



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

Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

Table of Contents

Guida di Genesys Administrator Extension	4
Funzionalità di base	6
Accesso e password	7
Preferenze	8
Interfaccia utente	13
Aggiunta di collegamenti alla barra di navigazione	15
Gestione dei plug-in	19
Utilizzo della console a riga di comando (CLC, Command Line Console)	22
Set di modifiche in blocco	38
Agenti	45
Gestione configurazione	52
Account	65
Gruppi di accesso	66
Gruppi di agenti	69
Utenti (Persone)	73
Ruoli	78
Competenze	80
Regole di capacità	82
Ambiente	93
Modelli applicazione	94
Applicazioni	97
Condizioni allarme	107
Host	113
Script	121
Soluzioni	126
Tenant	132
Fusi orari	136
Commutazione	140
Accessi agenti	141
DN	144
Gruppi di DN	150
IVR	153
Porte IVR	156
Posizioni	159
Gruppi di posizioni	162

Commutatori	165
Uffici di commutazione	170
Routing/Servizi elettronici	172
Risorse audio (Gestione configurazione)	173
Attributi aziendali	179
Valori attributi aziendali	182
Tabelle obiettivi	185
Giorni statistici	189
Tabelle statistiche	195
Transazioni	198
Messaggi vocali	200
Desktop	202
Codici di azione	203
Piattaforma vocale	207
Profili piattaforma vocale	208
In uscita	210
Elenchi chiamate	211
Campagne	214
Gruppi di campagne	216
Campi	221
Filtri	226
Formati	228
Accesso a tabella	233
Trattamenti	236
Dashboard di sistema	239
Distribuzione soluzione	256
Pacchetti di installazione	257
IP distribuiti	271
Definizioni delle soluzioni	273
Soluzioni distribuite	280
Privilegi	282
Gestione parametri operativi	283
Parametri	285
Gruppi di parametri	292
Modelli di gruppi di parametri	296
Gestione delle risorse audio	303

Guida di Genesys Administrator Extension

Introduzione alla guida di Genesys Administrator Extension. Questo documento presenta l'interfaccia grafica utente (GUI) di Genesys Administrator Extension e descrive concetti e procedure relative all'utilizzo del software nei centri di contatto.

Informazioni su Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) presenta l'interfaccia utente di nuova generazione di Genesys che consente di ridurre i costi operativi complessivi e i tempi di distribuzione. Le nuove interfacce utente intuitive sono in grado di eseguire operazioni complesse, impedendo al contempo all'utente di commettere errori. Questo prodotto è incentrato sull'esperienza utente ed è rivolto sia ai clienti Enterprise, sia ai clienti Hosted, inclusi amministratori di sistema e utenti line-of-business.

Di seguito vengono forniti collegamenti rapidi ai capitoli e agli argomenti più visitati:

Funzionalità di base

- [Accesso e password](#)
- [Impostazione delle preferenze](#)
- [Struttura dell'interfaccia utente](#)

Configurazione e monitoraggio

- [Utilizzo della finestra Agenti](#)
- [Utilizzo di Gestione configurazione](#)
- [Dashboard di sistema](#)

Distribuzione della soluzione

- [Pacchetti di installazione](#)
- [Definizioni delle soluzioni](#)
- [Privilegi](#)

Gestione dei parametri operativi

- [Parametri](#)
- [Gruppi di parametri](#)
- [Modelli di gruppi di parametri](#)

Gestione delle risorse audio

Gestione delle risorse audio

Funzionalità di base

Le pagine di questo capitolo illustrano le funzionalità di base di GAX. Per ulteriori informazioni, selezionare un argomento:

Accesso e password

Questa pagina spiega come accedere a GAX.

[Accesso e password](#)

Preferenze

Questa pagina spiega come impostare le preferenze a livello utente e di sistema.

[Preferenze](#)

Interfaccia utente

Questa pagina spiega come utilizzare l'interfaccia utente.

[Interfaccia utente](#)

[Aggiunta di collegamenti alla barra di navigazione](#)

Amministrazione e altri task

[Gestione dei plug-in](#)

[Console a riga di comando](#)

[Set di modifiche in blocco](#)

Accesso e password

Il nome dell'utente viene visualizzato nella barra di intestazione superiore della finestra di Genesys Administrator Extension.

La configurazione dell'utente potrebbe prevedere l'impostazione di una nuova password al primo accesso o dopo la reimpostazione della password utente da parte dell'amministratore di sistema.

Procedure: Impostazione di una nuova password

Steps

1. Se la configurazione dell'utente prevede la modifica della password al primo accesso o dopo la reimpostazione della password utente da parte dell'amministratore di sistema, viene visualizzata la finestra di dialogo **Cambia password**.
2. Immettere una nuova password nel campo **Nuova password**.
3. Immettere la stessa password nel campo **Conferma password**.
4. Fare clic su **OK**.

Timeout di inattività

Per motivi di sicurezza, la configurazione di GAX potrebbe prevedere il blocco dell'applicazione se l'utente non utilizza la tastiera o il mouse per un determinato periodo di tempo. Se si verifica un timeout di inattività, tutti gli input utente rimarranno bloccati fino a quando l'utente non fornirà le informazioni di accesso per sbloccare l'applicazione. Questa funzione impedisce agli utenti non autorizzati di accedere a un terminale lasciato incustodito sul quale è in esecuzione GAX.

Importante

GAX adotta una strategia *keep-alive* per impedire il timeout delle sessioni. In questo modo mantiene la sessione anche se la funzione di timeout di inattività blocca l'applicazione e richiede l'accesso dell'utente.

Preferenze

Genesys Administrator Extension consente di personalizzare l'interfaccia per soddisfare le preferenze individuali. Queste preferenze vengono applicate ogni volta che l'utente, o chiunque utilizzi le credenziali di accesso, effettua l'accesso a Genesys Administrator Extension da qualsiasi browser.

Per aprire il menu Preferenze, fare clic sul nome utente nella barra di intestazione. Se configurato, il menu visualizza l'ultima ora in cui l'account utente ha effettuato l'accesso a Genesys Administrator Extension.

Importante

Per utilizzare la funzione dell'ora dell'ultimo accesso, è necessario assicurarsi che:

- La data e l'ora del computer locale e del computer con Management Framework siano sincronizzate in modo che l'ora dell'ultimo accesso sia accurata.
- Le seguenti righe siano incluse nel file `confserv.cfg` (disponibile nella cartella di installazione del computer sul quale è installato il server di configurazione) del server di configurazione:
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Il menu **Preferenze** contiene le seguenti opzioni:

- **Disconnetti**—Consente di uscire da Genesys Administrator Extension.
- **Preferenze utente**
- **Preferenze di sistema**
- **Imposta pagina attuale come Home**—Consente di impostare la pagina attualmente visualizzata come Home page per l'account utente. Una volta impostata, questa pagina viene visualizzata a ogni accesso utente.
- **Cambia password**
- Informazioni su—Fare clic su questa opzione per visualizzare informazioni sull'installazione. Se l'account utente dispone del privilegio **Leggi IP e SPD distribuibili e non distribuibili**, è inoltre possibile visualizzare informazioni sul server di configurazione al quale si è connessi.
- **Genesys Administrator**

Importante

Le impostazioni del menu **Preferenze utente** hanno la precedenza sulle impostazioni del menu **Preferenze di sistema**. Ad esempio, se l'impostazione della lingua in

Preferenze di sistema è Inglese (Stati Uniti) e l'impostazione della lingua in **Preferenze utente** è diversa, Genesys Administrator Extension utilizzerà la lingua impostata in **Preferenze utente**.

Preferenze utente

Avanzate

Nella finestra **Avanzate**, è possibile specificare il livello per la registrazione JavaScript di Genesys Administrator Extension. Questa impostazione è necessaria solo se richiesta dal personale di assistenza. Utilizzare l'elenco a discesa per impostare il livello su una delle seguenti opzioni:

- **Usa impostazioni di sistema**—Consente di utilizzare le stesse impostazioni specificate nel menu **Preferenze sistema**.
- **Debug**—Consente di generare tutti i registri (errori, avvisi, informazioni e debug).
- **Informazioni**—Consente di generare i registri errori, avvisi e informazioni.
- **Avviso**—Consente di generare solo i registri errori e avvisi.
- **Errore**—Consente di generare solo i registri errori.
- **Disattivo**—La registrazione è disabilitata.

Importante

Questi registri possono essere visualizzati nella console del browser e non devono essere confusi con i registri Tomcat.

Gestione configurazione

Nella finestra **Gestione configurazione**, è possibile impostare le seguenti preferenze di visualizzazione per Gestione configurazione:

- **Mostra DBID**—Mostra l'ID del database quando si visualizzano i dettagli relativi a un oggetto di configurazione.
- **Mostra recente**—Nella home page di Gestione configurazione, viene visualizzato un elenco di oggetti di configurazione utilizzati di recente. In questo elenco vengono visualizzati il tipo e il nome dell'oggetto di configurazione (ad esempio, DN, 80708), il Tenant al quale appartiene l'oggetto e la data dell'ultimo accesso. Passare il cursore del mouse sull'oggetto per visualizzare ulteriori informazioni, come la data e l'ora specifica in cui è stato effettuato l'accesso all'oggetto e il relativo percorso. Per accedere all'oggetto è possibile farvi clic sopra.
- **Numero massimo di elementi recenti da visualizzare**—Consente di specificare il numero di elementi da visualizzare nell'elenco **Mostra recente**.

Impostazioni internazionali

Selezionando il pulsante di opzione appropriato nella finestra **Impostazioni internazionali**, è possibile impostare le seguenti preferenze:

Preferenza (nome campo)	Descrizione
Lingua	La lingua da utilizzare nell'interfaccia utente GAX. L'impostazione predefinita è Usa impostazioni di sistema . È possibile aggiungere più opzioni di lingua installando plug-in Language Pack . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Per rendere effettive le modifiche è necessario un aggiornamento del browser.</p> </div>
Formato data	Il formato in cui visualizzare le date in Genesys Administrator Extension. L'impostazione predefinita è Usa impostazioni di sistema .
Inizio della settimana	Il giorno coincidente con l'inizio della settimana. L'impostazione predefinita è Usa impostazioni di sistema .
Formato numero	Il formato in cui visualizzare i numeri. L'impostazione predefinita è Usa impostazioni di sistema .
Fuso orario	Il fuso orario in cui visualizzare le ore in GAX. L'impostazione predefinita è Usa impostazioni di sistema .

Preferenze di sistema

Limitazione

Genesys Administrator Extension consente di limitare il numero di modifiche simultanee da inviare al server di configurazione. È possibile ottimizzare le impostazioni per aiutare a garantire prestazioni coerenti in tutto l'ambiente Genesys.

Modificare il campo **Dimensioni batch aggiornamento in blocco** per specificare il numero di aggiornamenti in blocco che è possibile eseguire simultaneamente per gli oggetti di configurazione. Il valore predefinito è 300. Un valore pari a 0 indica che non sono previste limitazioni in termini di modifiche per gli oggetti di configurazione (tutte le operazioni richieste verranno inviate al server di configurazione senza ritardo). In questo campo è possibile immettere 0 o un numero intero positivo.

Importante

L'impostazione massima di **Dimensioni batch aggiornamento in blocco** per gli utenti che accedono da Genesys Administrator è 300.

Modificare il campo **Timeout batch aggiornamento in blocco** per specificare il periodo di attesa (in secondi) di Genesys Administrator Extension tra ogni esecuzione delle operazioni di aggiornamento in blocco. Il valore predefinito è 1. Un valore pari a 0 indica che non sono previsti ritardi tra le operazioni di aggiornamento in blocco. In questo campo è possibile immettere un valore compreso tra 0 e 300.

Gestione agenti

Nel menu **Gestione agenti**, è possibile scegliere se visualizzare la finestra **Agenti** con il layout **Cloud** o **Locale**. Per ulteriori informazioni sulle differenze tra questi layout, vedere **Agenti**.

Per la finestra **Aggiungi agenti**, è inoltre possibile impostare le opzioni seguenti:

- **Imponi nome utente come indirizzo e-mail**—Se selezionata, questa opzione consente a GAX di assicurare che le informazioni nel campo **Nome utente** vengano immesse sotto forma di indirizzo e-mail.
- **Nascondi ID esterno**—Se selezionata, questa opzione consente a GAX di nascondere il campo **ID esterno** quando l'utente è nella finestra **Aggiungi agente**.
- **Gruppo di accesso predefinito**—(facoltativo) Il **Gruppo di accesso** al quale vengono aggiunti agenti una volta creati nella finestra **Agenti**. Per impostazione predefinita, questo valore è vuoto e gli Agenti non vengono aggiunti ad alcun Gruppo di accesso.

Importante

Se si immette il nome di un Gruppo di accesso che non esiste, GAX non potrà assegnare Agenti al gruppo. È prima necessario creare il Gruppo di accesso.

Impostazioni internazionali

Selezionando il pulsante di opzione appropriato nel menu **Impostazioni internazionali**, è possibile impostare le preferenze seguenti:

Preferenza (nome campo)	Descrizione
Lingua	La lingua da utilizzare nell'interfaccia utente GAX. L'impostazione predefinita è Inglese (Stati Uniti) . È possibile aggiungere più opzioni di lingua installando plug-in Language Pack . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Per rendere effettive le modifiche è necessario un aggiornamento del browser.</p> </div>
Formato data	Il formato in cui visualizzare le date in Genesys Administrator Extension.
Inizio della settimana	Il giorno coincidente con l'inizio della settimana, domenica o lunedì.
Formato numero	Il formato in cui visualizzare i numeri.
Fuso orario	Il fuso orario in cui visualizzare le ore in GAX.

Cambia password

Nel menu **Cambia password** è possibile modificare la password. È necessario disporre del privilegio **Modifica password utente** per modificare la password.

Genesys Administrator

Fare clic su questo collegamento per avviare l'applicazione Genesys Administrator. Questo collegamento viene visualizzato quando si accede a Genesys Administrator Extension, se la configurazione dell'utente prevede l'accesso a Genesys Administrator.

Interfaccia utente

La schermata principale di Genesys Administrator Extension è costituita da due parti:

- L'**intestazione**, nella parte superiore della schermata, contiene i comandi principali dell'interfaccia utente.
- L'**area di lavoro**, sotto l'intestazione, dove vengono eseguite tutti i task nell'ambito di Genesys Administrator Extension.

Importante

Nell'area di lavoro vengono visualizzati solo gli oggetti e le opzioni per cui l'utente connesso dispone dei **privilegi di ruolo** e autorizzazioni oggetto.

Intestazione

L'area dell'intestazione si trova nella parte superiore della schermata principale dell'interfaccia e contiene i comandi principali dell'interfaccia di Genesys Administrator Extension (GAX).



Barra di intestazione in Genesys Administrator Extension.

Nella parte destra della barra di intestazione viene visualizzato il nome dell'utente connesso e un collegamento al presente documento della Guida. Fare clic sul nome utente per accedere al menu **Preferenze**.

Nella parte sinistra della barra di intestazione vengono visualizzate le opzioni di menu per spostarsi all'interno di GAX.

Le seguenti intestazioni sono fisse:

- **Dashboard**
- **Agenti**
- **Configurazione**
- **Parametri routing**
- **Operazioni**

Per tornare alla home page, fare clic sul pulsante **Home** in qualsiasi pagina di GAX.

L'installazione di plug-in consente di aggiungere intestazioni di sottomenu alle intestazioni fisse. L'installazione del plug-in **ASD**, ad esempio, consente di aggiungere **Distribuzione soluzione**

all'intestazione fissa **Configurazione**. Le intestazioni dei sottomenu vengono elencate in ordine alfabetico. Se il plug-in non specifica un'intestazione di menu, la nuova intestazione di sottomenu viene aggiunta all'intestazione fissa **Configurazione**.

Gli utenti possono anche aggiungere collegamenti personalizzati a siti Web esterni. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di collegamenti alla barra di navigazione](#).

Importante

Le intestazioni dei sottomenu disponibili sono determinate dalle autorizzazioni di accesso dell'utente e dai plug-in installati nel sistema. Ad esempio, l'intestazione del sottomenu **Parametri routing** non viene visualizzata se il plug-in **OPM** non è installato.

Area di lavoro

L'area di lavoro, sotto l'intestazione, è lo spazio in cui vengono eseguite tutti i task nell'ambito di Genesys Administrator Extension. Consente di visualizzare solo gli oggetti e le opzioni per cui l'utente connesso dispone di [privilegi di ruolo](#) e autorizzazioni oggetto.

Gli elenchi di elementi presenti nell'area di lavoro sono organizzati per Tenant in ambienti multi-tenant. È possibile scegliere di visualizzare tutti i Tenant, il proprio Tenant predefinito o più Tenant

selezionati facendo clic su **Directory tenant** .

È possibile ordinare gli elenchi in base a vari criteri facendo clic sulle intestazioni di colonna. È inoltre possibile trovare rapidamente informazioni utilizzando il campo **Filtro rapido**.

Cronologia delle revisioni

Per alcuni oggetti, è possibile visualizzare una cronologia delle revisioni. Selezionare l'oggetto, come la definizione di una soluzione, per visualizzare informazioni sull'oggetto in un nuovo pannello. Nel pannello delle informazioni dell'oggetto, fare clic sul pulsante **Correlato** e selezionare **Cronologia**. Il pannello **Cronologia** viene visualizzato nella parte destra e contiene informazioni sulla cronologia delle modifiche dell'oggetto.

Disponibilità di voci di menu

Per favorire bilanciamento del carico e disponibilità elevata, diverse istanze di Genesys Administrator Extension potrebbero essere collegate allo stesso ambiente di configurazione. Ogni istanza di Genesys Administrator Extension potrebbe essere configurata per utilizzare diversi set di moduli funzionali. Non tutti i moduli potrebbero essere disponibili per ogni istanza di Genesys Administrator Extension installata nell'ambiente Genesys in uso.

Aggiunta di collegamenti alla barra di navigazione

È possibile aggiungere ulteriori collegamenti alla barra di navigazione modificando le opzioni di configurazione dell'oggetto Applicazione predefinito.

Aggiunta di collegamenti personalizzati

1. In Gestione configurazione, fare clic su **Applicazioni**. Viene visualizzato l'elenco **Applicazioni**.
2. Fare clic sull'oggetto Applicazione client predefinito presente nell'elenco per modificare l'oggetto.

Importante

Il nome dell'Applicazione client predefinito è definito nelle opzioni per l'oggetto Applicazione GAX, nella sezione **Generale**. Normalmente il nome è **predefinito**, ma potrebbe essere diverso nell'ambiente in uso.

3. Fare clic sulla scheda **Opzioni applicazione**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `categories`
 - **Valore**—Immettere il numero di elementi categoria da aggiungere alla barra di navigazione. Ad esempio, per aggiungere un elemento categoria, impostare il valore su 1.

Importante

È possibile immettere 0 (zero) se non si desidera aggiungere ulteriori elementi categoria alla barra di navigazione.

- Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su **Aggiungi**.
 7. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation`

- **Chiave**—Immettere il valore seguente: items
- **Valore**—Immettere il numero di collegamenti da aggiungere all'elemento categoria creato al punto 6. Ad esempio, per aggiungere un elemento collegamento, impostare il valore su 1.
- Fare clic su **OK**.

Definizione di elementi categoria

Per ogni elemento categoria, è necessario creare un'opzione aggiuntiva che definisca la categoria padre, un ID per il nuovo elemento categoria e il nome da visualizzare. Per definire ciascun elemento categoria, attenersi alla procedura seguente.

1. Fare clic su **Aggiungi**.
2. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `category`
 - **Valore**—Immettere il nome della categoria da aggiungere alla barra di navigazione. Ad esempio: `custom`. È inoltre possibile specificare elementi categoria esistenti. Ad esempio, per aggiungere una voce di menu nell'elemento categoria **Configurazione**, immettere `config`.
 - Fare clic su **OK**.
3. Fare clic su **Aggiungi**.
4. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `name`
 - **Valore**—Immettere un ID per la categoria da aggiungere alla barra di navigazione. Ad esempio: `custom`
 - Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Aggiungi**.
6. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `title`
 - **Valore**—Immettere il nome della categoria da aggiungere alla barra di navigazione. Ad esempio: `Custom Links`
 - Fare clic su **OK**.

Importante

Per definire ulteriori elementi categoria, ripetere la procedura descritta in precedenza. È necessario incrementare il nome **Sezione** per ciascun elemento categoria. Ad

esempio, se si desidera definire tre elementi categoria, i nomi **Sezione** sono:

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

Definizione di elementi collegamento

Per ciascun elemento collegamento, è necessario creare un'opzione aggiuntiva che definisca: categoria padre, privilegio, titolo e URL. Per definire ciascun elemento collegamento, attenersi alla procedura seguente.

1. Fare clic su **Aggiungi**.
2. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `category`
 - **Valore**—Immettere il nome della categoria in cui aggiungere questo collegamento. Ad esempio: `custom`. È inoltre possibile specificare elementi categoria esistenti. Ad esempio, per aggiungere un elemento collegamento nell'elemento categoria **Configurazione**, immettere `config`.
 - Fare clic su **OK**.
3. Fare clic su **Aggiungi**.
4. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Chiave**—Immettere il valore seguente: `privilege`
 - **Valore**—Immettere il nome del privilegio che determina se l'elemento sarà visibile a un utente. Ad esempio: `CUSTOM_LINK`

Importante

Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei privilegi, vedere [Privilegi assegnati](#).

- Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Aggiungi**.
 6. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_items_0`

- **Chiave**—Immettere il valore seguente: title
- **Valore**—Immettere il nome dell'elemento collegamento da aggiungere alla barra di navigazione. Ad esempio: Genesys
- Fare clic su **OK**.

7. Fare clic su **Aggiungi**.

8. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:

- **Sezione**—Immettere il valore seguente: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Chiave**—Immettere il valore seguente: url
- **Valore**—Immettere l'URL al quale è associato l'elemento collegamento. Ad esempio: `http://www.genesys.com`
- Fare clic su **OK**.

Importante

Per definire ulteriori elementi collegamento, ripetere la procedura descritta in precedenza. È necessario incrementare il nome **Sezione** per ciascun elemento del collegamento. Ad esempio, se si desidera definire tre elementi collegamento, i nomi **Sezione** sono:

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

Gestione dei plug-in

Questo pannello consente di visualizzare informazioni sui plug-in installati nell'ambiente in uso. Consente inoltre di modificarne le impostazioni.

Importante

I plug-in possono essere gestiti sul nodo locale solo quando l'oggetto applicazione GAX è di tipo:

- **Server Genesys generico** (quando è in uso Management Framework 8.1.0 o versione precedente).
- **Server Administrator generico** (quando è in uso Management Framework 8.1.1 o versione successiva).

Nel pannello **Applicazioni amministratore** sono elencate le applicazioni installate nell'ambiente in uso e l'host in cui vengono memorizzate le applicazioni.

Installare i plug-in con la stessa procedura utilizzata per installare i pacchetti di installazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Caricamento di pacchetti di installazione](#).

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic su **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare la casella di controllo accanto a ciascun tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** presente in questo pannello per filtrare l'elenco Tenant.

Fare clic su un'applicazione per visualizzarne i dettagli in un nuovo pannello che si aprirà sulla destra. Il nuovo pannello contiene il nome del plug-in e il relativo host. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Plug-in** per visualizzare ulteriori dettagli:

- **Nome**—Il nome del plug-in
- **Versione**—Il numero di versione del plug-in
- **Lingua**—La lingua utilizzata dall'interfaccia utente del plug-in
- **Provider**—Il nome della società o dell'utente che ha fornito il plug-in
- **Stato**—Indica se il plug-in è **Abilitato** o **Disabilitato**

Fare clic sul nome di un plug-in per visualizzarne i dettagli in un pannello che si aprirà sulla destra. Da questo pannello, è possibile eseguire le azioni seguenti:

- [Abilitare o disabilitare il plug-in](#)
- [Modificare le impostazioni del plug-in](#)

Procedure: Abilitazione o disabilitazione di un plug-in

Steps

1. Dall'elenco **Applicazioni amministratore**, selezionare un'applicazione.
2. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Plug-in** per visualizzare i plug-in associati all'applicazione.
3. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Dall'elenco **Informazioni sul plug-in**, selezionare un plug-in.
4. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Abilita** per abilitare il plug-in.
 - Fare clic su **Disabilita** per disabilitare il plug-in.

Procedure: Modifica delle impostazioni di un plug-in

Steps

1. Dall'elenco **Applicazioni amministratore**, selezionare un'applicazione.
2. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Plug-in** per visualizzare i plug-in associati all'applicazione.
3. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Dall'elenco **Informazioni sul plug-in**, selezionare un plug-in.
4. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Opzioni plug-in**.
5. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Nel pannello vengono visualizzate le opzioni associate al plug-in. Fare clic su un'opzione per visualizzare ulteriori informazioni in un pannello separato che si aprirà sulla destra.
6. Dopo aver modificato le opzioni, eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Importante

È possibile modificare solo le opzioni esistenti per ogni plug-in dai pannelli **Gestione dei plug-in**. Non è possibile creare nuove opzioni per i plug-in.

Utilizzo della console a riga di comando (CLC, Command Line Console)

La console a riga di comando (CLC) consente agli amministratori di utilizzare la riga di comando per eseguire alcune funzioni GAX su **definizioni di soluzioni (SPD)** e **pacchetti di installazione (IP)**. Ad esempio, la console CLC potrebbe essere utilizzata per distribuire automaticamente SPD su host remoti.

Per utilizzare la console CLC è necessario poter accedere all'interfaccia della riga di comando del sistema. Se non si utilizza il computer host GAX, è necessario che lo strumento CLC (**gaxclc.jar**) sia disponibile sul computer locale.

Per accedere al file della Guida incorporato nello strumento CLC, eseguire uno dei comandi seguenti:

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

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

Importante

Quando si eseguono comandi con CLC, viene generato un file di registro nella stessa posizione in cui viene eseguito lo strumento.

Struttura

CLC supporta comandi che utilizzano la seguente struttura:

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

Nell'esempio precedente:

- `-u:user` è il nome utente per accedere al server di configurazione.
- `-p:password` è la password per accedere al server di configurazione. CLC presume che non vi sia alcuna password se questo flag non specifica un valore.
- `-s` indica a CLC di utilizzare una connessione *https* protetta al server GAX. Se questo flag non è specificato, CLC utilizza *http*.
- `-h:<host>:<port>` specifica l'host e la porta del server GAX. Se questo flag non è specificato, CLC utilizza il valore seguente: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` può essere `ip` o `spd`.
- `<operation>` specifica l'operazione da eseguire. I valori validi per questo flag sono specifici alla funzione indicata al punto precedente (`ip` o `spd`).

-
- <args> specifica gli argomenti dell'operazione. I valori validi per questo flag sono specifici ai parametri <function> e <operation> indicati ai punti precedenti.

Di seguito viene fornito un esempio di un comando CLC:

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

SPD

CLC supporta le operazioni seguenti per SPD:

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- encrypt (vedere la scheda execute)

add

add

Descrizione

Questa operazione consente di aggiungere una SPD al database GAX. Se la SPD esiste già, come determinato dal nome e dalla versione nel file XML SPD, questa operazione sostituisce la SPD esistente.

Se viene completata correttamente, l'operazione restituisce l'ID della SPD aggiunta.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "file path"—Percorso del file XML.

Esempio

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

query

query

Descrizione

Questa operazione esegue le query su tutte le SPD e visualizza una tabella con le informazioni seguenti per ogni SPD:

- Numero ID
- Nome
- Versione
- DBID tenant

Di seguito viene fornito un esempio:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesysOne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Formato

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

Esempio

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

querybyid

querybyid

Descrizione

Questa operazione esegue query su una SPD mediante il relativo ID. Se la SPD non esiste, l'operazione non viene completata.

Se viene completata correttamente, l'operazione visualizza una tabella con le seguenti informazioni sulla SPD:

- ID profilo
 - Nome
-

Ad esempio:

1 Install

Formato

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

- SPDID—L'ID della SPD sottoposta a query.

Esempio

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

execute

execute

Descrizione

Questa operazione consente di eseguire una SPD.

Formato

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

- SPDID—L'ID della SPD da eseguire.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—Il profilo SPD da eseguire.

Importante

Se non è specificato alcun flag, profileName viene considerato come il profilo SPD da eseguire.

- -encrypted—Se specificato, indica se il file di input è crittografato.

[+] Mostra uso

Lo strumento CLC supporta la crittografia per i file di input che includono dati sensibili come password.

Formato:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
"encrypted output file path"
```

Il file di input crittografato si trova nel percorso specificato in "encrypted output file path". Se il file esiste già in questo percorso, viene sovrascritto.

Esempio:

```
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"—Specifica il file di input che contiene parametri SPD. Se si imposta -encrypted, il file di input viene crittografato.

Il file di input deve essere nel formato JSONObject e includere parametri SPD per un determinato profilo. Il file deve essere codificato in formato UTF-8.

[+] Mostra uso

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

string

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

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

Example**SPD Profile**

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
  </dialog>
</profile>
```

```
        </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('string test' );
    </script>
</execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

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

Boolean

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Integer

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Password

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

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

Importante

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

SelectOne

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

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

Importante

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

SelectMultiple

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

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

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

Example

SPD Profile

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

```

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

```

Input File for Install Profile

```

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

```

The operation returns two applications named **SIP_lrm26** and **SIP_lrm27**.

Selection Tag

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

```

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

```

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Importante

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

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

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

Esempio

```
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

Descrizione

Questa operazione elimina una SPD. Se la SPD non esiste, l'operazione non viene completata.

Formato

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

- SPDID—L'ID della SPD da eliminare.

Esempio

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

IP

CLC supporta le seguenti operazioni per la funzione ip:

- add
- query
- querybyid
- delete

add

add

Descrizione

Questa operazione consente di aggiungere un pacchetto di installazione (IP) (sotto forma di file .zip) al database GAX. Se il pacchetto di installazione esiste già, viene sostituito.

Se viene completata correttamente, l'operazione visualizza l'ID del pacchetto di installazione.

Importante

Il file .zip deve contenere il pacchetto di installazione e la cartella dei modelli per il

```
pacchetto di installazione.
```

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Esempio

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

query

query

Descrizione

Questa operazione consente di eseguire le query su tutti i pacchetti di installazione e visualizza una tabella con le informazioni seguenti per ogni IP:

- Numero ID
- Nome
- Versione
- Sistema operativo
- Impostazioni internazionali
- Stato

Formato

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

Esempio

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

querybyid

querybyid

Descrizione

Questa operazione consente di eseguire le query su un pacchetto di installazione mediante il relativo ID e visualizza una tabella con le informazioni seguenti:

- Numero ID
- Nome
- Versione
- Sistema operativo
- Impostazioni internazionali
- Stato

Formato

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

- IPID—L'ID del pacchetto di installazione da sottoporre a query.

Esempio

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

delete

delete

Descrizione

Questa operazione elimina un IP.

Formato

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

- IPID—L'ID del pacchetto di installazione da eliminare.

Esempio

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```

Set di modifiche in blocco

Genesys Administrator Extension consente di effettuare modifiche in blocco agli utenti. Ad esempio, è possibile creare un set di modifiche in blocco per aggiungere o rimuovere gruppi di utenti dal sistema con un'unica azione, oppure aggiungere o rimuovere più competenze, o entrambe le cose.

Opzioni di visualizzazione

Nel pannello **Set di modifiche in blocco** sono elencati tutti i set di modifiche in blocco che non sono ancora stati eseguiti o che non sono stati eseguiti con esito positivo all'interno dell'ambiente. Per visualizzare un elenco dei set di modifiche in blocco andati a buon fine, aprire il pannello **Modifiche in blocco completate**. La gestione degli oggetti di configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni dei tenant. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso. È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare la casella di controllo accanto a ciascun tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Dettagli

Nell'elenco **Set di modifiche in blocco** sono contenute le informazioni seguenti:

- **Nome set di modifiche**—Il nome del set di modifiche in blocco.
- **Creatore**—Il nome dell'utente che ha creato il set di modifiche in blocco.
- **Data creazione**—La data in cui il set di modifiche in blocco è stato creato.
- **Data ultima modifica**—La data dell'ultima modifica al set di modifiche in blocco.
- **Stato set di modifiche in blocco**—Può essere:
 - **Vuoto**—Nessuna informazione è stata inserita nel set di modifiche in blocco.
 - **Incompleto**—Nel set di modifiche in blocco sono stati inseriti dati parziali.
 - **Pronto per l'esecuzione**—Il set di modifiche in blocco può essere eseguito.
- **Esecuzione**—Può essere:
 - **Non eseguito**—Il set di modifiche in blocco non è ancora stato eseguito.
 - **Completato**—Il set di modifiche in blocco è già stato eseguito.

- **Non riuscito**—Il set di modifiche in blocco non è stato completato correttamente.
- **Avanzamento**—Durante l'esecuzione, questo campo mostra una barra di avanzamento relativa al set di modifiche in blocco.
- **Eseguito da tenant**—Indica l'ultimo tenant che ha eseguito il set di modifiche in blocco.
- **Eseguito da utente**—Indica l'ultimo utente che ha eseguito il set di modifiche in blocco.
- **Data esecuzione precedente**—Indica data e ora dell'ultima esecuzione del set di modifiche in blocco.

Fare clic su un set di modifiche in blocco nell'elenco per ottenere ulteriori informazioni. Vengono visualizzati i campi seguenti:

- **Nome set di modifiche**—Il nome del set di modifiche in blocco.
- **Eliminazioni**—Gli oggetti che saranno eliminati dal set di modifiche in blocco.
- **Aggiunte**—Gli oggetti che saranno aggiunti dal set di modifiche in blocco.
- **Aggiornamenti**—Gli oggetti che verranno aggiornati dal set di modifiche in blocco.

Importante

In seguito all'esecuzione di un set di modifiche in blocco, viene creato un **file di definizione della soluzione**. Per altre istruzioni su come scaricare il file di definizione della soluzione, consultare il pannello **Modifiche in blocco completate**.

Procedure

Dai pannelli **Set di modifiche in blocco** è possibile eseguire le azioni seguenti:

Creazione di set di modifiche in blocco

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Creazione di set di modifiche in blocco

Steps

1. Nel pannello **Set di modifiche in blocco**, fare clic su +.

2. Completare i seguenti campi:

- **Nome set di modifiche**—Il nome del set di modifiche in blocco.

Importante

Il campo **Nome set di modifiche** deve essere univoco nell'ambiente.

- **Eliminazioni**—Immettere un oggetto di configurazione da eliminare utilizzando il set di modifiche in blocco. Se sono presenti eliminazioni, eseguire le azioni seguenti. In caso contrario, procedere al passaggio successivo.
 - a. Fare clic su **Aggiungi**. Sulla destra viene visualizzato il pannello **Nuovo elemento di eliminazione**.
 - b. Fare clic su **Sfoglia**. Sulla destra viene visualizzato un elenco di oggetti di configurazione.
 - c. Gli oggetti inclusi nell'elenco sono determinati in base alla categoria selezionata. Fare clic sul menu a discesa nella parte superiore del pannello per modificare la categoria.
 - d. Per individuare oggetti specifici, utilizzare il **Filtro rapido** o il **Filtro tenant**. Fare clic sulla casella di controllo accanto a un oggetto per aggiungerlo all'elenco di eliminazione.
 - e. Il nome dell'oggetto viene visualizzato nel pannello **Nuovo elemento di eliminazione**. Fare clic su **OK** per aggiungerlo all'elenco di eliminazione.
 - f. Per aggiungere altri oggetti all'elenco di eliminazione, ripetere i passaggi precedenti.
- **Aggiunte**—Immettere un oggetto di configurazione da aggiungere utilizzando il set di modifiche in blocco. Se sono presenti aggiunte, eseguire le azioni seguenti. In caso contrario, procedere al passaggio successivo.
 - a. Fare clic su **Aggiungi**. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
 - b. Fare clic su **Sfoglia**. Sulla destra viene visualizzato un elenco di oggetti di configurazione.
 - c. Selezionare un tipo di oggetto nel menu a discesa **Tipo**.
 - d. Fare clic su **Esplora** per selezionare un oggetto da utilizzare come modello. Sulla destra si aprirà un pannello. Fare clic sulla casella di controllo accanto a un oggetto per selezionarlo.

Importante

Quando un oggetto viene utilizzato come modello, durante l'aggiunta di oggetti vengono utilizzati tutti gli attributi del modello, incluse connessioni e autorizzazioni.

- e. Fare clic su **Avanti**.
- f. Nel campo **Numero oggetti da creare**, immettere il numero di oggetti che si desidera

creare con il modello. Il valore deve essere un numero intero compreso tra 1 e 100.

g. Eseguire le seguenti azioni nel campo **File CSV**:

- Fare clic su **Scegli file** per selezionare un file CSV da cui acquisire i nuovi dati.
- Nella finestra che compare, sfogliare il percorso in cui si trova il file CSV. Infine selezionare il file CSV.

Importante

In basso è illustrato un esempio di file CSV corretto per la creazione di oggetti Utente (Persona). Solo i campi **employeeid** e **username** sono obbligatori. Tutti gli altri campi sono facoltativi e possono essere omessi; in questo caso, GAX fornisce valori predefiniti mutuati dall'oggetto usato come modello.

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}"

- Fare clic su **Apri**.

h. Fare clic su **Fine**.

- **Aggiornamenti**—Immettere le azioni di aggiornamento che devono essere eseguite sugli oggetti di configurazione tramite il set di modifiche in blocco. Se sono presenti aggiornamenti, eseguire le azioni seguenti. In caso contrario, procedere al passaggio successivo.
 - a. Fare clic su **Aggiungi**. Sulla destra viene visualizzato il pannello **Nuovo elemento di aggiornamento**.
 - b. Fare clic su **Sfogli**. Sulla destra viene visualizzato un elenco di oggetti di configurazione.
 - c. Gli oggetti inclusi nell'elenco sono determinati in base alla categoria selezionata. Fare clic sul menu a discesa nella parte superiore del pannello per modificare la categoria.
 - d. Per individuare oggetti specifici, utilizzare il **Filtro rapido** o il **Filtro tenant**. Fare clic sulla casella di controllo accanto a un oggetto per aggiungerlo all'elenco di aggiornamento.
 - e. Il nome dell'oggetto viene visualizzato nel pannello **Nuovo elemento di aggiornamento**. Fare clic su **OK** per aggiungerlo all'elenco di aggiornamento.
 - f. Per aggiungere altri oggetti all'elenco di aggiornamento, ripetere i passaggi precedenti.
3. Nel pannello di creazione di set di modifiche in blocco, è possibile modificare l'ordine degli oggetti negli elenchi **Eliminazioni**, **Aggiunte**, e **Aggiornamenti**.

Importante

Le azioni dei set di modifiche in blocco vengono eseguite nel seguente ordine. Prima le eliminazioni, poi le aggiunte, infine gli aggiornamenti.

4. Fare clic su **Salva** per salvare il set di modifiche in blocco.

Importante

Questa azione non determina l'esecuzione del set di modifiche in blocco. Per eseguire il set di modifiche in blocco, seguire le **relative istruzioni**.

Eliminazione di set di modifiche in blocco

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Eliminazione di set di modifiche in blocco

Steps

1. Fare clic sulla casella di controllo accanto a ciascun set di modifiche in blocco da eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**.
3. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'azione:
 - Fare clic su **OK** per continuare.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'azione.

Esecuzione di set di modifiche in blocco

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Esecuzione di set di modifiche in blocco

Steps

1. Selezionare un elemento nell'elenco **set di modifiche in blocco**. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello contenente ulteriori informazioni sul set di modifiche in blocco selezionato.
2. Prima della sua esecuzione, è possibile scegliere di convalidare il set di modifiche in blocco. Fare clic su **Convalida** per accertarsi che il set di modifiche in blocco sia pronto per l'esecuzione.

Importante

Il pulsante **Convalida** è utile perché può determinare se il set di modifiche in blocco può essere eseguito o se dipende da altri set di modifiche in blocco che devono essere eseguiti prima. Ad esempio: Alcune aggiunte dipendono dall'aggiunta di altri oggetti. Potrebbe essere necessario aggiornare diversi agenti con una nuova competenza. Tuttavia, è prima necessario creare tale competenza, e solo in un secondo momento è possibile aggiornare gli agenti. In uno scenario di questo tipo, facendo clic su **Convalida** si verifica che la competenza sia già stata creata.

3. Fare clic su **Esegui** per salvare il set di modifiche in blocco. È possibile visualizzare lo stato del set di modifiche in blocco nel pannello **Modifiche in blocco completate**.

Importante

In seguito all'esecuzione di un set di modifiche in blocco, viene creato un **file di definizione della soluzione**. Per altre istruzioni su come scaricare il file di definizione della soluzione, consultare il pannello **Modifiche in blocco completate**.

Modifiche in blocco completate

Nel pannello **Modifiche in blocco completate** sono elencate le modifiche in blocco eseguite con esito positivo nell'ambiente. Nell'elenco **Modifiche in blocco completate** sono contenute le informazioni seguenti:

- **Nome set di modifiche**—Il nome del set di modifiche in blocco

- **Data creazione**—La data in cui il set di modifiche in blocco è stato creato
- **Eseguito da tenant**—Indica l'ultimo tenant che ha eseguito il set di modifiche in blocco
- **Eseguito da utente**—Indica l'ultimo utente che ha eseguito il set di modifiche in blocco
- **Avvio**—Indica data e ora dell'ultimo avvio del set di modifiche in blocco
- **Termine**—Indica data e ora in cui è terminata l'ultima esecuzione del set di modifiche in blocco

Per eliminare dei record di set di modifiche in blocco, fare clic sulla casella di controllo accanto a ciascun set di modifiche in blocco da eliminare, quindi fare clic su **Elimina**.

Importante

Tramite questa azione non viene eliminato il set di modifiche in blocco; viene eliminato il record del set di modifiche in blocco.

Fare clic su un set di modifiche in blocco nell'elenco per ottenere ulteriori informazioni. Vengono visualizzati i campi seguenti:

- **Nome set di modifiche**—Il nome del set di modifiche in blocco
- **Eliminazioni**—Gli oggetti eliminati dal set di modifiche in blocco
- **Aggiunte**—Gli oggetti aggiunti dal set di modifiche in blocco
- **Aggiornamenti**—Gli oggetti aggiornati dal set di modifiche in blocco

Fare clic su **Esporta** per scaricare il file di definizione della soluzione del set di modifiche in blocco.

Fare clic su **Elimina** per eliminare il record del set di modifiche in blocco.

Importante

Tramite questa azione non viene eliminato il set di modifiche in blocco; viene eliminato il record del set di modifiche in blocco.

Agenti

Gli agenti sono **Utenti** che gestiscono le interazioni con i clienti in maniera diretta. Nella finestra **Agenti** sono elencati tutti gli Agenti presenti nell'ambiente in uso (o Tenant, se l'utente è in un ambiente multi-tenant). È possibile vedere solo gli oggetti ai quali si ha accesso.

Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi:

- Fare clic su **Mostra filtro rapido** e digitare un termine di ricerca nel campo **Filtro rapido**. L'elenco viene aggiornato dinamicamente per mostrare gli elementi che corrispondono al testo nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic su **Mostra filtro colonna** per mostrare campi di ricerca per ciascuna intestazione di colonna. Immettere un termine di ricerca in uno di questi campi per effettuare rapidamente la ricerca nella colonna.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire la finestra **Directory tenant**. In questa finestra, fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** per filtrare l'elenco Tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

La finestra **Agenti** presenta due modalità per soddisfare diversi utenti. È possibile cambiare modalità aprendo **Preferenze sistema**, selezionando **Gestione agenti**, quindi scegliere **Cloud** o **Locale**. Per ulteriori informazioni su queste modalità, fare clic su una scheda sottostante.

Cloud

La modalità **Cloud** offre un meccanismo semplice ed efficace per creare e gestire agenti. Effettua automaticamente il provisioning di alcuni oggetti di configurazione, come **DN** e **Posizioni**, per semplificare la creazione di Agenti. In alternativa, se si desidera un maggior controllo sul processo, selezionare **Locale** dal menu **Gestione agenti**.

Creazione di un agente

Per creare un nuovo Agente, fare clic su **Aggiungi**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di un Agente

Purpose: Creare un Agente nella finestra **Agenti** in modalità **Cloud**.

Steps

1. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra **Aggiungi agente**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Informazioni utente**
 - **Nome utente**—Il nome che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.
 - **Nome**—Il nome dell'Utente.
 - **Cognome**—Il cognome dell'Utente.
 - **ID esterno**—Questa impostazione è valida solo se nell'ambiente è in uso un'autenticazione esterna, LDAP o RADIUS. Può essere il nome utente nel sistema di autenticazione esterna. Per LDAP, potrebbe essere un URL LDAP completo o parziale corrispondente a RFC 2255. Per ulteriori informazioni, consultare il [Manuale di riferimento per l'autenticazione esterna di Framework](#).

Importante

Il campo **ID esterno** potrebbe essere nascosto se la casella di controllo **Nascondi ID esterno** nel menu [Preferenze sistema/Gestione agenti](#) è selezionata.

- **E-mail**—L'indirizzo e-mail dell'Utente.
- **Password**—Una password con meno di 64 caratteri che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Non è possibile visualizzare la password esistente.

Importante

Le password possono essere soggette a regole di formattazione. Per ulteriori informazioni, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Organizzazione**—La cartella in cui viene memorizzato l'[oggetto Persona](#) per l'Utente.
- **Numero predefinito**—Il numero di telefono dell'Utente. Questo campo viene utilizzato per creare gli oggetti [DN](#), [Posizione](#) e [Accesso agente](#) associati all'Utente. GAX utilizza gli oggetti esistenti, se disponibili.
- **Competenze**
 - Per aggiungere [Competenze](#) all'Agente, è possibile:
 - Creare una Competenza—Digitare il nome della nuova Competenza nel campo **Filtro**

rapido e fare clic su **+** per creare la Competenza.

- Selezionare una Competenza esistente—Nella sezione **Competenze**, selezionare le Competenze esistenti da un elenco per aggiungerle all'Agente. Per selezionare una Competenza, fare clic sulla casella di controllo accanto alla Competenza e immettere un valore numerico nel campo **Classificazione**.

Importante

Poiché i Gruppi di agenti potrebbero essere definiti automaticamente in base a una Competenza (Gruppi di agenti virtuali), l'elenco dei Gruppi di agenti viene aggiornato se si crea una Competenza.

- Gruppi di agenti
 - È possibile aggiungere l'Agente a un **Gruppo di agenti** facendo clic sulla casella di controllo accanto a un elemento dell'elenco.

3. Fare clic su **Salva**.

Importante

Quando si aggiunge un Agente in modalità **Cloud**, GAX apporta anche le seguenti modifiche di configurazione:

- Creare **Accessi agenti** in ciascun **Commutatore** utilizzando le informazioni immesse nel campo **Numero predefinito**.
- Creare l'oggetto **Utente** e associare **Accessi agenti** all'oggetto Utente. Il **tempo di completamento** per ciascun accesso agente è impostato su 0.

Altre azioni

Una volta selezionato un Agente, è possibile:

- Modificare le informazioni dell'Agente—Selezionare un Agente e fare clic su **Modifica** per modificare le informazioni. Se si modifica il campo **Numero predefinito**:
 - Se il campo viene svuotato, l'Agente viene dissociato dalla **Posizione** corrente e i relativi oggetti **Accesso agente** vengono svuotati.
 - Se viene fornito un nuovo valore, l'agente viene associato a una nuova **Posizione**, **DN** e **Accesso agente** corrispondente a tale valore. Se non esistono già, vengono creati nuovi oggetti. Gli oggetti esistenti vengono svuotati e non eliminati.
- Copiare un Agente—Selezionare un Agente e fare clic su **Clona** per creare una copia dell'oggetto Agente.

- Cambiare stato—Selezionare un Agente e fare clic su **Abilita** o **Disabilita** per cambiare lo stato di un Agente.

Importante

- Gli Agenti disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.
- In caso di disabilitazione o rimozione di un Utente, Genesys Administrator Extension invalida tutte le sessioni associate all'Utente. Alla successiva azione, l'Utente verrà reindirizzato alla pagina di accesso.

Per eliminare uno o più Agenti, fare clic sulla casella di controllo accanto agli Agenti nell'elenco e fare clic su **Elimina**.

Importante

Durante l'eliminazione di un Agente, GAX non elimina gli oggetti **DN**, **Posizione** o **Accesso agente** assegnati all'Agente.

Locale

La modalità **Locale** offre maggior controllo sulla creazione e gestione degli agenti. È possibile decidere se alcuni oggetti di configurazione, come **DN** e **Posizioni**, debbano essere forniti automaticamente da GAX. In alternativa, se si desidera un maggior controllo sul processo, selezionare **Cloud** dal menu **Gestione agenti**.

Creazione di un Agente

Per creare un nuovo Agente, fare clic su **Aggiungi**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di un Agente

Purpose: Creare un Agente nella finestra **Agenti** in modalità **Locale**.

Steps

1. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra **Aggiungi agente**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Informazioni utente**
 - **Nome utente**—Il nome che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.
 - **Nome**—Il nome dell'Utente.
 - **Cognome**—Il cognome dell'Utente.
 - **ID esterno**—Questa impostazione è valida solo se nell'ambiente è in uso un'autenticazione esterna, LDAP o RADIUS. Può essere il nome utente nel sistema di autenticazione esterna. Per LDAP, potrebbe essere un URL LDAP completo o parziale corrispondente a RFC 2255. Per ulteriori informazioni, consultare il [Manuale di riferimento per l'autenticazione esterna di Framework](#).

Importante

Il campo **ID esterno** potrebbe essere nascosto se la casella di controllo **Nascondi ID esterno** nel menu [Preferenze sistema/Gestione agenti](#) è selezionata.

- **E-mail**—L'indirizzo e-mail dell'Utente.
- **Password**—Una password con meno di 64 caratteri che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Non è possibile visualizzare la password esistente.

Importante

Le password possono essere soggette a regole di formattazione. Per ulteriori informazioni, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Organizzazione**—La cartella in cui viene memorizzato l'[oggetto Persona](#) per l'Utente.
- **Posizione**—La [posizione](#) assegnata all'Agente. Fare clic su **Sfoglia** per sfogliare un elenco di Posizioni nell'ambiente in uso. Una volta selezionata una Posizione, il campo **Numero/DN** diventa visibile.
- **Accessi agenti**—Gli [Accessi agenti](#) dell'Utente. Fare clic su **+** per aggiungere un Accesso agente.
- **Numero/DN**—Il numero/DN dell'Utente. Questo campo viene visualizzato una volta selezionata una posizione. Fare clic su **+** per aggiungere un DN.

- Aggiungi Competenze utente
 - Per aggiungere **Competenze** all'Agente, è possibile:
 - Creare una Competenza—Digitare il nome della nuova Competenza nel campo **Filtro rapido** e fare clic su **+** per creare la Competenza.
 - Selezionare una Competenza esistente—Nella sezione **Competenze**, selezionare le Competenze esistenti da un elenco per aggiungerle all'Agente. Per selezionare una Competenza, fare clic sulla casella di controllo accanto alla Competenza e immettere un valore numerico nel campo **Classificazione**.

Importante

Poiché i Gruppi di agenti potrebbero essere definiti automaticamente in base a una Competenza (Gruppi di agenti virtuali), l'elenco dei Gruppi di agenti viene aggiornato se si crea una Competenza.

- Gruppi di agenti
 - È possibile aggiungere l'Agente a un **Gruppo di agenti** facendo clic sulla casella di controllo accanto a un elemento dell'elenco.

3. Fare clic su **Salva**.

Altre azioni

Una volta selezionato un Agente, è possibile:

- Modificare le informazioni dell'Agente—Selezionare un Agente e fare clic su **Modifica** per modificare le informazioni.
- Copiare un Agente—Selezionare un Agente e fare clic su **Clona** per creare una copia dell'oggetto Agente.
- Cambiare stato—Selezionare un Agente e fare clic su **Abilita** o **Disabilita** per cambiare lo stato di un Agente.

Importante

- Gli Agenti disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.
- In caso di disabilitazione o rimozione di un Utente, Genesys Administrator Extension invalida tutte le sessioni associate all'Utente. Alla successiva azione, l'Utente verrà reindirizzato alla pagina di accesso.

Per eliminare uno o più Agenti, fare clic sulla casella di controllo accanto agli Agenti nell'elenco e fare clic su **Elimina**.

Importante

Durante l'eliminazione di un Agente, GAX non elimina gli oggetti **DN**, **Posizione** o **Accesso agente** assegnati all'Agente.

Gestione configurazione

Gestione configurazione consente di creare e gestire oggetti di configurazione a livello di sistema come Condizioni allarme, Attributi aziendali, Host e altro ancora.

Presentazione

Informazioni su Gestione configurazione

La pagina **Gestione configurazione** è una posizione centrale per visualizzare e gestire gli oggetti di configurazione utilizzati dal sistema in uso. Genesys Administrator Extension è in grado di gestire oggetti in configurazioni single-tenant e multi-tenant.

Gli oggetti di configurazione, definiti anche oggetti Configuration Database, contengono i dati necessari per il funzionamento delle applicazioni e delle soluzioni Genesys in un determinato ambiente. Questi oggetti sono contenuti in Configuration Database.

Gestione configurazione elenca questi oggetti per tipo. Ad esempio, gli oggetti di configurazione relativi alle campagne in uscita sono elencati sotto l'intestazione **In uscita**.

Fare clic su un tipo di oggetto di configurazione per visualizzare un elenco di oggetti di configurazione correlati nel sistema in uso. Dall'elenco, è possibile modificare o eliminare gli oggetti di configurazione esistenti oppure creare un nuovo oggetto di configurazione.

Per visualizzare e gestire oggetti di configurazione per un determinato Tenant, fare clic sull'icona a forma di cubo e immettere il nome del Tenant nel campo **Directory tenant**. Per impostazione predefinita, Gestione configurazione elenca gli oggetti di configurazione per il Tenant al quale appartiene l'account utente. Nella visualizzazione degli oggetti per Tenant, se si sceglie di creare un nuovo oggetto, tale oggetto viene creato nella directory del Tenant visualizzato.

Importante

Il campo **Directory tenant** non viene visualizzato in un ambiente single-tenant.

Per ulteriori informazioni su Gestione configurazione, fare clic su uno degli argomenti sottostanti.

Gerarchia oggetti

[+] Fare clic qui per visualizzare la sezione

In Genesys Administrator Extension, gli oggetti vengono archiviati in cartelle, in genere con un solo

tipo di oggetto per cartella.

Per agevolare la gestione dell'ambiente di configurazione in uso, è possibile definire una gerarchia creando manualmente una delle combinazioni seguenti:

- Cartelle e sottocartelle—Una cartella contiene oggetti di un solo tipo. Ad esempio, per oggetti Host, l'utente potrebbe scegliere di creare sottocartelle che raggruppano gli host per posizione.
- Unità operative/siti—A differenza delle cartelle, le unità operative e i siti possono contenere oggetti di tipologie differenti. Ad esempio, tutti gli oggetti di configurazione relativi a un sito specifico per la propria attività possono essere raggruppati in un Sito, che a sua volta contiene oggetti di configurazione distribuiti in cartelle e sottocartelle.

Inoltre, i seguenti oggetti includono i relativi oggetti padre nell'ambito della propria gerarchia:

- Gruppi di campagne—La gerarchia include Campagne.
- Porta IVR—La gerarchia include IVR.
- Valori attributi aziendali—La gerarchia include Attributi aziendali.
- Accessi agenti—La gerarchia include Commutatori.
- DN—La gerarchia include Commutatori.

Genesys Administrator Extension consente di visualizzare un percorso di spostamento (un gruppo di breadcrumb) che mostra la posizione degli oggetti visualizzati all'interno della gerarchia. Questo percorso viene visualizzato con tutti gli elenchi di oggetti e si trova direttamente sopra l'elenco. È possibile fare clic su qualsiasi elemento del percorso per accedere rapidamente a tale elemento.

Alcuni tipi di oggetti potrebbero esistere solo nel Tenant principale o in un'Unità operativa/Sito. Nella visualizzazione degli oggetti per Tenant, potrebbe non essere possibile vedere i seguenti oggetti:

- Condizioni allarme
- Modelli applicazione
- Applicazioni
- Host
- Soluzioni
- Uffici di commutazione

Importazione/Esportazione di dati

[+] Fare clic qui per visualizzare la sezione

La maggior parte degli oggetti di configurazione consente di importare ed esportare dati, come le opzioni di configurazione, facendo clic su **Altro** e selezionando **Importa** o **Esporta**. Genesys Administrator Extension utilizza i formati file CFG/CONF.

Per i formati file considerati accettabili per l'importazione, consultare la scheda Formati file.

Autorizzazioni richieste

[+] Fare clic qui per visualizzare la sezione

Le autorizzazioni minime richieste per eseguire un task in Genesys Administrator Extension dipendono dal task stesso. Per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni, vedere la scheda Autorizzazioni descritta sopra.

È inoltre necessario disporre di **privilegi Ruolo** appropriati per effettuare specifici task su un oggetto o su un gruppo di oggetti.

Autorizzazione	Descrizione	Prerequisiti
Leggi	<ul style="list-style-type: none"> • Per visualizzare un determinato oggetto, è necessario disporre dell'autorizzazione Leggi per tale oggetto. • In Gestione configurazione, è possibile visualizzare il tipo di oggetto. Se non si dispone dell'autorizzazione Leggi per l'oggetto, non è possibile visualizzarlo in Gestione configurazione. • Nelle visualizzazioni elenco, è possibile visualizzare il seguente pulsante: Modifica. • È possibile fare clic su un oggetto per visualizzarne i dettagli. 	Nessuno
Crea	<ul style="list-style-type: none"> • Per creare un oggetto in una determinata cartella, è necessario disporre dell'autorizzazione Crea per tale cartella. La persona che crea un oggetto riceve autorizzazioni di controllo completo per l'oggetto. Gli altri account dispongono delle stesse autorizzazioni di accesso sia per l'oggetto di nuova creazione sia per la cartella in cui l'oggetto viene creato. • Nelle visualizzazioni elenco, è possibile visualizzare i seguenti pulsanti: Nuovo, Clona e Sposta in. • Nelle visualizzazioni dei dettagli dell'oggetto, è possibile visualizzare i 	Leggi

Autorizzazione	Descrizione	Prerequisiti
	<p>seguenti pulsanti: Clona e Sposta in. È inoltre possibile visualizzare le seguenti schede: Opzioni, Autorizzazioni e Dipendenze.</p>	
Aggiorna	<ul style="list-style-type: none"> • Per modificare un determinato oggetto, è necessario disporre dell'autorizzazione Aggiorna per tale oggetto. • Nelle visualizzazioni elenco, è possibile visualizzare il seguente pulsante: Abilita o Disabilita. • Nelle visualizzazioni dei dettagli dell'oggetto, è possibile visualizzare i seguenti pulsanti: Abilita o Disabilita, Salva e Applica. 	Leggi
Elimina	<ul style="list-style-type: none"> • Per eliminare un determinato oggetto, è necessario disporre dell'autorizzazione Elimina per tale oggetto. • Nelle visualizzazioni elenco, è possibile visualizzare il seguente pulsante: Elimina. • Nelle visualizzazioni dei dettagli dell'oggetto, è possibile visualizzare il seguente pulsante: Elimina. 	Leggi

Gestione di più oggetti

[+] Fare clic qui per visualizzare la sezione

Genesys Administrator Extension utilizza **Set di modifiche in blocco** per gestire più oggetti alla volta. Ad esempio, è possibile utilizzare set di modifiche in blocco per aggiungere e/o rimuovere più utenti alla volta. È possibile utilizzare set di modifiche in blocco per replicare la funzionalità della procedura guidata in Genesys Administrator.

Convenzioni di denominazione

[+] Fare clic qui per visualizzare la sezione

Poiché la maggior parte degli oggetti di Configuration Database rispecchia oggetti fisici presenti nel centro di contatto (ad esempio, commutatori, agenti e applicazioni installate), in questo documento gli oggetti di Configuration Database vengono scritti con l'iniziale maiuscola. Ad esempio, la parola commutatore è scritta in minuscolo quando si riferisce a un commutatore fisico del centro di contatto e in maiuscolo quando si riferisce all'oggetto di configurazione che rispecchia il commutatore fisico. Analogamente, la parola applicazione è scritta in minuscolo quando si riferisce a un'installazione fisica del centro di contatto e in maiuscolo quando si riferisce all'oggetto di configurazione che rispecchia il programma installato.

Proprietà comuni

Proprietà comuni degli oggetti

Tutti gli oggetti dispongono delle proprietà e degli elementi di configurazione seguenti:

- **Nome**—I nomi consentono di identificare in modo univoco gli oggetti all'interno di un intervallo specifico. Pertanto, il nome, che può avere una lunghezza massima di 255 caratteri, costituisce un parametro obbligatorio per la maggior parte dei tipi di oggetti. Le eccezioni sono:
 - **DN e Accessi agenti**—Vengono identificati mediante numeri e codici univoci all'interno di un **Commutatore**.
 - **Porte IVR**—Vengono identificate mediante numeri di porta univoci all'interno di un **IVR**.

Il modo in cui gli oggetti vengono nominati nell'ambiente è molto importante. Convenzioni di denominazione logiche e coerenti rendono l'ambiente di configurazione più semplice da comprendere e più rapido da consultare e consentono di ottenere una configurazione più facile da gestire e da utilizzare.

Importante

Sebbene Genesys Administrator Extension supporti l'intero set di caratteri per la denominazione di oggetti, l'uso di alcuni caratteri può causare problemi al funzionamento di altre applicazioni Genesys. Pertanto, evitare l'uso di spazi, trattini, virgole o caratteri speciali nei nomi degli oggetti. È buona norma utilizzare i caratteri di sottolineatura al posto degli spazi o dei trattini.

I nomi impostati per alcuni tipi di oggetti devono corrispondere ai nomi delle entità che tali oggetti rappresentano altrove in un ambiente. Ad esempio, i nomi degli host devono corrispondere ai nomi assegnati ai computer che essi rappresentano nell'ambiente di rete dati.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'entità rappresentata da un oggetto si trova in condizioni di funzionamento normali e può quindi essere utilizzata senza alcuna limitazione. Se non è selezionata, indica che l'entità rappresentata da un oggetto è in uso in un ambiente non di produzione. Le interazioni con il cliente non possono essere indirizzate verso questa destinazione, anche se le informazioni operative indicano che l'oggetto è disponibile.

La disattivazione di una cartella o di un oggetto padre di altri oggetti disattiva anche tutti gli oggetti contenuti nella cartella o tutti gli oggetti figlio di tale oggetto padre.

Ad esempio:

- La disattivazione di un **Commutatore** disattiva tutti i **DN** e **Accessi agenti** definiti all'interno del

Commutatore.

- La disattivazione di una cartella Gruppo di agenti disattiva tutti i **Gruppi di agenti** configurati in questa cartella.

Tuttavia, se si disattiva un gruppo di oggetti (per esempio un Gruppo di agenti), i singoli membri di tale gruppo (nell'esempio, gli Agenti) rimangono attivi.

Autorizzazioni

Autorizzazioni

Nella scheda **Autorizzazioni** sono elencati i Gruppi di accesso e gli Utenti che sono stati configurati in modo esplicito con le autorizzazioni per tale oggetto. L'impostazione delle autorizzazioni normalmente viene eseguita con gli Utenti o Gruppi di accesso per i quali si desidera concedere l'accesso. Questa funzione migliora il modo in cui vengono impostate le autorizzazioni e l'ambito di applicazione è limitato alla gestione delle autorizzazioni per un singolo oggetto di database.

Per ulteriori istruzioni sulla concessione, la modifica e la rimozione di autorizzazioni, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Importante

Alcuni oggetti di configurazione, come Tenant e Cartelle, sono oggetti padre di uno o più oggetti figlio. Quando si accede alla scheda **Autorizzazioni** di questi oggetti padre, per impostare le autorizzazioni è possibile utilizzare le seguenti opzioni aggiuntive:

- Casella di controllo **Propaga**—Se è selezionata la casella di controllo **Propaga**, l'autorizzazione viene propagata a ogni oggetto figlio all'interno dell'oggetto padre. Se la casella di controllo **Propaga** non è selezionata, l'autorizzazione viene rimossa da ogni oggetto figlio all'interno dell'oggetto padre, a meno che non sia stata modificata nell'oggetto figlio.
- Pulsante **Sostituisci in modo ricorsivo** —Se si fa clic sul pulsante **Sostituisci in modo ricorsivo**, le autorizzazioni di ogni oggetto figlio vengono rimosse e sostituite con le autorizzazioni dell'oggetto padre.

È possibile eseguire le azioni seguenti:

Modifica dei membri

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Modifica dei membri

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Autorizzazioni**.
2. Fare clic su **Aggiungi utente** o su **Aggiungi gruppo di accesso**.
3. Viene visualizzata una nuova finestra per consentire di selezionare un Utente o Gruppo di accesso. È possibile trovare Utenti o Gruppi di accesso con uno dei seguenti metodi:
 - Per gerarchia—Fare clic su **Mostra gerarchia** per visualizzare un elenco di tutti gli Utenti o Gruppi di accesso nell'ambiente in uso, ordinati in base alla gerarchia.
 - Per elenco—Fare clic su **Mostra elenco** per visualizzazione un elenco di tutti gli Utenti o Gruppi di accesso nell'ambiente in uso.
 - Per Filtro rapido—Immettere il nome o parte del nome dell'Utente o del Gruppo di accesso nel campo **Filtro rapido**.
4. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Autorizzazioni**.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Modifica delle autorizzazioni di accesso

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure:

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Autorizzazioni**.
2. È possibile modificare una o tutte le opzioni seguenti:

Proprietà	Descrizione
Creazione (C)	È possibile creare oggetti di questo tipo.
Lettura (L)	È possibile vedere informazioni dettagliate relative all'oggetto.
Aggiornamento (G)	È possibile cambiare o modificare questo oggetto.
Eliminazione (L)	È possibile eliminare questo oggetto.
Esecuzione (E)	È possibile implementare, avviare, arrestare o attivare questo oggetto.
Lettura autorizzazioni oggetto (RP)	È possibile vedere le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.
Modifica autorizzazioni oggetto (CP)	È possibile modificare le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.

3. Eseguire una delle azioni seguenti:

- Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
- Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Autorizzazioni**.
- Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Rimozione delle autorizzazioni di accesso

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure:

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Autorizzazioni**.
2. Selezionare un Gruppo di accesso o Utente per il quale rimuovere le autorizzazioni.
3. Fare clic su **Rimuovi**.
4. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'eliminazione. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.

- Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Autorizzazioni**.
- Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Opzioni di configurazione

Opzioni di configurazione

Importante

Gli oggetti Applicazione e Modello applicazione contengono un'ulteriore scheda, **Opzioni applicazione**, per impostare opzioni di configurazione specifiche agli oggetti. La procedura di creazione, aggiornamento o eliminazione di queste opzioni è identica a quella delle opzioni standard.

La scheda **Opzioni** consente di impostare opzioni di configurazione per l'oggetto. È possibile eseguire le azioni seguenti:

Creazione di un'opzione

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Creazione di un'opzione

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Opzioni**.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Immettere le informazioni nei campi **Sezione**, **Chiave** e **Valore**.
4. Fare clic su **OK**.

5. Eseguire una delle azioni seguenti:

- Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
- Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Opzioni**.
- Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Aggiornamento di un'opzione

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Aggiornamento di un'opzione

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Opzioni**.
2. Selezionare un'opzione.
3. Modificare le informazioni nei campi **Sezione**, **Chiave** e **Valore**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Opzioni**.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Eliminazione di un'opzione

[+] Fare clic qui per visualizzare la procedura

Procedure: Eliminazione di un'opzione

Steps

1. Selezionare un oggetto e fare clic sulla scheda **Opzioni**.
2. Selezionare un'opzione.
3. Fare clic su **Elimina**.
4. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda **Opzioni**.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Importante

- I campi **Sezione** e **Chiave** sono obbligatori e i relativi valori devono essere univoci nell'ambiente.
- Se si aggiunge un'opzione per la quale esistono metadati, il valore dell'opzione viene convalidato.
- Se si stanno modificando i valori delle opzioni e se per l'opzione sono disponibili metadati, viene visualizzato un elenco a discesa (con una serie finita di valori validi definiti nei metadati) o una casella di modifica nella quale immettere il nuovo valore. Se per l'opzione non sono presenti metadati, l'unico comando di modifica è una casella in cui immettere il nuovo valore.
- È possibile fare clic su **Altro** per importare o esportare opzioni. Per ulteriori informazioni, consultare la precedente sezione **Importazione/Esportazione di dati** nella scheda Informazioni generali.

Dipendenze

Dipendenze

Nella scheda **Dipendenze** viene visualizzato un elenco di tutti gli oggetti che dipendono da un determinato oggetto con indicazione della proprietà attraverso la quale risultano dipendenti.

Consideriamo, ad esempio, uno scenario in cui un oggetto Applicazione **AppA** sia in esecuzione su un oggetto Host **HostA**. **AppA** dipende da **HostA** per funzionare, quindi la scheda **Dipendenze** per **HostA** mostra **AppA** come un oggetto dipendente, la cui proprietà è **Host**.

Per tutti gli Utenti e gli Agenti, la scheda **Dipendenze** elenca inoltre i Ruoli cui sono stati assegnati.

Fare clic su un oggetto dell'elenco per visualizzare le proprietà dell'oggetto dipendente. Successivamente è possibile modificarne le proprietà o creare un altro oggetto dello stesso tipo.

Sicurezza

Assegnazione dei certificati di sicurezza

Genesys supporta l'uso opzionale del protocollo TLS (Transport Layer Security) per la protezione dello scambio di dati tra componenti Genesys. Il protocollo TLS viene implementato mediante i certificati di sicurezza, che devono essere configurati negli oggetti Host e Applicazione che rappresentano questi componenti.

Importante

Prima di configurare lo scambio di dati protetto, verificare che nei computer host in cui vengono eseguiti componenti Genesys siano installati i certificati e che le relative informazioni siano disponibili.

I certificati di sicurezza vengono di norma assegnati a livello di **Host** e facoltativamente ai livelli di **Applicazione e Porta**. Il certificato dell'host viene utilizzato per impostazione predefinita anche da applicazioni e porte, a meno che non si specifichino certificati appositi per questi componenti. In tal caso, i certificati specifici sostituiscono il certificato predefinito dell'host.

Per ulteriori istruzioni sulla distribuzione di TLS, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Formati file

Formati file supportati

Il formato file CFG/CONF è un formato di solo testo. Il formato CFG si utilizza nei sistemi Microsoft Windows e il formato CONF nei sistemi UNIX.

Entrambi i formati supportano solo l'importazione e l'esportazione delle opzioni di stringa. Le opzioni

di configurazione di altro tipo vengono ignorate e non vengono importate né esportate.

Sintassi

La sintassi dei file .cfg e .conf è identica. Le sezioni e le opzioni occupano ciascuna una riga separata e il nome della sezione è racchiuso tra parentesi quadre. Ogni sezione è seguita da un elenco di opzioni con i relativi valori:

```
[section_name1]
option-name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option-nameN+1=option_valueN+1
...
```

Esempio

L'esempio seguente tratto da un file di configurazione illustra la sintassi corretta in un file .cfg o .conf:

```
[confserv]
port=2520
management-port=2521
server=dbserver
encryption=false
encoding=utf-8

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

Account

La sezione Account di Gestione configurazione consente di configurare i seguenti oggetti:

- [Gruppi di accesso](#)
- [Gruppi di agenti](#)
- [Utenti \(Persone\)](#)
- [Ruoli](#)
- [Competenze](#)
- [Regole di capacità](#)

Gruppi di accesso

I Gruppi di accesso sono gruppi di **utenti** che dispongono della stessa serie di **autorizzazioni** per accedere agli oggetti di Configuration Database.

In molti casi, gli utenti riscontrano l'esistenza di un numero ridotto di categorie con esigenze di accesso simili. Spesso accade che anche un gruppo di agenti impegnati a svolgere le stesse mansioni presenti identiche esigenze di accesso. Inoltre, è possibile che anche due o tre addetti responsabili della manutenzione di una data sede del centro di contatto abbiano identiche esigenze di accesso. È possibile semplificare ulteriormente il controllo dell'accesso mediante l'aggiunta di personale al Gruppo di accesso e l'impostazione di autorizzazioni relative a questi gruppi.

Importante

- L'account utente predefinito non è correlato ai Gruppi di accesso, pertanto non viene visualizzato come membro di alcun Gruppo di accesso.
- Per ulteriori istruzioni sulla gestione dei ruoli assegnati ai Gruppi di accesso, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di accesso** contiene i Gruppi di accesso presenti nell'ambiente. È ordinato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I Gruppi di accesso disabilitati sono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di accesso, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un Gruppo di accesso, viene rimosso solo l'oggetto Gruppo di accesso stesso da Configuration Database. I relativi oggetti membro—Gruppo di accesso e Utente—non vengono eliminati.

In alternativa, selezionare la casella di controllo accanto a uno o più oggetti e fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un Gruppo di accesso.
- **Sposta in**—Consente di spostare un Gruppo di accesso in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Gruppi di accesso
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un Gruppo di accesso per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di accesso

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del Gruppo di accesso. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco all'interno di Configuration Database (in un ambiente aziendale) o del Tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il Tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo `Directory tenant` nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Applica** per salvare il gruppo di accesso. Viene visualizzata la scheda **Membri**.
 4. Nella scheda **Membri**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un Utente. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto Utente facendo clic su **Nuovo**.
 5. Una volta aggiunto un Utente al Gruppo di accesso, eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Gruppi di agenti

Un Gruppo di agenti è un raggruppamento logico di **Agenti**. I Gruppi di agenti vengono solitamente creati per fare in modo che il centro di contatto fornisca una certa gamma di servizi.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di agenti** contiene i Gruppi di agenti presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I Gruppi di agenti disabilitati sono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di agenti, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un Gruppo di agenti, viene rimosso solo l'oggetto Gruppo di agenti stesso da Configuration Database. Gli oggetti Agente membro non vengono eliminati.

In alternativa, selezionare la casella di controllo accanto a uno o più oggetti e fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un Gruppo di agenti.
- **Sposta in**—Consente di spostare un Gruppo di agenti in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Gruppi di agenti
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un Gruppo di agenti per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di agenti

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del Gruppo di agenti. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco all'interno di Configuration Database (in un ambiente aziendale) o del Tenant (in un ambiente multi-tenant). Non è possibile modificare questo valore finché questo Gruppo di agenti contiene almeno un Utente.
 - **Tabella capacità**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella capacità associata a questo Gruppo di agenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Tabella quote**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella quota associata a questo Gruppo di agenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Contratto a costi**—Il [contratto a costi](#) associato a questo Gruppo di agenti.
 - **Sito**—Il sito contenente il contratto a costi.
 - **Script**—Immettere un'espressione valida nella scheda **Script** per definire il gruppo come un Gruppo di agenti virtuali. L'espressione deve essere nel linguaggio VGSL (Virtual Group Script Language) e deve definire almeno una competenza (con, facoltativamente, un livello di competenza) nel seguente formato:
Skill("SkillName")>SkillLevel
Esempio
Skill("Spanish")>5
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul Tenant specificato nel campo Directory tenant

nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Supervisor**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un Utente. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo Utente facendo clic su **Nuovo**.
 4. Nella scheda **Agenti**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un Utente. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo Utente facendo clic su **Nuovo**.
 5. La scheda **DN di origine** elenca i **DN** da cui le chiamate possono essere instradate o trasferite a questo gruppo di agenti. Nell'elenco è possibile includere i tipi di DN seguenti: Punto di routing, Punto di routing esterno, Numero servizio, Coda di routing, Coda ACD, Coda virtuale o Punto di routing virtuale. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un DN. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 6. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Gruppi di agenti virtuali

Un Gruppo di agenti virtuali è simile a un Gruppo di agenti, ma non dispone di membri permanenti. Un Agente diventa un membro di un Gruppo di agenti virtuali se soddisfa i criteri specificati dallo script. L'appartenenza di un Agente a un Gruppo di agenti virtuali può cambiare dinamicamente in base alle modifiche apportate ai criteri del Gruppo di agenti virtuali o alle proprietà dell'oggetto dell'Agente. Facendo clic su un Gruppo di agenti virtuali in Genesys Administrator Extension, vengono visualizzati gli Agenti membri correnti.

Importante

Sebbene possano essere creati e configurati mediante Genesys Administrator Extension, i Gruppi di agenti virtuali vengono utilizzati principalmente dalle applicazioni di reporting. Per ulteriori informazioni sui Gruppi di agenti virtuali, consultare l'ultima versione della *Framework Stat Server User's Guide*.

Avviso

Se Genesys Administrator Extension trova Gruppi di agenti virtuali (convertiti da un'installazione precedente) contenenti espressioni di script non consentite o che

includono membri permanenti, Genesys Administrator Extension visualizzerà un messaggio di errore. Per mantenere la corretta funzionalità dei Gruppi di agenti virtuali, occorre risolvere il problema manualmente correggendo l'errore o convertendo il Gruppo di agenti virtuali in un Gruppo di agenti non virtuali, rimuovendo l'espressione dallo script dell'opzione di configurazione.

Utenti (Persone)

Gli utenti costituiscono, insieme agli Agenti, il personale del centro di contatto che deve poter accedere alle applicazioni Genesys. Gli Agenti sono Utenti che gestiscono le interazioni con i clienti in maniera diretta.

Genesys Framework richiede che tutti gli Utenti che necessitano di tale accesso siano registrati in Configuration Database con un opportuno set di **autorizzazioni**.

Importante

Per eseguire una determinata applicazione, un Utente deve disporre delle autorizzazioni di lettura e di esecuzione per l'oggetto che rappresenta l'applicazione in Configuration Database. I nuovi Utenti creati in Genesys Administrator Extension ricevono lo stesso insieme di autorizzazioni e privilegi di accesso predefiniti concessi dal Server di configurazione.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Persone** contiene gli Utenti presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco. È possibile distinguere rapidamente gli utenti dagli agenti guardando l'icona a sinistra del nome dell'oggetto.

Importante

Gli Utenti disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Fare clic su **Raggruppa per** per raggruppare gli oggetti in base a vari criteri.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Utente, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un Utente.
- **Sposta in**—Consente di spostare un Utente in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Utenti.

Importante

In caso di disabilitazione o rimozione di un Utente, Genesys Administrator Extension invalida tutte le sessioni associate all'Utente. Alla successiva azione, l'Utente verrà reindirizzato alla pagina di accesso.

- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un Utente per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Utente

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.

- **Agente**—Indica se l'Utente è un Agente. Se selezionata, questa opzione consente di visualizzare ulteriori campi. Una volta impostato, il flag non può essere modificato.
- **Nome**—Il nome dell'Utente.
- **Cognome**—Il cognome dell'Utente.
- **Indirizzo e-mail**—L'indirizzo e-mail dell'Utente.
- **ID dipendente**—Un codice costituito da un massimo di 64 caratteri che identifica l'Utente tra il personale del centro di contatto. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco all'interno di Configuration Database (in un ambiente aziendale) o del Tenant (in un ambiente multi-tenant).
- **Password**—Una password con meno di 64 caratteri che l'Utente deve utilizzare per accedere all'ambiente. Non è possibile visualizzare la password esistente. Quando si crea un nuovo utente, questo campo è sempre abilitato. Quando si modifica un utente esistente, questo campo è abilitato solo se **Reimposta password** non è selezionato.

Importante

Le password possono essere soggette a regole di formattazione. Per ulteriori informazioni, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Conferma password**—Conferma della password immessa. Quando si crea un nuovo utente, questo campo è sempre abilitato. Quando si modifica un utente esistente, questo campo è abilitato solo se l'opzione **Forza reimpostazione password all'accesso successivo** non è selezionata.

Importante

Non è possibile tagliare e incollare il valore dal campo **Password**. È necessario digitare nuovamente la password.

- **Forza reimpostazione password all'accesso successivo**—Una casella di controllo che, se selezionata, chiede all'utente di immettere una nuova password all'accesso successivo.

Importante

L'opzione **Forza reimpostazione password all'accesso successivo** viene visualizzata solo se Genesys Administrator Extension è collegato a Management Framework 8.1.1 o versione successiva. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione delle password, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **ID esterno**—Questa impostazione è valida solo se nell'ambiente è in uso un'autenticazione

esterna, LDAP o RADIUS. Può essere il nome utente nel sistema di autenticazione esterna. Per LDAP, potrebbe essere un URL LDAP completo o parziale corrispondente a RFC 2255. Per ulteriori informazioni, consultare il [Manuale di riferimento per l'autenticazione esterna di Framework](#).

- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Se l'opzione **Agente** è selezionata, immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore dall'elenco seguente:
- **Posizione predefinita**—La Posizione assegnata all'Agente per impostazione predefinita. Si tratta di un parametro facoltativo valido per un numero ridotto di configurazioni, in particolare per quelle in cui non è possibile stabilire un'associazione in tempo reale tra una Posizione e un Agente mediante una procedura di accesso telefonico.
 - **Regola di capacità**—Il nome dello script di tipo `Regola di capacità` che definisce la capacità di questo Agente di gestire più interazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione sul reporting.
 - **Contratto a costi**—Il [contratto a costi](#) associato all'Agente.
 - **Sito**—Il sito contenente il contratto a costi.
4. Nella scheda **Membro di**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un [Gruppo di accesso](#).
5. Nella scheda **Classifiche**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una classifica.
6. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
- **Tipo di applicazione**—Il tipo di Applicazione al quale un Utente deve accedere. Consultare i manuali relativi a un'applicazione GUI per vedere se l'applicazione utilizza le Classifiche per abilitare o bloccare talune funzioni. Se un manuale non contiene alcun riferimento alle classifiche, significa che l'applicazione non utilizza Classifiche, pertanto non è necessario specificare le Classifiche della Persona per questa applicazione.
 - **Classifica applicazioni**—La Classifica relativa alle Applicazioni del tipo specificato.
7. Se l'opzione **Agente** è selezionata, fare clic su **Applica** per visualizzare le schede seguenti.
- Nella scheda **Competenze**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una Competenza.
 - Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
 - **Competenza**—La Competenza assegnata all'Agente.
 - **Livello**—La valutazione relativa dell'efficienza dell'Agente relativamente a una data Competenza.
 - Nella scheda **Accessi agenti**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un Accesso agente.
 - Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:

- **Accesso agente**—Il codice di accesso agente assegnato all'Agente. Non è possibile assegnare un Accesso agente a più di un Agente.
- **Tempo di completamento**—Alcuni commutatori non supportano il trasferimento di informazioni relative allo stato di lavoro post-chiamata dell'agente mediante il collegamento CTI. Tuttavia, quando questa operazione è supportata, specificare il tempo di completamento, in secondi, per gli Accessi agente appartenenti a tali commutatori. Questa specificazione deve coincidere con la relativa impostazione del commutatore.

8. Fare clic su **Salva**.

Importante

I nuovi utenti non ricevono automaticamente autorizzazioni di lettura e aggiornamento per il relativo oggetto Utente. Per consentire agli utenti di salvare le proprie preferenze nei programmi con interfaccia utente grafica quali GAX o Workspace Desktop Edition (in precedenza noto come Interaction Workspace), è necessario concedere tali autorizzazioni manualmente.

Ruoli

I ruoli definiscono cosa è possibile fare in una determinata applicazione. In Genesys Administrator Extension, i ruoli e i relativi privilegi sono controllati dall'uso degli oggetti Ruolo, che sono assegnati a **Utenti** (inclusi gli Agenti) e **Gruppi di accesso**. I ruoli sono specifici alle applicazioni e devono essere definiti per ogni applicazione che li supporta.

In una configurazione gerarchica multi-tenant solo i Ruoli definiti nel Tenant dell'ambiente possono essere utilizzati per permettere agli Utenti di accedere a tutte le schermate di Genesys Administrator Extension. Gli Utenti non possono includere privilegi specifici di Genesys Administrator Extension nei Ruoli da altri Tenant.

Per ulteriori istruzioni sui Ruoli, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). Per un elenco di Privilegi di ruolo per l'applicazione Genesys Administrator Extension, consultare la relativa sezione della [Role Privileges in the Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Ruoli** contiene i Ruoli presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I ruoli disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Ruolo, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un Ruolo.
- **Sposta in**—Consente di spostare un Ruolo in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Ruoli.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un Ruolo per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#).

Procedure: Creazione di oggetti Ruolo

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del Ruolo. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco all'interno di Configuration Database (in un ambiente aziendale) o del Tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del Ruolo.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Membri ruolo**, fare clic su **Aggiungi gruppo di accesso** per aggiungere un [Gruppo di accesso](#) o su **Aggiungi persona** per aggiungere un [Utente](#).
4. Nella scheda **Privilegi assegnati**, selezionare i [privilegi di ruolo](#) da aggiungere all'oggetto Ruolo.
5. Fare clic su **Salva**.

Competenze

Le competenze sono qualità o abilità proprie degli Agenti che influiscono sul posizionamento dei singoli Agenti in una gerarchia all'interno del centro di contatto. Le Competenze comuni comprendono la conoscenza di diverse lingue e di particolari categorie di prodotti o l'abilità nel condurre alcuni tipi di vendite.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Competenze** contiene le Competenze presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Le Competenze disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Competenza, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina una competenza, viene rimossa di Configuration Database e dall'Agente cui è assegnata. Se si desidera rimuovere solo la competenza dall'Agente cui è assegnata, lasciandola però in Configuration Database e mantenendola disponibile per l'assegnazione a un altro Agente, rimuovere la Competenza dall'Agente.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare una Competenza.
- **Sposta in**—Consente di spostare una Competenza in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Competenze.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una Competenza per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Competenza

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome della Competenza. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco all'interno di Configuration Database (in un ambiente aziendale) o del Tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Regole di capacità

La finestra **Regole di capacità** consente di impostare regole di capacità per varie operazioni nell'ambiente in uso. Ad esempio, è possibile impostare regole di capacità per definire il numero di interazioni vocali, interazioni e-mail o una combinazione di entrambe da elaborare simultaneamente.

Fare clic sulla sezione **Opzioni di visualizzazione** riportata di seguito per ulteriori informazioni sull'elenco e sulle modalità di ordinamento e ricerca, oppure fare clic su **Azioni** per ulteriori informazioni sulle azioni che è possibile eseguire in questa finestra.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Regole di capacità** contiene le regole di capacità dell'ambiente in uso. È organizzato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle.

Importante

Le regole di capacità disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

L'elenco rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic su **Filtro tenant** per aprire la finestra **Filtro tenant**. In questa finestra, selezionare la casella di controllo accanto a ciascun tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Azioni

Fare clic su una regola di capacità per visualizzare ulteriori informazioni sulla regola in un nuovo pannello che si aprirà sulla destra. Da questo pannello, è inoltre possibile modificare il controllo di accesso. È possibile eseguire le azioni seguenti:

Creazione di regole di capacità

[+] Mostra procedura

Questo breve filmato illustra come creare regole di capacità tramite GAX. In alternativa, è possibile fare riferimento alle procedure elencate sotto il video.

[Link to video](#)

Procedure: Creazione di regole di capacità

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome regola di capacità**—Il nome della regola di capacità.

Importante

Il campo **Nome regola di capacità** deve essere univoco nell'ambiente.

- **Descrizione**—Una descrizione della funzione della regola di capacità.
- **Tenant e cartella**—Il Tenant e la cartella cui appartiene la regola di capacità. Fare clic su **Sfoglia** per individuare la cartella in cui viene memorizzato lo script o digitare il nome della cartella nel campo Filtro rapido.

Importante

L'elenco delle cartelle visualizzate è basato sulle impostazioni di accesso di ciascun Tenant.

- **Tipi di supporti multimediali**—Fare clic su **Nuovo** per selezionare i tipi di supporti multimediali che verranno monitorati dalla regola di capacità. Per ulteriori informazioni, consultare [Tipi di supporti multimediali](#).
3. Fare clic su **Salva**.

Tipi di supporti multimediali

[+] Mostra procedura

È possibile aggiungere uno o più tipi di supporti multimediali alle regole di capacità per specificare il numero di istanze simultanee consentite per ciascun tipo di supporto multimediale.

Procedure: Aggiunta di tipi di supporti multimediali alle regole di capacità

Steps

1. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Nuovo** e creare una nuova regola di capacità.
 - Fare clic su una regola di capacità esistente nel pannello **Regole di capacità**.
2. Nella sezione **Tipi di supporti multimediali**, fare clic su **Nuovo** per aggiungere tipi di supporti multimediali alla regola di capacità. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
3. Nel nuovo pannello, fare clic sul menu a discesa **Tipo di supporto multimediale** per selezionare un tipo di supporto multimediale. Viene visualizzata una nuova sezione **Condizioni**.
4. Impostare le condizioni per il tipo di supporto multimediale.
5. Fare clic su **Salva**.

Condizioni

Per impostazione predefinita, il valore massimo del tipo di supporto multimediale è 1. Per impostare un nuovo valore massimo, è possibile fare clic sul pulsante **[tipo di supporto multimediale] supera 1**. Ad esempio, se si seleziona Voce come tipo di supporto multimediale, fare clic su **Voce supera 1** per aprire un nuovo pannello e immettere un nuovo valore nel campo **Capacità massima**. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

È inoltre possibile mischiare più tipi di supporti multimediali nella regola di capacità. Ad esempio, si potrebbe impostare una regola di capacità che consenta un'interazione Voce e un'interazione E-mail (per un totale di due interazioni simultanee). In alternativa, si potrebbe impostare una regola di capacità che consenta un'interazione Voce o un'interazione E-mail, ma non entrambe (per un totale di un'interazione simultanea).

Procedure: Aggiunta di una condizione **AND** in un tipo di supporto multimediale

Steps

1. Dal menu a discesa **Condizioni**, fare clic su **and**. Sulla destra viene visualizzato un nuovo pannello che consente di aggiungere una condizione.
2. Fare clic sul menu **Tipo di supporto multimediale** e selezionare un tipo di supporto multimediale.
3. Immettere un valore nel campo **Capacità massima**.
4. Fare clic su **OK** per aggiungere la condizione.

Procedure: Aggiunta di una condizione **OR** in un tipo di supporto multimediale

Steps

1. Dal menu a discesa **Condizioni**, fare clic su **or**. Sulla destra viene visualizzato un nuovo pannello che consente di aggiungere una condizione.
2. Fare clic sul menu **Tipo di supporto multimediale** e selezionare un tipo di supporto multimediale.
3. Immettere un valore nel campo **Capacità massima**.
4. Fare clic su **OK** per aggiungere la condizione.

Convalida di regole di capacità

[+] Mostra procedura

Quando si crea una nuova regola di capacità o se ne modifica una esistente, per verificarne la validità è possibile fare clic su **Convalida**. Questa azione verifica che la regola di capacità sia stata creata in modo corretto e che utilizzi solo tipi di supporti multimediali a cui è possibile accedere.

Ad esempio, se si crea una regola di capacità che specifica esclusivamente **voice** come tipo di supporto multimediale, ma si utilizza **callback** in una condizione, quando si farà clic su **Convalida** GAX visualizzerà un messaggio di errore in cui spiega che è necessario aggiungere **callback** come tipo di supporto multimediale.

Se invece la regola di capacità è valida, quando si farà clic su **Convalida** GAX visualizzerà un messaggio di conferma.

Procedure: Convalida di una regola di capacità

Steps

1. Creare una nuova regola di capacità o modificarne una esistente.
2. Fare clic su **Convalida**.
3. In GAX sarà visualizzato uno dei seguenti messaggi:
 - Un messaggio di conferma che attesta la validità della regola.
 - Un messaggio di errore che spiega perché la regola non è valida.

Eliminazione di regole di capacità

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Mostra procedura" hidetext="[-] Nascondi procedura"> Per eliminare una regola di capacità sono disponibili diversi metodi. Scegliere una delle procedure seguenti:

Procedure: Eliminazione di una regola di capacità

Steps

1. Selezionare una regola di capacità dall'elenco **Regole di capacità**. In un nuovo pannello sulla destra vengono visualizzate ulteriori informazioni sulla regola di capacità.
2. Fare clic su **Elimina** nel nuovo pannello.
3. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'azione:
 - Fare clic su **OK** per continuare.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'azione.

Procedure: Eliminazione di più regole di capacità

Steps

1. Dall'elenco **Regole di capacità**, fare clic sulla casella di controllo di ogni regola di capacità da eliminare.
2. Fare clic su **Modifica in blocco** e selezionare **Elimina** dall'elenco di opzioni popup.
3. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'azione:
 - Fare clic su **OK** per continuare.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'azione.

Copia di regole di capacità

[+] Mostra procedura

Procedure: Copia di regole di capacità

Steps

1. Selezionare una regola di capacità da copiare. In un nuovo pannello sulla destra vengono visualizzate ulteriori informazioni sulla regola di capacità.
2. Fare clic su **Copia** nel pannello. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
3. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome regola di capacità**—Il nome della regola di capacità.

Importante

Il campo **Nome regola di capacità** deve essere univoco nell'ambiente.

- **Descrizione**—Una descrizione della regola di capacità.

- **Tenant e cartella**—Il Tenant e la cartella cui appartiene la regola di capacità. Fare clic su **Sfoglia** per individuare la cartella in cui viene memorizzato lo script o digitare il nome della cartella nel campo Filtro rapido.

Importante

L'elenco delle cartelle visualizzate è basato sulle impostazioni di accesso di ciascun Tenant.

- **Tipi di supporti multimediali**—Fare clic su **Nuovo** per selezionare i tipi di supporti multimediali che verranno monitorati dalla regola di capacità. Per ulteriori informazioni, consultare [Tipi di supporti multimediali](#).
4. Fare clic su **Salva**.

Abilitazione o disabilitazione delle regole di capacità

[+] Mostra procedura

Per abilitare o disabilitare una regola di capacità sono disponibili diversi metodi. Scegliere una delle procedure seguenti:

Procedure: Abilitazione o disabilitazione di una regola di capacità

Steps

1. Selezionare una regola di capacità. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Nel nuovo pannello, eseguire una delle azioni seguenti:
 - Se la regola di capacità è attualmente abilitata, fare clic su **Disabilita**.
 - Se la regola di capacità è attualmente disabilitata, fare clic su **Abilita**.

Procedure: Abilitazione o disabilitazione di più regole di capacità

Steps

1. Nel pannello **Regole di capacità**, selezionare la casella di controllo accanto a ogni regola di capacità che si desidera abilitare o disabilitare.
2. Fare clic su **Modifica in blocco**. Viene visualizzato un menu popup. Selezionare **Abilita** per abilitare le regole di capacità selezionate o **Disabilita** per disabilitare le regole di capacità selezionate.
3. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'azione:
 - Fare clic su **OK** per continuare.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'azione.

Controllo di accesso

Nel pannello **Controllo di accesso** sono elencati i gruppi di accesso e gli utenti che sono stati configurati in modo esplicito con le autorizzazioni per l'oggetto. L'impostazione delle autorizzazioni normalmente viene eseguita con gli utenti o gruppi di accesso per i quali si desidera concedere l'accesso. Questa funzione migliora il modo in cui vengono impostate le autorizzazioni e l'ambito di applicazione è limitato alla gestione delle autorizzazioni per un singolo oggetto di database. Per ulteriori istruzioni sulla concessione, la modifica e la rimozione di autorizzazioni, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). È possibile eseguire le azioni seguenti:

Creazione di autorizzazioni di accesso

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di autorizzazioni di accesso

Steps

1. Selezionare un oggetto.
2. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Controllo di accesso**. Si aprirà il pannello **Controllo di accesso**.
3. Fare clic su **Nuovo**. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
4. Nel campo **Tipo di oggetto**, selezionare il tipo di oggetto di configurazione al quale si applica l'autorizzazione di accesso.
5. Nel campo **Oggetto di configurazione**, selezionare l'oggetto di configurazione al quale si applica l'autorizzazione di accesso.
6. Dall'elenco **Autorizzazioni di accesso**, selezionare le autorizzazioni di accesso da applicare:

Proprietà	Descrizione
Lettura (L)	È possibile vedere informazioni dettagliate relative all'oggetto.
Creazione (C)	È possibile creare oggetti di questo tipo.
Aggiornamento (G)	È possibile cambiare o modificare questo oggetto.
Esecuzione (E)	È possibile implementare, avviare, arrestare o attivare questo oggetto.
Eliminazione (L)	È possibile eliminare questo oggetto.
Lettura autorizzazioni oggetto (RP)	È possibile vedere le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.
Modifica autorizzazioni oggetto (CP)	È possibile modificare le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.

7. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Modifica delle autorizzazioni di accesso

[+] Mostra procedura

Procedure: Modifica delle autorizzazioni di accesso

Steps

1. Selezionare un oggetto.
2. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Controllo di accesso**. Si aprirà il pannello **Controllo di accesso**.
3. Dal pannello **Controllo di accesso**, fare clic su un oggetto per modificarne le autorizzazioni di accesso. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
4. È possibile modificare una o tutte le opzioni seguenti:

Proprietà	Descrizione
Leggi (L)	È possibile vedere informazioni dettagliate relative all'oggetto.
Creazione (C)	È possibile creare oggetti di questo tipo.
Aggiornamento (G)	È possibile cambiare o modificare questo oggetto.
Esecuzione (E)	È possibile implementare, avviare, arrestare o attivare questo oggetto.
Eliminazione (L)	È possibile eliminare questo oggetto.
Lettura autorizzazioni oggetto (RP)	È possibile vedere le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.
Modifica autorizzazioni oggetto (CP)	È possibile modificare le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.

5. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Eliminazione delle autorizzazioni di accesso

[+] Mostra procedura

Procedure: Eliminazione delle autorizzazioni di accesso

Steps

1. Selezionare un oggetto.
2. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Controllo di accesso**. Si aprirà il pannello **Controllo di accesso**.
3. Dal pannello **Controllo di accesso**, fare clic su un oggetto per modificarne le autorizzazioni di accesso. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
4. Fare clic su **Elimina**.
5. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'eliminazione. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'eliminazione.

Ambiente

La sezione Ambiente di Gestione configurazione consente di configurare gli oggetti seguenti:

- [Modelli applicazione](#)
- [Applicazioni](#)
- [Condizioni allarme](#)
- [Host](#)
- [Script](#)
- [Soluzioni](#)
- [Tenant](#)
- [Fusi orari](#)
- [Script di rilevamento/reazione](#)

Modelli applicazione

Un modello applicazione è il modello utilizzato per la registrazione di una nuova applicazione in Configuration Database. Un modello applicazione descrive la serie di opzioni applicabili a un'applicazione di tipo e versione particolari.

Prima di installare una nuova applicazione Genesys, deve essere disponibile un modello applicazione. È possibile importare il modello applicazione generico fornito con ogni applicazione Genesys oppure crearne uno nuovo.

Importante

Quando si aggiornano versioni precedentemente installate delle applicazioni Genesys, è necessario procedere alla registrazione dei nuovi modelli applicazione relativi alle nuove versioni, se le note sulla versione indicano che quelle versioni contengono nuove opzioni di configurazione indispensabili per l'ambiente in uso.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Modelli applicazione** contiene i Modelli applicazione presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I Modelli applicazione disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Modello applicazione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Non è possibile eliminare un modello applicazione se è già stato utilizzato per creare un'Applicazione.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un Modello applicazione.
- **Sposta in**—Consente di spostare un'Applicazione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Modelli applicazione.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).
- **Importa modello applicazione**—[Consente di importare un Modello applicazione](#).

Fare clic sul nome di un Modello applicazione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [autorizzazioni](#), [opzioni](#), [opzioni di applicazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Modello applicazione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogliare** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del Modello applicazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.

- **Tipo**—Il tipo di applicazione a cui si riferisce il Modello applicazione. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
- **Versione**—La versione dell'applicazione a cui si riferisce il Modello applicazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Genesys consiglia di specificare le prime tre cifre relative alla versione dell'applicazione.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Importazione di Modelli applicazione

Genesys fornisce modelli generici per tutte le applicazioni Genesys. I file .apd per i Modelli applicazione, forniti insieme a ogni versione del software Genesys, si trovano nella cartella **Modelli** nel CD del prodotto.

Per importare un Modello applicazione dal file .apd, attenersi alla procedura seguente.

Procedure: Importazione di Modelli applicazione

Steps

1. Fare clic su **Altro**, quindi selezionare **Importa modello applicazione**.
2. Viene visualizzata una nuova finestra. Fare clic su **Sfoggia** per selezionare un file .apd del modello applicazione da importare.
3. Fare clic su **OK** per caricare il Modello applicazione.
4. Per completare la creazione di un oggetto Modello applicazione, consultare [Creazione di oggetti Modello applicazione](#).

Applicazioni

Per applicazioni si intendono i vari programmi software che Genesys mette a disposizione dei centri di contatto. Esistono due tipi di applicazioni: applicazioni interfaccia grafica utente (GUI) e applicazioni daemon. La maggior parte delle applicazioni daemon è server di altre applicazioni.

Occorre registrare separatamente ogni istanza di un'applicazione daemon. Il server di configurazione non consente la contemporanea connessione di due applicazioni daemon con lo stesso nome. Invece, un oggetto in Configuration Database può rappresentare qualsiasi numero di applicazioni GUI dello stesso tipo e parametri di configurazione.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Applicazioni** contiene le applicazioni presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per Tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Le applicazioni disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Applicazione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di

controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un'Applicazione.
- **Sposta in**—Consente di spostare un'Applicazione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Applicazioni.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).
- [Configurare la registrazione](#)

Fare clic sul nome di un'Applicazione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [autorizzazioni](#), [opzioni](#), [opzioni di applicazioni](#) e visualizzare [dipendenze](#).

Creazione di oggetti Applicazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Creazione di oggetti Applicazione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome dell'Applicazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database. Genesys non consiglia l'utilizzo di simboli (incluse le virgolette singole o doppie) nei nomi delle applicazioni, in quanto potrebbero verificarsi malfunzionamenti.
 - **Modello**—Il modello applicazione su cui si basa l'applicazione. Questo valore viene impostato automaticamente quando si seleziona il modello applicazione.
 - **Tipo**—Il tipo di Applicazione. Questo valore viene impostato automaticamente in base al modello applicazione selezionato.
 - **Tipo di componente**—Specifica lo scopo specifico dell'oggetto Applicazione nell'ambito della configurazione. A meno che la documentazione specifica all'Applicazione non richieda di immettere un valore specifico, lasciare quello predefinito (Sconosciuto). Questo campo

viene visualizzato solo per Applicazioni daemon.

- **Versione**—La versione dell'Applicazione. Questo valore viene impostato automaticamente in base alla versione del modello di Applicazione selezionata.
- **È il server applicazioni**—Questo campo è selezionato per tutte le Applicazioni daemon e non è selezionato per tutte le Applicazioni GUI. Viene impostato automaticamente in base al campo **Tipo**.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

I campi seguenti sono validi solo per le Applicazioni daemon, non per le Applicazioni GUI:

- **Directory di lavoro**—Il percorso completo della directory di installazione dell'Applicazione. Questo campo è obbligatorio. Quando si crea una nuova Applicazione, Genesys consiglia di inserire un punto (.). Il percorso verrà compilato automaticamente quando la nuova Applicazione sarà installata e connessa al server di configurazione.
- **Riga di comando**—La riga di comando utilizzata per avviare l'Applicazione, che specifica il nome del file eseguibile dell'Applicazione. Questo campo è obbligatorio. Quando si crea una nuova Applicazione, Genesys consiglia di inserire un punto (.). La riga di comando verrà compilata automaticamente quando la nuova Applicazione sarà installata e connessa al server di configurazione.
- **Argomenti riga di comando**—I parametri aggiuntivi della riga di comando utilizzati per avviare l'Applicazione. Quando si crea una nuova Applicazione, Genesys consiglia di lasciare vuoto questo campo. Eventuali argomenti verranno inseriti automaticamente quando la nuova Applicazione sarà installata e connessa al server di configurazione.
- **Timeout avvio**—L'intervallo di tempo, espresso in secondi, durante il quale Management Layer prevede l'avvio dell'Applicazione. Se l'applicazione è stata configurata con l'opzione di configurazione autostart impostata su vero, indica anche il periodo di tempo durante il quale il server di controllo soluzione deve attendere per avviare l'Applicazione dopo l'inizializzazione o dopo un riavvio di sistema. Questo campo è obbligatorio.
- **Timeout interruzione sistema**—L'intervallo di tempo, espresso in secondi, durante il quale Management Layer prevede l'arresto dell'Applicazione. Questo campo è obbligatorio.
- **Riavvio automatico**—Indica se Management Layer riavvia automaticamente l'Applicazione dopo un arresto imprevisto.
- **Host**—Il computer host su cui viene eseguita l'Applicazione.

Importante

Per supportare specifiche configurazioni a elevata disponibilità, è possibile registrare più di un server sulla stessa porta all'interno dello stesso host.

Altrimenti, non assegnare il numero di porta a un altro server sullo stesso host.

- **Server di backup**—Il server che le Applicazioni client contattano nel caso in cui non si riesca a stabilire una connessione con il server primario. Non è possibile associare un server di backup a più di un server primario. Occorre utilizzare lo stesso modello di Applicazione per il server di backup utilizzato per il server primario e associare i server allo stesso account utente.

Importante

Quando si indica un'Applicazione come server di backup per un altro server, le Connessioni, i Tenant e i Commutatori (per Applicazioni T-Server) dell'Applicazione vengono modificati automaticamente in base ai valori corrispondenti del server primario. Finché l'Applicazione è associata al server primario, le relative Connessioni sono considerate di sola lettura, pertanto vengono modificate solo quando le modifiche si riferiscono alle Connessioni del server primario.

- **Tipo di ridondanza**—Il tipo di ridondanza con cui viene eseguita l'Applicazione.
- **Timeout**—Il periodo di tempo, in secondi, durante il quale l'Applicazione client rimane in attesa tra un tentativo di riconnessione e l'altro, dopo che la connessione al server è fallita.
- **Tentativi**—Il numero di tentativi di riconnessione al server prima di provare a collegarsi al server di backup. Questo valore deve essere pari o superiore a 1. Questa proprietà viene utilizzata solo se si specifica un server di backup per il server.

Importante

Per alcuni tipi di Applicazioni, potrebbe non essere possibile impostare questo parametro su un valore diverso da **1**.

- **Accedi come SISTEMA**—Se selezionata, questa opzione indica che l'Applicazione effettua l'accesso al server di configurazione per conto dell'account SISTEMA.
- **Accedi come account**—Identifica l'account che le applicazioni devono utilizzare per accedere al server di configurazione. Se l'opzione **Accedi come SISTEMA** è selezionata, questo campo è disabilitato. Per applicazioni di tipo server di configurazione, l'impostazione predefinita di questo campo è `Environment\default`.

Importante

Se si sta configurando il proxy del server di configurazione, Genesys consiglia di utilizzare il valore predefinito (`Environment\default`).

- **Certificato**—Il valore del certificato di sicurezza. In Windows, selezionare il valore del certificato dall'elenco dei certificati installati. In UNIX, immettere il percorso completo del file

`<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.

- **Descrizione certificato**—Una descrizione facoltativa del Certificato.
- **Chiave certificato**—Il percorso completo del file `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` della chiave del certificato di sicurezza. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.
- **CA attendibile**—Il percorso completo del file `ca_cert.pem` dell'autorità di certificazione (CA, Certification Authority) che ha emesso il certificato di sicurezza predefinito. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.

Importante

Per ulteriori informazioni sulla distribuzione di Genesys TLS Security, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

3. La scheda **Connessioni** contiene le connessioni dell'Applicazione con altre Applicazioni. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una connessione.
4. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
 - **Server**—L'applicazione server a cui l'applicazione si connette come client all'avvio.
 - **ID porta**—La porta del server a cui si collega l'applicazione. Se si desidera utilizzare una connessione protetta, assicurarsi di selezionare una porta protetta.
 - **Protocollo connessione**—Il nome del protocollo per il controllo della connessione.

Importante

Impostare il protocollo ADDP tra Local Control Agent e il server di controllo soluzione nella scheda **Opzioni** dell'oggetto Host.

- **Timeout locale**—Questo valore è necessario solo se è stato specificato **addp** nel **protocollo di connessione**. Questo valore specifica l'intervallo di polling heartbeat misurato in secondi sul lato client. Indica la frequenza di invio di segnali di polling all'applicazione server da parte dell'applicazione client. Per abilitare questa funzionalità, specificare un numero intero come valore.

Avviso

Per evitare che si verifichino falsi stati di disconnessione, verosimilmente causati da ritardi nella rete dati, Genesys consiglia di impostare i timeout ADDP su valori superiori ai 10 secondi.

- **Timeout remoto**—Questo valore è necessario solo se è stato specificato **addp** nel **protocollo di connessione**. Questo valore specifica l'intervallo di polling heartbeat misurato in secondi sul lato server. Indica la frequenza di invio di segnali di polling all'applicazione client da parte dell'applicazione server. Per abilitare questa funzionalità, specificare un numero intero come valore.

Avviso

Per evitare che si verifichino falsi stati di disconnessione, verosimilmente causati da ritardi nella rete dati, Genesys consiglia di impostare i timeout ADDP su valori superiori ai 10 secondi.

- **Modalità di traccia**—La modalità di traccia della connessione utilizzata tra un server e il relativo client.
 - **Traccia disattivata**—Selezionare se non si desidera che l'applicazione client o server stampi i messaggi relativi ad ADDP nel proprio registro.
 - **Traccia su lato client**—Selezionare se si desidera che l'applicazione client stampi messaggi relativi ad ADDP nel proprio registro.
 - **Traccia su lato server**—Selezionare se si desidera che l'applicazione client stampi messaggi relativi ad ADDP nel proprio registro.
 - **Traccia su entrambi i lati**—Selezionare se si desidera che entrambe le applicazioni client e server stampino messaggi relativi ad ADDP nel proprio registro.
 - **Modalità di connessione**—Specifica se la porta è protetta o meno da Genesys Security mediante il protocollo TLS. Questo campo è disabilitato se il client non utilizza Genesys Security.
 - **Parametri protocollo di trasporto**—Qualsiasi testo, generalmente coppie **chiave=valore**, separato da punto e virgola (;). Questa proprietà è specifica all'applicazione. Fare riferimento alla documentazione specifica dell'applicazione per determinare gli eventuali valori appropriati per questo campo.
 - **Parametri applicazione**—Qualsiasi testo, generalmente coppie **chiave=valore**, separato da un punto e virgola (;). Questa proprietà è specifica all'applicazione. Fare riferimento alla documentazione specifica dell'applicazione per determinare gli eventuali valori appropriati per questo campo.
5. Fare clic su **Applica** per salvare le informazioni nella scheda **Connessioni**.
 6. Nella scheda **Porte** sono elencate le porte di comunicazione utilizzate dai client di un'applicazione per connettersi a un server. Per supportare specifiche configurazioni a elevata disponibilità, è possibile registrare più di un server sulla stessa porta all'interno dello stesso host. Altrimenti, non assegnare il numero di porta a un altro server sullo stesso host. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una connessione.
 7. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
 - **ID porta**—L'identificatore della porta.
 - **Porta di comunicazione**—La porta associata all'ID porta specificato.

- **Protocollo connessione**—Il protocollo utilizzato per la connessione.
- **Sincronizzazione HA**—Se selezionato, un server di backup a elevata disponibilità utilizzerà questa porta per stabilire una connessione al server primario.
- **Modalità di ascolto**—La modalità di ascolto configurata per questa porta.
- **Certificato**—Il valore del certificato di sicurezza. In Windows, selezionare il valore del certificato dall'elenco dei certificati installati. In UNIX, immettere il percorso completo del file `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descrizione**—Una descrizione facoltativa del certificato.
- **Chiave certificato**—Il percorso completo del file `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` della chiave del certificato di sicurezza. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.
- **CA attendibile**—Il percorso completo del file `ca_cert.pem` dell'autorità di certificazione (CA, Certification Authority) che ha emesso il certificato di sicurezza predefinito. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.

Importante

Per ulteriori informazioni sulla distribuzione di Genesys TLS Security, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Parametri trasporto**—Qualsiasi testo, generalmente coppie **chiave=valore**, separato da un punto e virgola (;). Questa proprietà è specifica all'applicazione. Fare riferimento alla documentazione specifica dell'applicazione per determinare gli eventuali valori appropriati per questo campo.
 - **Parametri applicazione**—Qualsiasi testo, generalmente coppie **chiave=valore**, separato da un punto e virgola (;). Questa proprietà è specifica all'applicazione. Fare riferimento alla documentazione specifica dell'applicazione per determinare gli eventuali valori appropriati per questo campo.
8. Fare clic su **Applica** per salvare le informazioni nella scheda **Porte**.
 9. La scheda **Tenant** ha un significato funzionale solo in un ambiente multi-tenant. Specifica un elenco di Tenant serviti da questa applicazione. Le informazioni riportate nell'elenco non limitano i privilegi di accesso delle applicazioni daemon relative ai dati di configurazione. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un Tenant all'oggetto Applicazione.

Importante

Le applicazioni T-Server e Proxy a disponibilità elevata non visualizzano la proprietà Tenant. Un T-Server può servire solo un Tenant, specificato nella

pagina delle proprietà **Generale** del T-Server. Un proxy a disponibilità elevata può servire solo lo stesso Tenant del T-Server corrispondente, specificato anche nella pagina delle proprietà **Generale** del proxy a disponibilità elevata.

10. Fare clic su **Salva**.

Configurazione della registrazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Configurazione della registrazione

Steps

1. Dall'elenco **Applicazioni**, selezionare una o più Applicazioni.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Configura registrazione**.
3. Nella finestra **Configurazione della registrazione** impostare le opzioni seguenti:
 - Le applicazioni selezionate dall'elenco **Applicazioni** vengono visualizzate nella sezione **Applicazioni**. È possibile selezionare o deselezionare Applicazioni da includere in questa procedura.
 - Nella sezione **Livello registro** selezionare una delle opzioni seguenti:
 - **Tutto**—Consente di registrare tutti gli eventi dai livelli di registro **Traccia, Interazione e Standard**.
 - **Traccia**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Traccia, Interazione e Standard**. Questa impostazione potrebbe influenzare negativamente le prestazioni dell'applicazione. Impostare questo livello solo quando si stanno testando nuove funzioni o scenari di elaborazione delle interazioni.
 - **Interazione**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Interazione e**

Standard. Impostare questo livello solo quando si stanno testando eventi su una determinata interazione.

Importante

I record di livello Interazione contengono l'attributo ID interazione, che agevola la ricerca degli eventi registro generati da varie applicazioni ma relativi alla stessa interazione.

Avviso

L'utilizzo del livello Interazione genera un maggior numero di eventi di registrazione sulla rete che potrebbe influire negativamente sulle prestazioni del DBMS, dei server messaggi e dei componenti che elaborano le interazioni.

- **Standard**—Genesys consiglia di attivare in modo permanente solo il livello di registrazione Standard durante il funzionamento di soluzioni in modalità di produzione regolare. Questo livello segnala gli eventi relativi a problemi significativi e operazioni normali di Soluzioni interne al servizio. Un evento viene segnalato al livello Standard se soddisfa almeno uno dei criteri seguenti:
 - Indica che un tentativo di eseguire una qualunque operazione esterna non è andato a buon fine
 - Indica che l'ultimo tentativo di eseguire un'operazione esterna non riuscita in precedenza è andato a buon fine
 - Indica che è stata rilevata una condizione che ha un impatto negativo sulle operazioni, effettive o previste
 - Indica che una condizione con un impatto negativo sulle operazioni, rilevata in precedenza, non è più esistente
 - Indica una violazione della protezione di qualsiasi tipo
 - Indica uno scambio di dati di alto livello che non può essere riconosciuto o che non segue la sequenza logica prevista
 - Indica l'impossibilità di elaborare una richiesta esterna
 - Indica il completamento di un passaggio logico in un processo di inizializzazione
 - Indica una transizione di un'applicazione da una modalità operativa a un'altra
 - Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile ha superato tale soglia
 - Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile che in precedenza era stata superata è tornato nell'intervallo normale.
- **Nessuno**—Non viene eseguita alcuna registrazione.

4. Nella sezione **Regolazione output registri**, è possibile ottimizzare il livello di registrazione per i tipi di output seguenti: **Server registro di rete**, **File di solo testo** e **Console**.
5. Effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Se al punto precedente è stato selezionato **Server registro di rete**, passare alla sezione **Server messaggi** e selezionare il server messaggi per ricevere i registri.
 - Se è stato selezionato **File di solo testo** nel passaggio precedente, accedere alla sezione **Nome file registro** e selezionare il nome del file di registro per ricevere i registri. È possibile specificare anche le opzioni seguenti:
 - **Crea segmento**—Se selezionata, questa opzione consente di segmentare il file di registro in blocchi specificati dal campo **Dimensioni segmento (MB)**.
 - **Dimensioni segmento (MB)**—Se l'opzione **Crea segmento** è selezionata, specificare una dimensione del segmento per il file di registro, in megabyte.
 - **Scadenza segmento**—Se questa opzione è selezionata, i segmenti vengono eliminati al raggiungimento del numero massimo definito dal campo **Segmenti massimi**.
 - **Segmenti massimi**—Se è selezionata l'opzione **Scadenza segmento**, specificare il numero limite di segmenti da mantenere superato il quale i segmenti verranno rimossi.
6. Fare clic su **OK**.

Condizioni allarme

Le condizioni di allarme indicano quali sono gli eventi che si desidera conoscere e gestire non appena si presentano, ad esempio la mancata risposta di un host o di una soluzione. Il software Genesys contiene condizioni di allarme predefinite, oppure se ne possono creare di proprie.

Le condizioni di allarme funzionano con gli script seguenti:

- Script di rilevamento allarme, che indicano le variabili di sistema che Management Layer deve monitorare per attivare un allarme.
- Script di reazione allarme, che indicano le azioni che Management Layer deve eseguire quando gli allarmi si verificano nel sistema o vengono eliminati dal sistema. Gli script di reazione allarme, che indicano cosa succede quando si eliminano gli allarmi, sono definiti Script di eliminazione allarme.

Per creare uno script Condizione allarme, vedere [Script](#). Per associare gli script di rilevamento allarme e di reazione allarme alle condizioni di allarme, specificarli nelle schede della condizione di allarme.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Condizioni allarme** contiene le condizioni di allarme presenti nell'ambiente in uso. È ordinato secondo una gerarchia per tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti per una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia dal menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Le condizioni di allarme disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Condizione allarme, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare una condizione di allarme.
- **Sposta in**—Consente di spostare una condizione di allarme in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare condizioni di allarme.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una condizione di allarme per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#).

Procedure: Creazione di oggetti Condizione allarme

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic sul pulsante **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome della condizione di allarme. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.
 - **Descrizione**—Una breve descrizione della condizione di allarme.
 - **Categoria**—La categoria relativa alla condizione di allarme può essere: **Critica**, **Maggiore** o **Minore**. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Rileva script**—Lo script che descrive la logica utilizzata per rilevare l'allarme.
 - **Timeout annullamento**—Il periodo di tempo, in secondi, in cui la condizione di allarme viene registrata nel database di registrazione, a meno che non venga annullata da un altro evento o cancellata dall'utente. Quando scade il timeout, la condizione di allarme viene cancellata definitivamente.
 - **Rileva ID evento registro**—L'identificatore dell'evento che genera l'allarme. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Rileva selezione**—La modalità di selezione dell'evento utilizzata da Management Layer per l'analisi della condizione di allarme. Le modalità sono indicate di seguito:

- **Seleziona per qualsiasi**—L'evento specificato da qualsiasi applicazione genera un allarme.
- **Seleziona per applicazione**—L'evento specificato da un'applicazione selezionata genera un allarme. Selezionare questa opzione per visualizzare il campo **Applicazione**. Fare clic sull'icona **Sfoglia** per selezionare un elemento da un elenco oppure digitare il nome o parte del nome dell'elemento nel campo **Filtro rapido**. L'elenco viene compilato con oggetti Applicazione memorizzati nel server di configurazione.
- **Seleziona per tipo di applicazione**—L'evento specificato da un tipo di applicazione selezionato genera un allarme. Selezionare questa opzione per visualizzare il campo **Tipo**. Fare clic sul pulsante a discesa per selezionare un elemento dell'elenco. L'elenco viene compilato con oggetti Applicazione definiti sottotipi.
- **Annulla ID evento registro**—L'identificatore dell'evento che provoca l'eliminazione dell'allarme. Per l'eliminazione dell'allarme, Management Layer utilizza l'evento delle stesse applicazioni specificate per l'evento di rilevamento della condizione di allarme.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Una volta creato l'oggetto, è possibile modificare l'oggetto e fare clic sulle schede **Script di reazione** o **Script di eliminazione** per assegnare script alla condizione di allarme. Per ulteriori informazioni, vedere [Script](#).

Procedure: Verifica delle condizioni di allarme

Steps

1. Nell'elenco **Condizioni allarme**, selezionare la casella di controllo accanto a una o più condizioni di allarme da verificare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Attiva allarme**.
3. La condizione di allarme viene attivata. Consultare il [Dashboard di sistema](#) per visualizzare l'allarme ed eliminarlo.

Condizioni di allarme predefinite

Genesys fornisce la tabella seguente contenente le condizioni di allarme predefinite. Se necessario, è possibile configurarle ulteriormente in base alle proprie esigenze.

Tipo di allarme	Descrizione
Errore applicazione	Indica che l'applicazione specificata è stata interrotta o non risponde più.
Errore di connessione	Indica che la connessione specificata fra due applicazioni è andata persa.
Errore collegamento CTI	Indica che la connessione tra il T-Server specificato e il relativo commutatore è andata persa.
Host inaccessibile	Indica che Management Layer non è in grado di contattare l'agente LCA (Local Control Agent) nell'host in cui sono in esecuzione le applicazioni daemon di Genesys. LCA non è avviato o è in ascolto su una porta diversa da quella specificata nella configurazione. La condizione di host inaccessibile è definita anche inattività.
Errore di licenza	Indica che si è verificato un errore di licenza.
Servizio non disponibile	Indica che un componente Genesys non è in grado di fornire un servizio per ragioni interne.
Host non disponibile	Indica che un host in cui sono in esecuzione le applicazioni daemon di Genesys non è disponibile (disattivato).
Host irraggiungibile	Indica che Management Layer non è in grado di raggiungere l'host in cui sono in esecuzione le applicazioni daemon di Genesys (instradamento all'host non disponibile).
Modifica imprevista stato della soluzione	Indica che lo stato di una soluzione è passato da Avviato a In sospeso senza generare richieste di arresto della soluzione. Questo può essere indice di un guasto di uno dei componenti della soluzione.
Il server messaggi ha perso la connessione al database	Indica che il server messaggi ha perso la connessione al database dei registri centralizzato.

Per ulteriori informazioni sulle condizioni di allarme predefinite, consultare la [Management Layer User's Guide](#).

E-mail di allarme

La riga dell'oggetto di un'e-mail di reazione allarme può essere personalizzata creando un modello oppure utilizzando solo testo e una delle seguenti variabili riservate che rappresentano le informazioni specifiche relative all'allarme:

Variabile	Descrizione
\$REACT_NAME	Il nome della reazione allarme.
\$COND_ID	L'ID della condizione di allarme.
\$COND_NAME	Il nome della condizione di allarme.
\$COND_CTGR	La categoria della condizione di allarme.
\$APP_ID	L'ID dell'applicazione.
\$APP_NAME	Il nome dell'applicazione.
\$APP_TYPE	Il tipo di applicazione.
\$MSG_ID	L'ID del messaggio.
\$MSG_DESCR	Il testo del messaggio.
\$	Il carattere simbolo del dollaro (\$).

È possibile utilizzare questo script di reazione allarme ogni volta che lo si ritiene opportuno. Per ogni utilizzo, il testo dell'e-mail viene automaticamente personalizzato in base alla situazione specifica.

Esempio

Un'e-mail di reazione allarme standard utilizza il seguente modello:

Oggetto:

\$COND_ID rilevato in \$APP_NAME

Messaggio:

Sovraccarico della CPU rilevato da Genesys Solution Management Layer per Host1.

Reazione allarme: \$REACT_NAME

Condizione allarme:

ID: \$COND_ID

NOME: \$COND_NAME

Categoria: \$COND_CTGR

Applicazione:

ID: \$APP_ID

Nome: \$APP_NAME

Tipo: \$APP_TYPE

Nello scenario riportato di seguito, il sistema rileva che nel server di controllo soluzione si è verificato un sovraccarico della CPU, viene generato un allarme e in risposta viene inviata l'e-mail seguente. Si noti come i nomi delle variabili siano stati sostituiti da valori effettivi, appropriati allo scenario di allarme:

Oggetto:

CPU_overload rilevato in Solution_Control_Server_760

Messaggio:

Sovraccarico della CPU rilevato da Genesys Solution Management Layer per Host1.

Reazione allarme: cpu_overload_mail

Condizione allarme:

ID: 118

NOME: CPU_overload

Categoria: Maggiore

Applicazione:

ID: 105

Nome: Solution_Control_Server_760

Tipo: SCS

Host

Gli host sono computer che eseguono varie applicazioni server nell'ambiente.

Registrare solo gli host su cui verranno installati e eseguiti i server Genesys o server di terze parti configurati in Configuration Database.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Host** visualizza gli host presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Gli host disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Host, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

È possibile eliminare un host solo se non vi sono applicazioni server attualmente assegnate a tale host.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un host.
- **Sposta in**—Spostare un host in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare host.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).
- [Configurare la registrazione](#)

Fare clic sul nome di un host per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Creazione di oggetti Host

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Creazione di oggetti Host

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dell'host. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database. Poiché le applicazioni utilizzano il nome dell'host per stabilire connessioni con i server in esecuzione su tale host, assicurarsi che nella configurazione della rete dati il nome corrisponda esattamente a quello dell'host.

Importante

Nel caso in cui siano state assegnate applicazioni server a questo host, non sarà possibile modificare il nome dell'host.

- **Indirizzo IP**—Indirizzo IP dell'host. In Configuration Database, questo valore deve essere univoco. Poiché le applicazioni potrebbero utilizzare l'indirizzo IP specificato per stabilire connessioni con i server eseguiti sull'host in questione, assicurarsi che nella configurazione della rete dati il valore immesso corrisponda esattamente all'indirizzo IP dell'host.

Suggerimento

Fare clic sulla lente di ingrandimento nel campo **Nome** per fare in modo che GAX immetta automaticamente l'indirizzo IP dell'host.

- **Tipo di sistema operativo**—Tipo di sistema operativo dell'host. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
- **Versione**—Versione del sistema operativo.
- **Porta LCA**—Numero della porta su cui viene eseguito l'LCA (Local Control Agent) per l'host. È necessario impostare la porta LCA su un valore compreso tra 2000 e 9999 inclusi. Se il valore della porta LCA specificato è inferiore a 2000, LCA viene avviato sul numero di porta 4999 (valore predefinito).

Importante

Se una qualsiasi applicazione si è già collegata all'LCA (Local Control Agent) o il Server di controllo soluzione ha già iniziato a controllare LCA, non modificare il valore della porta LCA.

- **Server di controllo soluzione**—Server di controllo soluzione che esegue il monitoraggio e il controllo dell'host. Questa proprietà è valida solo se viene abilitata la funzionalità del Server di controllo soluzione distribuita. Consultare la [Management Layer User's Guide](#) per dettagli.
- **Certificato**—Il valore del certificato di sicurezza. In Windows, selezionare il valore del certificato dall'elenco dei certificati installati. In UNIX, immettere il percorso completo del file `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descrizione certificato**—Una descrizione facoltativa del Certificato.
- **Chiave certificato**—Il percorso completo del file `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` della chiave del certificato di sicurezza. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.

- **CA attendibile**—Il percorso completo del file **ca_cert.pem** dell'autorità di certificazione (CA, Certification Authority) che ha emesso il certificato di sicurezza predefinito. Questo campo viene utilizzato solo se Genesys Security è distribuito su UNIX; in caso contrario questo campo è vuoto.

Importante

Per ulteriori informazioni sulla distribuzione di Genesys TLS Security, consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Configurazione della registrazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Configurazione della registrazione

Steps

1. Nell'elenco **Host** selezionare uno o più host.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Configura registrazione**.
3. Nella finestra **Configurazione della registrazione** impostare le opzioni seguenti:
 - Gli host selezionati nell'elenco **Host** vengono visualizzati nella sezione **Host**. È possibile selezionare o deselezionare gli host da includere in questa procedura.
 - Nella sezione **Livello registro** selezionare una delle opzioni seguenti:
 - **Tutto**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Traccia, Interazione e**

Standard.

- **Traccia**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Traccia, Interazione e Standard**. Questa impostazione potrebbe influenzare negativamente le prestazioni dell'applicazione. Impostare questo livello solo quando si stanno testando nuove funzioni o scenari di elaborazione delle interazioni.
- **Interazione**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Interazione e Standard**. Impostare questo livello solo quando si stanno testando eventi su una determinata interazione.

Importante

I record di livello Interazione contengono l'attributo ID interazione, che agevola la ricerca degli eventi registro generati da varie applicazioni ma relativi alla stessa interazione.

Avviso

L'utilizzo del livello Interazione genera un aumento degli eventi registro in rete e influisce negativamente sulle prestazioni di DBMS, del server dei messaggi e dei componenti che elaborano le interazioni.

- **Standard**—Genesys consiglia di attivare in modo permanente solo il livello di registrazione Standard durante il funzionamento di soluzioni in modalità di produzione regolare. Questo livello segnala gli eventi relativi a problemi significativi e operazioni normali di Soluzioni interne al servizio. Un evento viene segnalato al livello Standard se soddisfa almeno uno dei criteri seguenti:
 - Indica che un tentativo di eseguire una qualunque operazione esterna non è andato a buon fine
 - Indica che l'ultimo tentativo di eseguire un'operazione esterna non riuscita in precedenza è andato a buon fine
 - Indica che è stata rilevata una condizione che ha un impatto negativo sulle operazioni, effettive o previste
 - Indica che una condizione con un impatto negativo sulle operazioni, rilevata in precedenza, non è più esistente
 - Indica una violazione della protezione di qualsiasi tipo
 - Indica uno scambio di dati di alto livello che non può essere riconosciuto o che non segue la sequenza logica prevista
 - Indica l'impossibilità di elaborare una richiesta esterna
 - Indica il completamento di un passaggio logico in un processo di inizializzazione
 - Indica una transizione di un'applicazione da una modalità operativa a un'altra

- Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile ha superato tale soglia
 - Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile che in precedenza era stata superata è tornato nell'intervallo normale.
 - **Nessuno**—Non viene eseguita alcuna registrazione.
4. Nella sezione **Regolazione output registri**, è possibile ottimizzare il livello di registrazione per i tipi di output seguenti: **Server registro di rete**, **File di solo testo** e **Console**.
 5. Effettuare una delle operazioni seguenti:
 - Se al punto precedente è stato selezionato **Server registro di rete**, passare alla sezione **Server messaggi** e selezionare il server messaggi per ricevere i registri.
 - Se al punto precedente è stato selezionato **File di solo testo**, passare alla sezione **Nome file registro** e specificare il nome del file di registro per ricevere i registri. È possibile specificare anche le opzioni seguenti:
 - **Crea segmento**—Se selezionata, questa opzione consente di segmentare il file di registro in blocchi specificati dal campo **Dimensioni segmento (MB)**.
 - **Dimensioni segmento (MB)**—Se l'opzione **Crea segmento** è selezionata, specificare una dimensione del segmento per il file di registro, in megabyte.
 - **Scadenza segmento**—Se questa opzione è selezionata, i segmenti vengono eliminati al raggiungimento del numero massimo definito dal campo **Segmenti massimi**.
 - **Segmenti massimi**—Se è selezionata l'opzione **Scadenza segmento**, specificare il numero limite di segmenti da mantenere superato il quale i segmenti verranno rimossi.
 6. Fare clic su **OK**.

ADDP

Per configurare il protocollo ADDP (Advanced Disconnect Detection Protocol) tra l'LCA di un host specifico e il Server di controllo soluzione, utilizzare la scheda **Opzioni** dell'oggetto Host. Se si utilizza Management Layer per la gestione di eventuali errori delle applicazioni, impostare i parametri ADDP relativi all'host, come descritto di seguito.

Procedure: Impostazione delle connessioni ADDP

Steps

1. Aprire la scheda **Opzioni** dell'host.
2. Creare una sezione denominata addp.
3. Nella sezione addp specificare le opzioni di configurazione seguenti:

Nome opzione	Valore opzione	Descrizione opzione
addp-timeout	Qualsiasi numero intero	Imposta il valore di timeout ADDP in secondi. Se un'applicazione inclusa nella connessione non riceve messaggi da un'altra applicazione nella connessione entro l'intervallo specificato, la prima applicazione invia un messaggio di polling. Se la prima applicazione non riceve una risposta al messaggio di polling entro l'intervallo indicato, la mancata risposta viene interpretata come perdita di connessione. Si consiglia di impostare questa opzione su 3 secondi per una connessione LAN o su 10 secondi per una connessione WAN.
addp-trace	locale	LCA stampa in questo registro i messaggi che si riferiscono ad ADDP.

Importante

Per configurare ADDP tra i server è possibile utilizzare la scheda **Connessioni** dell'applicazione.

Verifica porte

È possibile fare clic sul nome di un host per visualizzare ulteriori informazioni sulla relativa configurazione, nonché verificare le informazioni relative alle porte e identificare eventuali conflitti tra le porte. Fare clic su **Verifica porte** per visualizzare tutte le applicazioni e le porte configurate

per l'oggetto Host, nonché eventuali conflitti tra le porte. Le porte duplicate in più applicazioni sono evidenziate nell'elenco, in quanto potrebbero essere in conflitto. È possibile fare clic su un'applicazione nell'elenco **Verifica porte** per visualizzare i dettagli sull'oggetto Applicazione. Fare clic su **Esporta** per esportare gli elementi dell'elenco in un file compatibile con Microsoft Excel.

Script

Gli script identificano gli scenari di elaborazione o i trattamenti che è possibile applicare alle interazioni con i clienti. Uno script di reazione allarme specifica come viene attivata una condizione di allarme.

Importante

A seconda del tipo di applicazione, anche uno scenario o un trattamento potrebbe appartenere all'oggetto Script, nel qual caso viene elencato nella scheda **Opzioni** di tale oggetto.

Per ulteriori informazioni sugli script, consultare la [Management Layer User's Guide](#) o la documentazione specifica del prodotto utilizzato.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Script** visualizza gli script presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Gli script disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Script, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. Quando si elimina uno script, questo viene rimosso da Configuration Database e dalla **condizione di allarme** cui è associato. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare uno script.
- **Sposta in**—Spostare uno script in un'altra **struttura gerarchica**.
- Abilitare o disabilitare script.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere **Gerarchia oggetti**.

Fare clic sul nome di uno script per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le **opzioni** e le **autorizzazioni**, nonché visualizzare le **dipendenze**.

Creazione di oggetti Script

Procedure: Creazione di oggetti Script

Purpose: Per creare oggetti Script.

Prerequisites

L'utente si trova nella finestra **Script** di Gestione configurazione.

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dello script. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Tipo di script**—Tipo di script. È necessario specificare un tipo. Una volta impostato il tipo, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore

viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Procedure: Creazione di oggetti Script per le condizioni di allarme

Purpose: Per creare oggetti Script per le condizioni di allarme.

Prerequisites

L'utente si trova nella finestra **Script di rilevamento/reazione** di Gestione configurazione.

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dello script. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Tipo di script**—Tipo di script. È necessario specificare un tipo. Una volta impostato il tipo, non sarà possibile modificarlo.
 - **Reazione allarme**—Per ulteriori informazioni sugli script per le reazioni allarme, vedere la scheda Script di reazione allarme sopra.
 - **Tipi di reazione allarme**—Selezionare l'azione da eseguire quando viene attivato questo script. I campi di testo disponibili variano per mostrare di volta in volta le informazioni relative alla selezione effettuata.
 - **Rilevamento allarme**—Per ulteriori informazioni sulle opzioni che è possibile impostare per gli script di rilevamento allarme, vedere la scheda Script di allarme sopra.
 - **Tipi di rilevamenti**—Selezionare l'azione da eseguire quando viene attivato questo script. I campi di testo disponibili variano per mostrare di volta in volta le informazioni relative alla selezione effettuata.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Script di allarme

Scegliere uno dei tipi di script seguenti per ulteriori informazioni:

- [Script di rilevamento allarme](#)
- [Script di reazione allarme](#)

Script di rilevamento allarme

Gli script di rilevamento allarme identificano le variabili di sistema che Management Layer deve monitorare per attivare un allarme.

Le variabili di sistema monitorabili da Management Layer (denominate anche parametri di rilevamento allarme avanzati) includono:

- **Soglia variabile di sistema host**—Consente di specificare il valore per una modifica irregolare che può verificarsi in un determinato intervallo nell'utilizzo della CPU o della memoria su un dato host.
- **Soglia variabile di sistema applicazione**—Consente di specificare il valore per una modifica irregolare che può verificarsi in un determinato intervallo nell'utilizzo della CPU o della memoria di un'applicazione.
- **Soglia variabile SNMP locale**—Consente di specificare il valore per una modifica irregolare che può verificarsi in un determinato intervallo in qualsiasi variabile SNMP recuperata dal file MIB Genesys.
- **Soglia variabile SNMP remoto**—Consente di specificare il valore per una modifica irregolare che può verificarsi in un determinato intervallo in qualsiasi variabile SNMP recuperata dal file MIB non Genesys.

Avviso

Le funzionalità di rilevamento allarme correlate a SNMP richiedono una licenza SNMP Genesys per il Server di controllo soluzione.

Importante

La soglia ascendente, che attiva un allarme quando viene superata solo se il valore cresce, deve essere un numero superiore alla soglia discendente, che elimina l'allarme quando viene superata solo se il valore decresce. Ad esempio, se la soglia ascendente è 300, la soglia discendente deve essere inferiore a 300.

Script di reazione allarme

Gli script di reazione allarme identificano le operazioni che deve eseguire Management Layer quando si verificano gli allarmi nel sistema o vengono eliminati da esso.

Management Layer supporta i tipi di script di reazione allarme seguenti:

- Chiusura di un'applicazione specificata.
- Avvio di un'applicazione specificata.
- Riavvio dell'applicazione che ha segnalato l'allarme.
- Avvio di una soluzione specificata.
- Invio di un messaggio e-mail con informazioni sull'allarme agli indirizzi Internet specificati. È possibile personalizzare l'e-mail con dettagli specifici sull'allarme.
- Passaggio di operazioni dall'applicazione che ha segnalato l'allarme all'applicazione di backup, per le applicazioni in esecuzione in modalità primaria, modalità di backup o indipendentemente dalla modalità.
- Invio di un trap SNMP con informazioni dettagliate sull'allarme a un sistema di gestione della rete generico.
- Esecuzione di un comando del sistema operativo.

Importante

Per una descrizione dei comandi del sistema operativo che è possibile specificare in uno script di reazione allarme, consultare la [Management Layer User's Guide](#).

- Modifica di un valore dell'opzione di configurazione per l'applicazione specificata o per l'applicazione che ha segnalato l'allarme.

Soluzioni

Le soluzioni sono set di applicazioni preposte a determinati task aziendali nei centri di contatto.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Soluzioni** visualizza le soluzioni presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Le soluzioni disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Soluzione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una soluzione.
- **Sposta in**—Spostare una soluzione in un'altra **struttura gerarchica**.

- Abilitare o disabilitare soluzioni.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).
- [Configurare la registrazione](#)

Fare clic sul nome di una soluzione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Creazione di oggetti Soluzione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Creazione di oggetti Soluzione

Prerequisites

Sono presenti [applicazioni](#) che faranno parte della soluzione.

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della soluzione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.
 - **Assegnato a tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui è stata assegnata questa soluzione.
 - **Tipo di soluzione**—Tipo di soluzione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Questo valore viene impostato automaticamente, in base al tipo di soluzione importata.

Importante

Una soluzione di tipo **Tipo di soluzione predefinita** o **Framework** non può essere avviata o arrestata con l'interfaccia di controllo soluzione, a meno che non sia stata creata utilizzando una procedura guidata per le soluzioni. Per ulteriori informazioni, consultare la [Management Layer User's Guide](#).

- **Server di controllo soluzione**—Nome del Server di controllo soluzione che controlla questa soluzione.

- **Versione**—Versione della soluzione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Definizioni applicazioni**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un oggetto Applicazione a questa soluzione.

Importante

Lo stesso Server di controllo soluzione deve controllare tutte le soluzioni che utilizzano lo stesso componente Soluzione.

4. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
- **Tipo di applicazione**—Tipo di applicazione utilizzata da un componente Soluzione.
 - **Versione**—Versione dell'applicazione utilizzata come componente Soluzione.
 - **Priorità avvio**—Posizione predefinita del componente Soluzione nella sequenza di avvio del componente all'interno della soluzione.
 - **Facoltativo**—Specifica se questo componente Soluzione è facoltativo.
 - Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Applica** per salvare le informazioni nella scheda **Definizioni applicazioni**.
6. Nella scheda **Applicazioni**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un'applicazione a questa soluzione.

Importante

Lo stesso Server di controllo soluzione deve controllare tutte le soluzioni che utilizzano lo stesso componente Soluzione.

7. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
- **Applicazione**—Tipo di applicazione utilizzata come componente Soluzione.
 - **Priorità avvio**—Posizione predefinita del componente Soluzione nella sequenza di avvio del componente all'interno della soluzione.
 - **Facoltativo**—Specifica se questo componente Soluzione è facoltativo.

- Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva**.

Configurazione della registrazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Configurazione della registrazione

Steps

1. Nell'elenco **Soluzioni**, selezionare una o più soluzioni.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Configura registrazione**.
3. Nella finestra **Configurazione della registrazione** impostare le opzioni seguenti:
 - Le soluzioni selezionate nell'elenco **Soluzioni** vengono visualizzate nella sezione **Soluzioni**. È possibile selezionare o deselezionare le soluzioni da includere in questa procedura.
 - Nella sezione **Livello registro** selezionare una delle opzioni seguenti:
 - **Tutto**—Consente di registrare tutti gli eventi dai livelli di registro **Traccia, Interazione e Standard**.
 - **Traccia**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Traccia, Interazione e Standard**. Questa impostazione potrebbe influenzare negativamente le prestazioni dell'applicazione. Impostare questo livello solo quando si stanno testando nuove funzioni o scenari di elaborazione delle interazioni.
 - **Interazione**—Consente di generare tutti gli eventi registro dai livelli **Interazione e Standard**. Impostare questo livello solo quando si stanno testando eventi su una determinata interazione.

Importante

I record di livello Interazione contengono l'attributo ID interazione, che agevola la ricerca degli eventi registro generati da varie applicazioni ma relativi alla stessa interazione.

Avviso

L'utilizzo del livello Interazione genera un aumento degli eventi registro in rete e influisce negativamente sulle prestazioni di DBMS, del server dei messaggi e dei componenti che elaborano le interazioni.

- **Standard**—Genesys consiglia di attivare in modo permanente solo il livello di registrazione Standard durante il funzionamento di soluzioni in modalità di produzione regolare. Questo livello segnala gli eventi relativi a problemi significativi e operazioni normali di Soluzioni interne al servizio. Un evento viene segnalato al livello Standard se soddisfa almeno uno dei criteri seguenti:
 - Indica che un tentativo di eseguire una qualunque operazione esterna non è andato a buon fine
 - Indica che l'ultimo tentativo di eseguire un'operazione esterna non riuscita in precedenza è andato a buon fine
 - Indica che è stata rilevata una condizione che ha un impatto negativo sulle operazioni, effettive o previste
 - Indica che una condizione con un impatto negativo sulle operazioni, rilevata in precedenza, non è più esistente
 - Indica una violazione della protezione di qualsiasi tipo
 - Indica uno scambio di dati di alto livello che non può essere riconosciuto o che non segue la sequenza logica prevista
 - Indica l'impossibilità di elaborare una richiesta esterna
 - Indica il completamento di un passaggio logico in un processo di inizializzazione
 - Indica una transizione di un'applicazione da una modalità operativa a un'altra
 - Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile ha superato tale soglia
 - Indica che il valore di un parametro associato a una soglia configurabile che in precedenza era stata superata è tornato nell'intervallo normale.
 - **Nessuno**—Non viene eseguita alcuna registrazione.
4. Nella sezione **Regolazione output registri**, è possibile ottimizzare il livello di registrazione per i tipi di output seguenti: **Server registro di rete**, **File di solo testo** e **Console**.
5. Effettuare una delle operazioni seguenti:
- Se al punto precedente è stato selezionato **Server registro di rete**, passare alla sezione **Server messaggi** e selezionare il server messaggi per ricevere i registri.
 - Se al punto precedente è stato selezionato **File di solo testo**, passare alla sezione **Nome file registro** e specificare il nome del file di registro per ricevere i registri. È possibile specificare anche le opzioni seguenti:

- **Crea segmento**—Se selezionata, questa opzione consente di segmentare il file di registro in blocchi specificati dal campo **Dimensioni segmento (MB)**.
- **Dimensioni segmento (MB)**—Se l'opzione **Crea segmento** è selezionata, specificare una dimensione del segmento per il file di registro, in megabyte.
- **Scadenza segmento**—Se questa opzione è selezionata, i segmenti vengono eliminati al raggiungimento del numero massimo definito dal campo **Segmenti massimi**.
- **Segmenti massimi**—Se è selezionata l'opzione **Scadenza segmento**, specificare il numero limite di segmenti da mantenere superato il quale i segmenti verranno rimossi.

6. Fare clic su **OK**.

Tenant

I tenant sono aziende le cui interazioni con i clienti vengono attivate o potenziate mediante l'utilizzo di servizi offerti da terze parti, in genere un provider di servizi di telefonia. Da un punto di vista dell'architettura, tuttavia, la maggior parte dell'hardware e del software che i tenant utilizzano per abilitare o potenziare le interazioni appartengono al provider di servizi.

Da un punto di vista operativo, ciascun tenant presente in un ambiente multi-tenant gerarchico è un centro di contatto (singolo o multisito) interamente dotato di sistemi per l'elaborazione delle interazioni con i clienti. In un ambiente multi-tenant gerarchico, in qualsiasi momento, Genesys Administrator Extension può visualizzare solo le risorse hardware e software che appartengono a un dato tenant in tale ambiente.

Importante

Per creare tenant, un utente deve disporre delle autorizzazioni e dei privilegi di ruolo appropriati per accedere a Genesys Administrator Extension ed eseguire tale operazione. Per la creazione di un tenant è tuttavia necessario che per l'utente sia presente il gruppo di accesso dei tenant creatori.

Allocazione delle risorse

Alcune di queste risorse hardware e software vengono allocate separatamente a ciascun tenant (ad esempio le estensioni telefoniche e le code di un sistema di commutazione).

Altre risorse sono invece condivise tra i tenant; tali risorse elaborano contemporaneamente le interazioni con i clienti per alcuni o tutti i tenant (ad esempio, i dispositivi per il controllo e la segnalazione di un sistema di commutazione e i punti per il controllo del servizio della rete telefonica pubblica).

Gli oggetti di configurazione che descrivono entrambi i tipi di risorsa vengono allocati ai tenant di conseguenza.

Visualizzazione dei tenant

In genere, i tenant sono visibili a seconda di quello selezionato nella **Directory tenant** di Gestione configurazione. Quando è selezionato Ambiente, l'utente può vedere tutti i tenant. Se è selezionato un altro tenant, l'utente può visualizzare solo quel tenant e tutti i relativi tenant figlio esistenti.

Se l'utente sta utilizzando il campo **Filtro rapido**, vengono visualizzati tutti i tenant a cui ha accesso. Se l'utente non ha accesso al tenant Ambiente (principale), questo non verrà visualizzato.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Tenant** visualizza i tenant presenti nell'ambiente.

Importante

I tenant disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

Per filtrare il contenuto di questo elenco è possibile Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Tenant, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. È necessario fare clic su un tenant per accedere alle funzioni che consentono di copiarlo, eliminarlo oppure abilitarlo o disabilitarlo.

Importante

Quando si elimina un tenant da Configuration Database, anche tutti i tenant figlio vengono eliminati, e così in modo ricorsivo i relativi tenant figlio.

Fare clic sul nome di un tenant per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le **opzioni** e le **autorizzazioni**, nonché visualizzare le **dipendenze**.

Procedure: Creazione di oggetti Tenant

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Nome**—Nome del tenant. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco in Configuration Database.
- **Password**—Password da utilizzare per accedere a questo tenant.
- **Conferma password**—Conferma della password.
- **Tenant padre**—Tenant padre di un dato tenant. Per impostazione predefinita, il tenant padre è il tenant nel quale si sta creando quello nuovo. Se si apportano modifiche a questo campo, il nuovo tenant sarà creato come nuovo tenant figlio al di sotto di quello padre specificato. Per modificare in un secondo momento il tenant padre, fare riferimento alla scheda Struttura sopra.
- **Numero caricabile**—Numero dell'account a cui sono attribuite le attività di questo tenant, allo scopo di monitorare i costi.
- **Regola di capacità predefinita**—Nome dello script di tipo Regola di capacità che definisce la capacità di questo tenant di gestire interazioni multiple. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione di Reporting.
- **Contratto predefinito**—Contratto a costi predefinito applicato alle risorse di questo tenant. Per ulteriori informazioni, fare riferimento al capitolo relativo alle soluzioni di routing della [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Importante

Se non è stato eseguito l'accesso come utente predefinito o non si è membri del gruppo di accesso **Amministratori con privilegi avanzati**, è necessario disporre di [autorizzazioni](#) e [privilegi dei ruoli](#) speciali per creare un tenant. Consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) per dettagli sui requisiti di sicurezza per la creazione di un tenant.

Struttura

Struttura gerarchica multi-tenant

La struttura gerarchica multi-tenant può contenere un numero illimitato di livelli. Questo ambiente di configurazione soddisfa le esigenze di ogni società nella gerarchia.

In un qualsiasi ambiente multi-tenant, quando Genesys Administrator Extension viene avviato per la

prima volta dopo l'inizializzazione di Configuration Database, è possibile visualizzare solo il tenant Ambiente. Quando si registra un nuovo tenant in Configuration Database, Configuration Layer crea automaticamente tutte le cartelle necessarie per il supporto dell'allocazione delle risorse e delle immissioni dei dati di configurazione relative a tale tenant.

Consultare la [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) per informazioni su come le autorizzazioni siano ereditate in una struttura multi-tenant gerarchica.

Modifica della struttura gerarchica multi-tenant

Per disporre nuovamente i tenant tra i tenant padre nella struttura, modificare il campo Tenant padre dell'oggetto Tenant da spostare.

Fusi orari

I fusi orari sono oggetti predefiniti in grado di fornire alle applicazioni di Genesys le informazioni relative ai fusi orari internazionali.

La prima volta che viene aperto l'elenco di oggetti Fuso orario, viene visualizzato un elenco dei fusi orari internazionali.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Fusi orari** visualizza i fusi orari presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I fusi orari disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Fuso orario, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un fuso orario.
- **Sposta in**—Spostare un fuso orario in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare fusi orari.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un fuso orario per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Fuso orario

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del fuso orario. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Breve descrizione del fuso orario.
 - **Nome in Mozilla**—Nome del fuso orario utilizzato nel browser Mozilla Firefox. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Nome in Explorer**—Nome del fuso orario utilizzato nel browser Microsoft Internet Explorer. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Ora legale osservata**—Indica se si utilizza l'ora legale (DST).

Nota: i campi seguenti vengono visualizzati solo se è selezionata la casella di controllo **Ora legale osservata**.

- **Tipo di ora legale**—Selezionare una delle opzioni seguenti per definire l'inizio e la fine dell'ora legale:
 - **Anno corrente o Data fissa (locale)**—L'ora legale inizia e termina in corrispondenza di una data e un'ora specifiche. Questa impostazione copre solo un anno e deve essere reimpostata ogni anno.
 - **Data di inizio**—Data di inizio dell'ora legale.
 - **Data di fine**—Data di fine dell'ora legale.
 - **Ora di inizio**—Ora di inizio dell'ora legale.
 - **Ora di fine**—Ora di fine dell'ora legale.
 - **Definizione ora legale (GMT)**—L'ora legale inizia e termina in corrispondenza di mese/

giorno/ora specifici. Queste impostazioni permangono per diversi anni, finché non vengono modificate o l'ora legale non è più utilizzata.

- **Anno di inizio**—Anno in cui l'ora legale ha iniziato o inizierà a essere osservata. Se l'ora legale è in uso, è anche possibile selezionare **Non osservato**.
- **Anno di fine**—Anno in cui l'ora legale smette di essere valida. Se non è prevista la cessazione dell'ora legale, selezionare **Non osservato**.
- **Mese di inizio**—Mese di inizio dell'ora legale.
- **Mese di fine**—Mese di fine dell'ora legale.
- **Tipo di giorno di inizio**—Specifica se il valore del **Giorno di inizio** è Fisso e prevede quindi che l'ora legale inizi nella stessa data ogni anno, oppure Variabile e richiede la definizione delle variabili da usare per determinare il giorno di inizio.
- **Tipo di giorno di fine**—Specifica se il valore del **Giorno di fine** è Fisso e prevede quindi che l'ora legale termini nella stessa data ogni anno, oppure Variabile e richiede la definizione delle variabili da usare per determinare il giorno di fine.
- (Se il **Tipo di giorno di inizio** è impostato su Fisso) **Giorno di inizio**—Data di inizio dell'ora legale.
- (Se il **Tipo di giorno di fine** è impostato su Fisso) **Giorno di fine**—Data di fine dell'ora legale.
- (Se il **Tipo di giorno di inizio** è impostato su Variabile) **Settimana di inizio**—Numero della settimana di inizio dell'ora legale.
- (Se il **Tipo di giorno di fine** è impostato su Variabile) **Settimana di fine**—Numero della settimana di fine dell'ora legale.
- (Se il **Tipo di giorno di inizio** è impostato su Variabile) **Giorno di inizio della settimana**—Giorno della settimana di inizio dell'ora legale.
- (Se il **Tipo di giorno di fine** è impostato su Variabile) **Giorno di fine della settimana**—Giorno della settimana di fine dell'ora legale.
- **Ora di inizio**—Ora di inizio dell'ora legale.
- **Ora di fine**—Ora di fine dell'ora legale.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Fusi orari internazionali

Genesys Administrator Extension include i fusi orari internazionali seguenti:

Abbreviazione	Fuso orario
ACT	Australia Central Time
AET	Australia Eastern Time
AGT	Argentina Standard Time
AtIST	Atlantic Standard Time
ART	(Arabic) Egypt Standard Time
AST	Alaska Standard Time
BET	Brazil Eastern Time
BST	Bangladesh Standard Time
CAT	Central Africa Time
CNT	Canada Newfoundland Time
CST	Central Standard Time
CTT	China Taiwan Time
EAT	Eastern Africa Time
ECT	European Central Time
EET	Eastern European Time
EST	Eastern Standard Time
GMT	Greenwich Mean Time
HST	Hawaii Standard Time
IET	Indiana Eastern Standard
IST	India Standard Time
JST	Japan Standard Time
KST	Korea Standard Time
MET	Middle East Time
MIT	Midway Islands Time
MST	Mountain Standard Time
NET	Near East Time
NST	New Zealand Standard Time
PLT	Pakistan Lahore Time
PNT	Phoenix Standard Time
PRT	Puerto Rico and US Virgin Islands Time
PST	Pacific Standard Time
SST	Solomon Standard Time
VST	Vietnam Standard Time

Commutazione

La sezione Commutazione di Gestione configurazione consente di configurare gli oggetti seguenti:

- [Accessi agenti](#)
- [DN](#)
- [Gruppi di DN](#)
- [IVR](#)
- [Porte IVR](#)
- [Posizioni](#)
- [Gruppi di posizioni](#)
- [Commutatori](#)
- [Uffici di commutazione](#)

Accessi agenti

Gli accessi agenti sono codici univoci definiti in un **commutatore** e assegnati agli agenti. Definiscono quale agente sta lavorando in quale **posizione** nel corso di una particolare sessione di lavoro.

La configurazione degli accessi agenti in Configuration Database deve corrispondere esattamente a quella degli accessi agenti nel sistema di commutazione. Prima di aggiungere o eliminare un particolare accesso agente, assicurarsi che sia stata apportata la stessa modifica nel database del sistema di commutazione.

Quando in un commutatore si specificano gli accessi agenti come oggetti, questi non sono associati ad alcun particolare agente. Per informazioni sulle modalità di assegnazione degli accessi agenti agli agenti, fare riferimento a **Creazione di agenti**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Accessi agenti** visualizza gli accessi agenti presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

- Viene visualizzato l'elenco **Commutatori** quando si seleziona **Accessi agenti** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Accessi agenti**, è necessario prima selezionare un oggetto Commutatore e quindi una cartella Accessi agenti.
- Gli accessi agenti disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Accesso agente, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un accesso agente, viene rimosso anche da Configuration Database e da ogni agente a cui è assegnato. Questa operazione potrebbe influire sulla configurazione di un agente particolare nel centro di contatto. Prima di eliminare un accesso agente, si consiglia di visualizzare la scheda **dipendenze** per individuare l'agente a cui è assegnato quell'accesso. Se si desidera rimuovere solo l'accesso agente dall'agente a cui è assegnato, ma conservarlo in Configuration Database e lasciarlo disponibile per l'assegnazione a un altro agente, aprire l'**account utente** dell'agente, rimuovere l'accesso agente dall'agente, quindi fare clic su **Salva**.

In alternativa, selezionare la casella di controllo accanto a uno o più oggetti e fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un accesso agente.
- **Sposta in**—Spostare un accesso agente in un'altra **struttura gerarchica**.
- Abilitare o disabilitare accessi agenti.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere **Gerarchia oggetti**.

Fare clic sul nome di un accesso agente per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le **opzioni** e le **autorizzazioni**, nonché visualizzare le **dipendenze**.

Procedure: Creazione di oggetti Accesso agente

Steps

1. Fare clic sull'oggetto Commutatore in cui si desidera creare un accesso agente.
2. Fare clic sulla cartella Accessi agenti in cui si desidera creare un accesso agente.
3. Fare clic su **Nuovo**.

4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Codice**—Codice dell'accesso agente. Per questa proprietà occorre specificare un valore univoco all'interno del commutatore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
- **Commutatore**—Commutatore cui appartiene l'accesso agente. Questo valore viene impostato automaticamente, in base al commutatore visualizzato nell'elenco **Accessi agenti**.
- **Sostituisce**—Valore da utilizzare in sostituzione al valore Codice per accedere all'agente in alcuni tipi di routing. È necessario specificare un valore di sostituzione che deve essere univoco all'interno del commutatore.

Importante

Per specificare un valore nel campo **Sostituisce**, è necessario assicurarsi che la casella di controllo **Usa override** sia selezionata.

- **Tipo specifico di commutatore**—Numero intero che corrisponde a una combinazione di impostazioni specifiche del commutatore per un dato accesso agente. Identifica il tipo di dispositivo (ad esempio Estensione, Posizione ACD o Trunk) per ogni commutatore (PBX) supportato da T-Server. È univoco per ciascuna configurazione commutatore/DN/T-Server. In pratica, fornisce un riferimento incrociato per i tipi di DN tra T-Server e PBX. Per questa proprietà è necessario specificare un valore che deve essere uguale a o maggiore di 1. Per ulteriori informazioni, consultare la *Framework T-Server Deployment Guide* per il proprio T-Server specifico.
- **Password**—Chiave di protezione utilizzata con questo accesso agente per autenticare un utente per l'attività del centro di contatto. È possibile associare un utente a più accessi agenti protetti da password.
- **Conferma password**—Conferma della password immessa nel campo **Nuova password**.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Fare clic su **Salva**.

DN

I DN sono dispositivi di comunicazione identificati in modo univoco dai relativi numeri di directory (DN), in cui risiedono e vengono gestite le interazioni con i clienti (ad esempio le telefonate o i messaggi e-mail).

Poiché la maggior parte dei tipi di DN rappresentano i dispositivi veri e propri del sistema telefonico, la loro specifica in Configuration Database deve sempre corrispondere alle impostazioni del commutatore associate. Si ricordi che Genesys Administrator Extension non è in grado di verificare tale corrispondenza.

Come regola generale, le modifiche apportate alle configurazioni dei DN in Configuration Database devono sempre rispecchiare le modifiche apportate ai DN all'interno del sistema telefonico, mentre non deve mai avvenire il contrario.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **DN** visualizza i DN presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

- Viene visualizzato l'elenco **Commutatori** quando si seleziona **DN** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **DN**, è necessario prima selezionare un oggetto Commutatore e quindi una cartella DN.
- I DN disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Fare clic su **Raggruppa per** per raggruppare gli oggetti in base a vari criteri.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto DN, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un DN, viene rimosso da Configuration Database e da qualsiasi gruppo di DN cui appartiene. Se si desidera rimuovere il DN solo da un gruppo di DN cui appartiene, ma non da Configuration Database, e renderlo disponibile per l'assegnazione a un altro gruppo di DN, è necessario rimuoverlo dalla scheda DN del gruppo di DN.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un DN.
- **Sposta in**—Spostare un DN in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare DN.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un DN per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti DN

Steps

1. Fare clic sull'oggetto Commutatore in cui si desidera creare un DN.
2. Fare clic sulla cartella DN in cui si desidera creare un DN.

3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli**a per selezionare un valore da un elenco:
 - **Numero**—Numero di directory assegnato a un dato DN all'interno del commutatore. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel commutatore per tutti i tipi di DN, ad eccezione del tipo **Etichetta destinazione**. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Genesys Administrator Extension non verifica la corrispondenza tra i numeri assegnati ai DN e il piano di numerazione del commutatore definito dalla proprietà **Intervallo DN** del commutatore. Se, in base alle specifiche di T-Server, tale corrispondenza risulta importante in un dato ambiente, assicurarsi che l'**intervallo DN** specificato contenga tutti i numeri dei DN definiti nel commutatore in questione.
 - **Tipo**—Tipo di DN. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Commutatore**—Commutatore cui appartiene il DN. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Associazione**—Entità associata in modo permanente al DN (ad esempio il numero di una porta IVR, il nome del canale o il numero di accesso). Per i DN di tipo **Punto di routing esterno**, questo numero può essere necessario per sostituire il numero di directory del DN corrente e quando vengono effettuate chiamate a tale punto di routing da un altro commutatore.
 - **Registra**—Indica se T-Server deve registrare il DN indicato all'interno del commutatore. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Dal menu a discesa, selezionare uno dei valori indicati di seguito.
 - **Falso**—T-Server non deve mai registrare il DN in questione nel commutatore, ma elaborarlo a livello locale.
 - **Vero**—T-Server deve sempre registrare il DN nel commutatore durante l'avvio o la riconnessione di T-Server.
 - **Su richiesta**—T-Server deve registrare il DN solo quando un client T-Server richiede la registrazione. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a T-Server.

Avviso

Gli ultimi due valori forzano T-Server a registrare questo DN indipendentemente dal fatto che sia abilitato o disabilitato.

- **Alias**—Nome alternativo per un dato DN. È necessario specificare un valore per questa proprietà se il DN viene utilizzato come destinazione nelle istruzioni di routing. Se si specifica questo valore, deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
- **Tipo di route**—Tipo di routing valido per un dato DN. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
- **Gruppo di DN**—Gruppo di DN cui appartiene il DN.

- **Sostituisci**—Valore da utilizzare in sostituzione del valore del numero o di quello del nome per accedere al DN in certi tipi di routing. È necessario specificare un valore di sostituzione che deve essere univoco all'interno del commutatore.

Importante

Per specificare un valore nel campo **Sostituisci**, è necessario assicurarsi che la casella di controllo **Usa override** sia selezionata.

- **ID accesso**—Identificatore di accesso utilizzato per attivare un dato DN. Alcuni tipi di sistemi di commutazione richiedono tuttavia che il codice di accesso utilizzato per attivare un dato DN sia associato in modo permanente al DN in questione. In questo caso, l'ID di accesso può essere applicato ai seguenti tipi di DN: **Posizione ACD**, **Estensione**, **Porta trattamento vocale**, **Casella vocale** o **Misto**.
- **Tipo specifico di commutatore**—Numero intero che corrisponde a una combinazione di impostazioni specifiche del commutatore per un dato DN. Identifica il tipo di dispositivo (ad esempio **Estensione**, **Posizione ACD** o **Trunk**) per ogni commutatore (PBX) supportato da T-Server. È univoco per ciascuna configurazione commutatore/DN/T-Server. In pratica, fornisce un riferimento incrociato per i tipi di DN tra T-Server e PBX. Per questa proprietà è necessario specificare un valore che deve essere uguale a o maggiore di 1. Per ulteriori informazioni, consultare la *Framework T-Server Deployment Guide* per il proprio T-Server specifico.
- **Numero di trunk**—Numero di trunk associato a un dato DN. È valido solo se nella proprietà Tipo è stato impostato il valore **Destinazione di rete**. Il valore predefinito è 0.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Fare clic su **Salva**.

Tipi di DN

Tipo di DN	Descrizione
Risorsa di accesso	Risorsa di accesso del commutatore da utilizzare in un ambiente multisito per il routing esterno.
Posizione ACD	Estensione concepita esclusivamente per le interazioni con i clienti.
Coda ACD	Dispositivo presente in un commutatore, in genere associato a un numero di destinazioni, in cui vengono accodate le interazioni con i clienti mentre

Tipo di DN	Descrizione
	il sistema di controllo ricerca una destinazione disponibile.
Porta di elaborazione chiamate	Estensione collegata a una porta del dispositivo per l'elaborazione delle chiamate.
Chat	Indirizzo di chat.
Esplorazione condivisa	Indirizzo di esplorazione condivisa.
DN comunicazione	Dispositivo virtuale che le applicazioni utilizzano per comunicare reciprocamente mediante il meccanismo Evento utente.
Indirizzo e-mail	Indirizzo e-mail.
Estensione	Linea di estensione normale.
Punto di routing esterno	Risorsa ISCC (Inter Server Call Control) dedicata al supporto delle funzioni di routing esterno e overflow delle chiamate.
Fax	Estensione collegata a un dispositivo fax.
Misto	Linea di estensione che è possibile utilizzare sia come estensione che come posizione ACD.
Stazione mobile	Stazione mobile.
Modem	Estensione collegata a un DCE (Data Communication Equipment).
Porta per periferica musicale	Sorgente audio.
Destinazione rete	Numero di destinazione nel routing di rete.
Punto di routing	Dispositivo presente in un commutatore, non associato ad alcuna particolare destinazione, in cui le interazioni con i clienti attendono che l'applicazione di routing prenda decisioni relative al routing.
Coda di routing	Dispositivo di telefonia che è possibile utilizzare sia come punto di routing che come coda ACD.
Numero servizio	Numero di servizio utilizzato come punto di routing nel routing di rete.
Linea telefonica dedicata	Canale di comunicazione diretto tra due commutatori di una rete telefonica privata.
Gruppo di linee telefoniche dedicate	Gruppo di linee telefoniche dedicate che formano una route.
Trunk	Canale di comunicazione tra la rete telefonica pubblica e una rete privata.
Gruppo di trunk	Gruppo di trunk che formano una route.
Porta video su IP	Canale video.
Coda virtuale	Dispositivo virtuale, creato e gestito dal commutatore, con attività identica a quella di una coda ACD.
Punto di routing virtuale	Dispositivo virtuale, creato e gestito dal commutatore, con attività identica a quella di un

Tipo di DN	Descrizione
	punto di routing.
Casella vocale	Canale con funzionalità di casella vocale.
Porta Voice over IP	Porta VoIP (Voice over IP).
Servizio Voice over IP	Servizio VoIP.
Porta trattamento vocale	Estensione collegata alla porta di un dispositivo audio elettronico (ad esempio un dispositivo IVR).
Flusso di lavoro	Risorsa con flusso di lavoro.

Gruppi di DN

I gruppi di DN sono raggruppamenti logici di **DN**. È possibile utilizzare i gruppi di DN in algoritmi di routing a livello di rete e in alcuni tipi di statistiche. Per determinare se occorre impostare gruppi di DN, consultare la documentazione specifica della soluzione.

Quando si specifica un gruppo di DN, si ricordi che i DN di ogni gruppo devono presentare lo stesso modello di evento telefonico.

Anche se un gruppo di DN può contenere DN appartenenti a diversi **Commutatori**, è possibile ricevere informazioni statistiche corrette relative a tale gruppo solo se le applicazioni di creazione di rapporti sono connesse ai server associati a tali Commutatori.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di DN** visualizza i gruppi di DN presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I gruppi di DN disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di DN, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli

di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un gruppo di DN, solo l'oggetto Gruppo di DN viene rimosso da Configuration Database. Gli oggetti DN appartenenti al gruppo non vengono eliminati.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un gruppo di DN.
- **Sposta in**—Spostare un gruppo di DN in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare gruppi di DN.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un gruppo di DN per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni.

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di DN

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del gruppo di DN. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant). Non è possibile modificare questo valore fino a quando questo gruppo di DN contiene almeno un DN.
 - **Tipo**—Tipo di gruppo di DN. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tabella capacità**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. Si tratta della tabella capacità associata a un dato gruppo di DN. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Tabella quote**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. Si tratta della tabella quote associata a questo gruppo di DN. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.

- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. La scheda **DN di origine** elenca i **DN** da cui le chiamate possono essere instradate o trasferite a questo gruppo di agenti. Nell'elenco è possibile includere i tipi di DN seguenti: **Punto di routing**, **Punto di routing esterno**, **Numero servizio**, **Coda di routing**, **Coda ACD**, **Coda virtuale** o **Punto di routing virtuale**.
 4. Nella scheda **DN**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un DN a questo gruppo di DN. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 5. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto un DN al gruppo di DN:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
 6. Fare clic su **Salva**.

Tipi di gruppo di DN

Di seguito sono riportati i tipi di gruppo di DN e i tipi di DN che è possibile includere in un gruppo.

Tipo di gruppo di DN	Tipi di DN compatibili
Code ACD	Coda ACD, Coda di routing e Coda virtuale
Porte rete	Destinazione rete
Punti di routing	Punto di routing, Punto di routing esterno, Coda di routing e Punto di routing virtuale
Numeri servizio	Numero servizio
Porte singole	Estensione, Posizione ACD, Porta di elaborazione chiamate, Porta per periferica musicale, DN comunicazione, Indirizzo e-mail, Modem, Fax, Chat, Esplorazione condivisa, Porta Voice over IP, Porta video su IP, Porta trattamento vocale e Casella vocale

IVR

Gli IVR (Interactive Voice Response) sono oggetti di telefonia composti da porte IVR e controllati mediante i driver dell'interfaccia IVR.

Registando un nuovo IVR in Configuration Database, viene creata automaticamente una cartella Porte IVR sotto l'IVR.

Le **Porte IVR** sono oggetti di telefonia identificati univocamente mediante numeri all'interno dei sistemi IVR in cui le telefonate possono risiedere ed essere gestite.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **IVR** visualizza gli IVR presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Gli IVR disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto IVR, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo

accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Avviso

Eliminando un IVR vengono eliminate anche tutte le porte IVR specificate all'interno dello stesso. Tale eliminazione potrebbe causare la modifica di altri oggetti.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un IVR.
- **Sposta in**—Spostare un IVR in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare IVR.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un IVR per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti IVR

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dell'IVR. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Breve descrizione dell'IVR.
 - **Tipo**—Tipo di IVR. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Versione**—Versione dell'IVR. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Server IVR**—Nome dell'applicazione del tipo di server di interfaccia IVR che serve l'IVR.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di

funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Nella scheda **Porte IVR**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una **Porta IVR**.
4. Fare clic su **Salva**.

Importante

Le **Porte IVR** vengono configurate come oggetti distinti. Possono essere create e configurate solo dopo aver creato l'IVR associato.

Porte IVR

Le porte IVR (Interactive Voice Response) sono oggetti di telefonia identificati in modo univoco mediante numeri all'interno dei sistemi **IVR** in cui le telefonate possono risiedere ed essere gestite.

Registando un nuovo IVR in Configuration Database, viene creata automaticamente una cartella Porte IVR sotto l'IVR. Una porta IVR può, quindi, essere creata solo dopo che è stato creato l'IVR associato.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Porte IVR** visualizza le porte IVR presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

- Viene visualizzato l'elenco **IVR** quando si seleziona **Porte IVR** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Porte IVR**, è necessario prima selezionare un oggetto IVR e quindi una cartella Porte IVR.
- Le porte IVR disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Porta IVR, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Avviso

L'eliminazione di una porta IVR potrebbe influire su alcuni oggetti nella configurazione. Per visualizzare le associazioni tra una porta IVR e altri oggetti, utilizzare la scheda **Dipendenze**.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una porta IVR.
- **Sposta in**—Spostare una porta IVR in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare porte IVR.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una porta IVR per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Porta IVR

Prerequisites

È stato [creato l'IVR](#) cui queste porte sono associate.

Steps

1. Nell'elenco **IVR**, fare clic sull'oggetto IVR in cui si desidera creare una porta IVR.
2. Fare clic sulla cartella Porte IVR in cui si desidera creare una porta IVR.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Numero porta**—Numero associato a un canale su un IVR. È necessario specificare un valore

per questa proprietà e tale valore può essere uguale a 0 (zero) o qualsiasi numero intero positivo. Tale valore, inoltre, deve essere univoco all'interno dell'IVR a cui è associato.

- **Descrizione**—Breve descrizione della porta IVR.
- **IVR**—IVR a cui appartiene la porta IVR. Questo valore viene impostato automaticamente e non è possibile modificarlo.
- **DN associato**—DN associato alla porta IVR.
- **Commutatore associato**—Commutatore associato alla porta IVR.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Fare clic su **Salva**.

Posizioni

Per posizione si intende una postazione caratterizzata da uno o più **DN** utilizzati da un solo agente.

È possibile configurare posizioni cui assegnare singoli DN per monitorare le prestazioni e la disponibilità di **agenti**, **gruppi di agenti** e **gruppi di posizioni** e per fornire tali informazioni alle applicazioni per l'elaborazione delle chiamate.

La tipica posizione di un agente comprende due DN: un DN utilizzato dall'agente per prendere le telefonate del cliente e l'altro per effettuare consulenze telefoniche e trasferimenti di chiamata.

Se si utilizzano le opzioni multimediali dei prodotti Genesys, potrebbe essere necessario dotare le posizioni di DN di diversi tipi, come ad esempio quelli di tipo Indirizzo e-mail.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Posizioni** visualizza le posizioni presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Le posizioni disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Posizione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di

un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina una posizione, questa viene rimossa da Configuration Database e da tutti i gruppi di cui fa parte. Se si desidera rimuovere la posizione da un gruppo di cui fa parte, lasciandola tuttavia in Configuration Database e mantenendola disponibile per l'assegnazione a un altro gruppo di posizioni, rimuovere la posizione dal gruppo di posizioni.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una posizione.
- **Sposta in**—Spostare una posizione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare posizioni.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una posizione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Posizione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della posizione. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Regola di capacità**—Script regola di capacità associato a questa posizione.
 - **Contratto a costi**—Contratto a costi associato alla posizione.

- **Sito**—Sito al quale sono associati la regola di capacità e/o il contratto a costi. Se la regola di capacità o il contratto a costi sono associati a un sito, questo campo viene impostato su tale sito.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **DN**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un DN. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 4. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto un DN alla posizione:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
 5. Fare clic su **Salva**.

Gruppi di posizioni

I gruppi di posizioni sono raggruppamenti logici di **posizioni**. È possibile raggruppare le posizioni se, in base agli algoritmi di elaborazione delle chiamate, queste ultime devono essere distribuite tra una serie di posizioni controllate dalle applicazioni anziché dai meccanismi ACD del **commutatore**.

Si consideri, a titolo di esempio, un servizio che consente di mettere in attesa le chiamate: un'applicazione di routing trasferisce una chiamata a una porta assegnata a un gruppo di posizioni preposto a tale servizio e allega le informazioni relative al trattamento da applicare alla chiamata mentre quest'ultima è in attesa.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di posizioni** visualizza i gruppi di posizioni presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I gruppi di posizioni disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di posizioni, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare

singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un gruppo di posizioni, solo l'oggetto Gruppo di posizioni viene rimosso da Configuration Database. Gli oggetti Posizione che vi sono contenuti non vengono eliminati.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un gruppo di posizioni.
- **Sposta in**—Spostare un gruppo di posizioni in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare gruppi di posizioni.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un gruppo di posizioni per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di posizioni

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del gruppo di posizioni. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant). Non è possibile modificare questo valore finché il gruppo di posizioni contiene almeno una posizione.
 - **Tabella capacità**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella di capacità associata al gruppo di posizioni. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Tabella quote**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella di quote associata al gruppo di posizioni. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Contratto a costi**—Contratto a costi associato al gruppo di posizioni.
 - **Sito**—Il sito contenente il contratto a costi.

- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. La scheda **DN di origine** elenca i DN da cui le chiamate possono essere instradate o trasferite a questo gruppo di posizioni. Nell'elenco è possibile includere i tipi di DN seguenti: **Punto di routing**, **Punto di routing esterno**, **Numero servizio**, **Coda di routing**, **Coda ACD**, **Coda virtuale** o **Punto di routing virtuale**. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un DN. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 4. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto un DN:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
 5. Nella scheda **Posizioni**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una posizione. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 6. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto una posizione al gruppo di posizioni:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
 7. Fare clic su **Salva**.

Commutatori

Un commutatore è un aggregato di risorse di telefonia all'interno di un **ufficio di commutazione**.

La maggior parte delle configurazioni esistenti a livello aziendale presenta una corrispondenza uno a uno tra i commutatori e gli uffici di commutazione. Tuttavia, potrebbero verificarsi situazioni in cui si desidera suddividere l'ufficio in più commutatori oppure creare un piano di numerazione più sicuro ed efficiente. In questo caso, è necessario definire un commutatore all'interno di un ufficio di commutazione.

In caso di perdita di tutti i componenti in un singolo sito, è necessaria una strategia di ripristino di emergenza per garantire un'interruzione minima del servizio. La parte centrale di questa strategia è la disponibilità di commutatori sincronizzati ubicati in siti separati e configurati con set identici di estensioni degli agenti e **Accessi agenti**. Un agente può accedere a tutti i commutatori in qualsiasi momento.

La strategia di ripristino di emergenza implementata da Genesys per i componenti Genesys si applica ai commutatori di tipo **Commutatore SIP**. Per configurare il ripristino di emergenza per i componenti Genesys, è necessario che sia presente almeno un commutatore in Configuration Database.

Per ulteriori informazioni sul ripristino di emergenza, consultare la **SIP Server High-Availability Deployment Guide** o la **Guida di Genesys Administrator 8.1**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Commutatori** visualizza i commutatori presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I commutatori disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Commutatore, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un commutatore.
- **Sposta in**—Spostare un commutatore in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare commutatori.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un commutatore per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Commutatore

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del commutatore. Per questa proprietà è necessario specificare un valore; tale valore deve essere univoco nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Ufficio di commutazione**—Ufficio di commutazione a cui appartiene un dato commutatore. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tipo di commutatore**—Tipo di ufficio di commutazione a cui appartiene il commutatore. Questo valore viene impostato automaticamente.
 - **T-Server**—Oggetto Applicazione T-Server mediante il quale vengono controllati gli oggetti di telefonia del commutatore. Una volta stabilita l'associazione, questa non potrà essere eliminata finché il T-Server specificato avrà almeno un'applicazione client.
 - **Intervallo DN**—Piano di numerazione interno del commutatore. Utilizzare un trattino per

specificare un intervallo di numeri oppure una virgola per specificare una serie di numeri singoli o intervalli —ad esempio 1100-1179, 1190-1195, 1199. Anche se questo parametro è facoltativo, può essere importante per il funzionamento di T-Server con alcuni tipi di commutatore.

- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. La scheda **Codici di accesso** visualizza un elenco dei codici di accesso utilizzati per effettuare, instradare o trasferire chiamate da un commutatore ad altri commutatori nell'ambito di un'installazione multisito. A seconda della struttura del piano di numerazione, potrebbe essere necessario utilizzare i codici di accesso per raggiungere i DN che appartengono a diversi commutatori di una rete telefonica multisito. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un codice di accesso al commutatore.
4. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
- **Commutatore**—Commutatore a cui si assegna il codice di accesso.
 - **Codice**—Prefisso utilizzato per raggiungere i DN del commutatore specificati nella proprietà **Commutatore** quando si effettuano o si trasferiscono chiamate dai DN del commutatore all'oggetto per cui si sta eseguendo la configurazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. È necessario specificare un codice di accesso in linea con il piano di numerazione del centro di contatto della rete telefonica; qualsiasi modifica ai codici di accesso può essere effettuata solo dopo che le modifiche corrispondenti sono state effettuate sulla rete telefonica.
 - **Tipo di destinazione**—Tipo di destinazione all'interno del commutatore per cui si stanno specificando tutti i parametri di routing.

Importante

La combinazione dei valori delle prime tre proprietà—**Commutatore**, **Codice** e **Tipo di destinazione**—definisce l'univocità dei codici di accesso del commutatore. È possibile specificare più codici di accesso con lo stesso codice per lo stesso commutatore, purché presentino tipi di destinazione diversi.

- **Tipo di route**—Tipo di routing per la destinazione specificata nel tipo di destinazione del commutatore.
- **Origine DN**—Fonte di informazioni che specifica il punto di origine nelle istruzioni di routing.
- **Sorgente di destinazione**—Fonte di informazioni che specifica la destinazione nelle istruzioni di routing.
- **Origine posizione**—Fonte di informazioni che specifica la posizione nelle istruzioni di routing.
- **Origine DNIS**—Fonte di informazioni che specifica il DNIS nelle istruzioni di routing.

- **Origine motivo**—Fonte di informazioni che specifica i motivi nelle istruzioni di routing.
 - **Origine estensione**—Fonte di informazioni che specifica le estensioni nelle istruzioni di routing.
 - Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Applica** per salvare le informazioni nella scheda.
 6. La scheda **Codici di accesso predefiniti** visualizza un elenco dei codici di accesso che possono essere utilizzati per impostazione predefinita per effettuare, instradare o trasferire chiamate a un commutatore da qualsiasi altro commutatore nell'ambito di un'installazione multisito. A seconda della struttura del piano di numerazione, potrebbe essere necessario utilizzare i codici di accesso per raggiungere i DN che appartengono a diversi commutatori di una rete telefonica multisito. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un codice di accesso predefinito al commutatore.
 7. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
 - **Codice**—Prefisso utilizzato per raggiungere i DN del commutatore specificati nella proprietà Commutatore quando si effettuano o si trasferiscono chiamate dai DN del commutatore all'oggetto per cui si sta eseguendo la configurazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. È necessario specificare un codice di accesso in linea con il piano di numerazione del centro di contatto della rete telefonica; qualsiasi modifica ai codici di accesso può essere effettuata solo dopo che le modifiche corrispondenti sono state effettuate sulla rete telefonica.
 - **Tipo di destinazione**—Tipo di destinazione all'interno del commutatore per cui si stanno specificando tutti i parametri di routing.

Importante

La combinazione dei valori delle prime tre proprietà—**Commutatore, Codice e Tipo di destinazione**—definisce l'univocità dei codici di accesso del commutatore. È possibile specificare più codici di accesso con lo stesso codice per lo stesso commutatore, purché presentino tipi di destinazione diversi.

- **Tipo di route**—Tipo di routing per la destinazione specificata nel tipo di destinazione del commutatore.
- **Origine DN**—Fonte di informazioni che specifica il punto di origine nelle istruzioni di routing.
- **Sorgente di destinazione**—Fonte di informazioni che specifica la destinazione nelle istruzioni di routing.
- **Origine posizione**—Fonte di informazioni che specifica la posizione nelle istruzioni di routing.
- **Origine DNIS**—Fonte di informazioni che specifica il DNIS nelle istruzioni di routing.
- **Origine motivo**—Fonte di informazioni che specifica i motivi nelle istruzioni di routing.
- **Origine estensione**—Fonte di informazioni che specifica le estensioni nelle istruzioni di routing.

- Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva**.

Uffici di commutazione

Gli uffici di commutazione sono veri e propri commutatori telefonici che forniscono servizi telefonici ai centri di contatto.

È necessario registrare un ufficio di commutazione prima di poter configurare un **commutatore** con **DN** e **accessi agenti**.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Uffici di commutazione** visualizza gli uffici di commutazione presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Gli uffici di commutazione disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Ufficio di commutazione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. Se esiste almeno un

commutatore associato all'ufficio di commutazione, questo non può essere eliminato. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un ufficio di commutazione.
- **Sposta in**—Spostare un ufficio di commutazione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare uffici di commutazione.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un ufficio di commutazione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Ufficio di commutazione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dell'ufficio di commutazione. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco all'interno dell'ufficio di commutazione (in un'azienda o un ambiente multi-tenant) oppure all'interno del tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Tipo di commutatore**—Tipo di ufficio di commutazione. È necessario specificare un tipo. Una volta impostato il tipo, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Routing/Servizi elettronici

La sezione Routing/Servizi elettronici di Gestione configurazione consente di configurare gli oggetti seguenti:

- Risorse audio
- Attributi aziendali
- Valori attributi aziendali
- Tabelle obiettivi
- Giorni statistici
- Tabelle statistiche
- Transazioni
- Messaggi vocali

Risorse audio (Gestione configurazione)

Questa finestra consente di gestire le personalità e le risorse audio associate (annunci e file musicali).

È possibile creare le personalità per organizzare i file appartenenti a un determinato interlocutore. Si può, ad esempio, stabilire che una personalità chiamata John utilizzi il dialogo in inglese di un interlocutore maschio o che una personalità chiamata Marie utilizzi il dialogo in francese di un interlocutore donna.

È possibile caricare due tipi di risorse audio:

- **Annunci**—File contenenti un dialogo parlato che verrà riprodotto per i clienti, ad esempio un file di annuncio con cui comunicare ai clienti il proprio orario di lavoro.
- **Musica**—File che riproducono brani musicali per i clienti, ad esempio un file musicale che riproduce un brano per i clienti che verranno trasferiti a un agente.

La finestra **Risorse audio** di Genesys Administrator Extension (GAX) è un elenco unificato delle personalità e delle risorse audio dell'utente. Per ogni risorsa audio, GAX visualizza quanto segue:

- Un logo per indicare se il file è stato designato come Annuncio o Musica.
- Il nome della risorsa audio.
- L'ID della risorsa audio.
- Colonne aggiuntive, una per ogni personalità, per indicare quale personalità sta utilizzando la risorsa audio in questione.

Fare clic su **Mostra filtro rapido** e digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**. L'elenco viene aggiornato dinamicamente per mostrare gli elementi che corrispondono al testo nel campo **Filtro rapido**.

Gestione risorse audio è integrata con **Gestione parametri operativi** per consentire agli utenti di selezionare in modo dinamico le personalità e le risorse audio da utilizzare con un'applicazione di orchestrazione o strategia con parametri o con applicazioni vocali o di routing con parametri.

L'accesso a Gestione risorse audio si basa sui privilegi di ruolo e sulle autorizzazioni di controllo di accesso del tenant, nei modi seguenti:

- L'accesso dell'utente alle schermate o a determinate funzionalità di Gestione risorse audio viene gestito dai privilegi di ruolo.
- Le autorizzazioni di controllo di accesso definiscono quali risorse audio possono essere visualizzate o modificate da un utente autenticato. L'accesso alle risorse audio viene concesso dal tenant. Gli utenti dispongono di accesso a tutte le risorse audio per ogni tenant a cui possono accedere.

Per ulteriori informazioni, fare clic su una scheda in basso.

Personalità

Creazione di una personalità

Per creare una nuova personalità, fare clic su **Nuovo**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di una personalità

Steps

1. Fare clic su **Nuovo** e selezionare **Aggiungi personalità**.
2. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome personalità**—Il nome della personalità.
 - **Lingua**—La lingua parlata dalla personalità.
 - **Descrizione**—Una descrizione della personalità.
 - **Genere**—Consente di scegliere se questa personalità è Maschio, Femmina o Non specificato.
3. Fare clic su **Salva**.

Altre azioni

Dopo aver creato una personalità, è possibile:

- Modificare la personalità—Fare clic su **Modifica** accanto a una personalità per modificarne le proprietà.
- Eliminare la personalità—Fare clic su **Modifica** per visualizzare le proprietà della personalità. Nella finestra **Modifica personalità**, fare clic su **Elimina** per eliminare la personalità.

Importante

Non è possibile eliminare una personalità che fa parte di uno o più file di risorse audio.

- Manipolare la risorsa audio—Dopo aver assegnato una risorsa audio alla personalità, risultano disponibili diverse opzioni che consentono di manipolare il file.
 - Riprodurre il file—Fare clic sul pulsante di riproduzione per ascoltare il file.

- **Elimina**—Consente di eliminare il file. Questa opzione non elimina le personalità associate, ma i file audio originali. È possibile rimuovere un file solo se la risorsa audio alla quale è stato assegnato non è stata distribuita. Se l'utente che esegue questa operazione è un provider di servizi, è possibile rimuovere il file solo se non è stato creato da un tenant.
- **Rielabora**—La rielaborazione consente di ricreare un file di risorse audio dal file audio originale caricato (se non è stato eliminato dal database e/o dall'archivio di destinazione). Consente inoltre di eseguire l'eventuale conversione necessaria tra i formati audio.
- **Download**—Consente di scaricare il file nel computer.
- **Codifiche**—Consente di visualizzare informazioni sulla codifica del file eseguita da GAX. Quando i file audio vengono caricati, GAX li codifica automaticamente nei formati seguenti: μ -law, A-law e GSM.

Risorse audio

Creazione di una risorsa audio

Per creare una risorsa audio, fare clic su **Nuovo**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di una risorsa audio

Steps

1. Fare clic su **Nuovo** e selezionare **Aggiungi messaggio**.
2. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome**—Il nome della risorsa audio.
 - **Descrizione**—Una descrizione della risorsa audio.
 - **Tipo**—Specificare se la risorsa audio è di tipo Musica (un file musicale) o Annuncio (un file di annuncio).
3. Fare clic su **Salva**.

Caricamento di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Caricamento di risorse audio

Steps

1. Identificare quale risorsa audio e personalità assegnare al file. Una volta identificate, selezionare o spostare il puntatore del mouse sulla cella della tabella condivisa dalla risorsa audio di destinazione e dalla personalità.
2. Fare clic su **Carica file audio**.
3. Nel browser viene aperta una finestra di dialogo in cui selezionare una risorsa audio da caricare. Selezionare un file da caricare.
4. La risorsa audio viene caricata in GAX e assegnata alla personalità.

Eliminazione di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Eliminazione di risorse audio

Steps

1. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa audio da eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**.

Importante

- Se si elimina una risorsa audio, vengono eliminati anche tutti i file associati.
- Se si sta eliminando una risorsa audio utilizzata da Gestione parametri operativi e da uno o più parametri o gruppi di parametri, viene visualizzato un messaggio che lo comunica. In questi casi, è solo possibile annullare l'eliminazione: non è infatti possibile forzarla.

Altre azioni

Dopo aver caricato un file, è possibile selezionarlo o evidenziarlo e scegliere una delle azioni seguenti:

- Riprodurre il file—Fare clic sul pulsante di riproduzione per ascoltare il file.
- **Elimina**—Consente di eliminare il file. Questa opzione non elimina le personalità associate, ma i file audio originali. È possibile rimuovere un file solo se la risorsa audio alla quale è stato assegnato non è stata distribuita. Se l'utente che esegue questa operazione è un provider di servizi, è possibile rimuovere il file solo se non è stato creato da un tenant.
- **Rielabora**—La rielaborazione consente di ricreare un file di risorse audio dal file audio originale caricato (se non è stato eliminato dal database e/o dall'archivio di destinazione). Consente inoltre di eseguire l'eventuale conversione necessaria tra i formati audio.
- **Download**—Consente di scaricare il file nel computer.
- **Codifiche**—Consente di visualizzare informazioni sulla codifica del file eseguita da GAX. Quando i file audio vengono caricati, GAX li codifica automaticamente nei formati seguenti: μ -law, A-law e GSM.

Condivisione di risorse audio

Il tenant Ambiente (provider di servizi) può condividere le risorse audio con altri tenant. Le risorse audio distribuite presentano le proprietà seguenti:

- Viene creata una nuova risorsa audio per ogni tenant.
- Se il tenant non presenta personalità corrispondenti, vengono create automaticamente nuove personalità.
- Gli ID personalità e risorsa audio corrispondono a quelli dei file distribuiti.
- I nomi dei file sono condivisi nella nuova risorsa audio. Non vengono creati nuovi file nel file server. Le risorse audio sono un meccanismo che rende i nomi dei file codificati visibili ad altri tenant in modo che possano essere utilizzati con Gestione parametri operativi.
- Solo il tenant Ambiente può distribuire una risorsa audio a un altro tenant. Per un tenant non è possibile ridistribuire una risorsa audio a un altro tenant.
- Le modifiche apportate dal tenant Ambiente nei file delle risorse audio distribuite vengono propagate automaticamente. Sono inclusi l'aggiunta, l'aggiornamento e la rimozione dei file di risorse audio delle risorse audio distribuite.

Distribuzione di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Distribuzione di risorse audio

Steps

È possibile distribuire le risorse audio in base al tenant o alla risorsa audio stessa. Scegliere uno dei metodi seguenti:

In base al tenant

1. Fare clic su **Directory tenant** e scegliere un tenant per la ricezione della risorsa audio.
2. Fare clic su **Modifica distribuzione**.
3. In **Messaggi proprietario ambiente** viene visualizzato un elenco delle risorse audio disponibili nell'ambiente. È possibile aggiungere o rimuovere le risorse audio dal tenant facendo clic su **Aggiungi** o **Rimuovi** accanto a ogni risorsa audio.
4. Fare clic su **OK**.

In base alla risorsa audio

1. Fare clic sulla casella di controllo accanto alla risorsa audio da distribuire.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Nell'elenco Tenant, selezionare i tenant a cui verrà distribuita la risorsa audio. È anche possibile fare clic su **Rendi il messaggio disponibile per tutti i tenant** per distribuire la risorsa a tutti i tenant.
4. Fare clic su **Salva**.

Attributi aziendali

Gli attributi aziendali sono oggetti che fungono da contenitori di un particolare tipo di oggetti **Valore attributo**. Sono istanze di questi oggetti le enumerazioni disponibili (classificazioni), quali Tipo di supporto, Tipo di servizio e altri.

Importante

I nomi e i valori degli attributi aziendali possono essere archiviati utilizzando UTF-8. In questo modo è possibile immettere e visualizzare gli attributi e i relativi valori in qualsiasi lingua, inclusi le lingue non ASCII come il giapponese. Se necessario, è possibile combinare due o più lingue per un singolo attributo aziendale.

Per ulteriori informazioni sugli attributi aziendali, consultare i documenti seguenti:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Argomento relativo agli attributi aziendali in eServices Interaction Properties Reference Manual](#)

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Attributi aziendali** visualizza gli attributi aziendali presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Gli attributi aziendali disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Attributo aziendale, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un attributo aziendale.
- **Sposta in**—Spostare un attributo aziendale in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare attributi aziendali.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un attributo aziendale per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni.

Procedure: Creazione di oggetti Attributo aziendale

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome dell'attributo aziendale. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant). Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Nome visualizzato**—Nome localizzato dell'attributo aziendale con cui deve essere visualizzato l'oggetto su elementi dell'interfaccia utente grafica come le finestre di dialogo. Per impostazione predefinita, questo valore è uguale a quello della proprietà **Nome**.
 - **Descrizione**—Breve descrizione dell'attributo aziendale.

- **Tipo**—Tipo di attributo aziendale. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Valori attributi aziendali

Un valore attributo aziendale è un oggetto che rappresenta un singolo valore entro l'intervallo di valori di un dato oggetto **Attributo aziendale**.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Valori attributi aziendali** visualizza i valori attributi aziendali presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

- Viene visualizzato l'elenco **Attributi aziendali** quando si seleziona **Valori attributi aziendali** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Valori attributi aziendali**, è necessario prima selezionare un oggetto Attributo aziendale e quindi una cartella Valore attributo aziendale.
- I valori attributi aziendali disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Valore attributo aziendale, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la

casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un valore attributo aziendale.
- **Sposta in**—Spostare un valore attributo aziendale in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i valori attributi aziendali.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un valore attributo aziendale per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni.

Procedure: Creazione di oggetti Valore attributo aziendale

Steps

1. Nell'elenco **Attributi aziendali** fare clic sull'oggetto Attributo aziendale in cui creare un valore attributo aziendale.
2. Fare clic sulla cartella Valore attributo aziendale in cui si desidera creare un valore attributo aziendale.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del valore attributo aziendale. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nell'attributo aziendale a cui appartiene il valore attributo aziendale. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Nome visualizzato**—Nome localizzato del valore attributo aziendale con cui deve essere visualizzato l'oggetto su elementi dell'interfaccia utente grafica come le finestre di dialogo. Per impostazione predefinita, questo valore è uguale a quello della proprietà **Nome**.
 - **Attributo aziendale**—Attributo aziendale a cui appartiene il valore attributo aziendale. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Descrizione**—Breve descrizione del valore attributo aziendale.
 - **Predefinito**—Se selezionata, l'opzione indica che questo valore è quello predefinito per l'attributo aziendale a cui appartiene. Dopo aver selezionato questa casella di controllo per un valore attributo aziendale, non sarà possibile selezionarlo per altri valori che appartengono allo stesso attributo aziendale.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore

viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Fare clic su **Salva**.

Tabelle obiettivi

Le tabelle obiettivi sono raccolte di record obiettivi che definiscono la corrispondenza tra gli attributi delle interazioni (ad esempio tipo di supporto, tipo di servizio e segmento cliente) e gli obiettivi di servizio.

Se si utilizza il routing basato sui costi, usare un contratto a costi. I contratti a costi sono un tipo speciale di tabella obiettivi e contengono le informazioni necessarie per calcolare il costo di un'interazione da instradare. I contratti a costi contengono record obiettivi, ciascuno associato a un contratto IT. Per informazioni sull'uso dei contratti a costi, consultare la sezione relativa nella scheda Procedure sotto.

Per ulteriori informazioni sulle tabelle obiettivi, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Tabelle obiettivi** visualizza le tabelle obiettivi presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Le tabelle obiettivi disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Tabella obiettivi, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una tabella obiettivi.
- **Sposta in**—Spostare una tabella obiettivi in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare tabelle obiettivi.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una tabella obiettivi per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Tabella obiettivi

Steps

- [Tabella obiettivi](#)
- [Contratto a costi](#)

Tabella obiettivi

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della tabella obiettivi. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Breve descrizione della tabella obiettivi.
 - **Tipo**—Selezionare **predefinito** per creare una tabella obiettivi che non sia un contratto a costi
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Contratto a costi

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della tabella obiettivi. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Breve descrizione della tabella obiettivi.
 - **Tipo**—Selezionare **Contratto** per creare una tabella obiettivi che sia un contratto a costi.
 - **Costo prepagato totale**—Costo del contratto prepagato, solo per i contratti con tariffa a volume.
 - **Fuso orario**—Fuso orario per questo contratto a costi e i tipi di interazioni specificati nella scheda Generale.
 - **Avvia**—Data in cui deve avere inizio il contratto a costi.
 - **Fine**—Data in cui deve terminare il contratto a costi.

Importante

Per ulteriori informazioni, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

3. Fare clic su **Applica** per salvare il contratto a costi. Viene visualizzata la scheda **Record obiettivi**.
4. Nella scheda **Record obiettivi**, fare clic su **Aggiungi**.
5. Immettere le informazioni seguenti nella finestra popup visualizzata:
 - **Tipo di supporto multimediale**—Tipo di tecnologia multimediale utilizzata per lo scambio di informazioni, ad esempio caselle vocali, e-mail e fax. L'intervallo di valori degli attributi per questo campo è definito nell'attributo aziendale Tipo di supporto.
 - **Tipo di servizio**—Servizio richiesto dal cliente. L'intervallo di valori degli attributi per questo campo è definito nell'attributo aziendale Tipo di servizio.
 - **Segmento cliente**—Inserisce i clienti in categorie in base al relativo profitto potenziale per l'azienda rispetto a un'attività aziendale. L'intervallo di valori degli attributi per questo campo è definito nell'attributo aziendale Segmento cliente.

- **Scopo obiettivo servizio**—Scopo obiettivo servizio definito per il record. Per le interazioni vocali, si tratta dell'ora prestabilita per la risposta della chiamata locale da parte di un agente in linea.
- **Delta obiettivo servizio**—Delta obiettivo servizio definito per il record. Definisce la procedura per la deviazione dallo scopo dell'obiettivo di servizio.
- Fare clic su **OK**.

Importante

Per ulteriori informazioni, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

6. Fare clic su **Salva**.

Giorni statistici

Un giorno statistico è un'espressione numerica del carico di lavoro che un dato **gruppo di agenti** si prevede gestisca durante una particolare giornata lavorativa.

Se si utilizza il routing basato sui costi, utilizzare un contratto giornaliero. I contratti giornalieri sono un tipo speciale di giorno statistico. Se si utilizza il routing basato sui costi, il contratto giornaliero è un giorno statistico che include anche tariffe di base e penali per l'elaborazione di un volume superiore o inferiore al carico di lavoro previsto. I contratti giornalieri si applicano solo ai contratti IT con tariffa a volume. I contratti giornalieri consentono il variare della tariffa di base per far spazio a fluttuazioni del volume che possono verificarsi nei diversi giorni della settimana, nei fine settimana e in giornate particolari, ad esempio le festività. Per ulteriori informazioni sui contratti giornalieri, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

I giorni statistici rappresentano la definizione di un momento preciso interpretata dalle applicazioni server Genesys che sono progettate con questi oggetti e li coordinano con la sequenza temporale effettiva di esecuzione del server. A seconda del comportamento del server, la definizione viene applicata all'ora locale nel fuso orario del server o all'ora UTC. Il giorno statistico da solo non indica alcun fuso orario particolare.

Per ulteriori informazioni sui giorni statistici, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Giorni statistici** visualizza i giorni statistici presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I giorni statici disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o

rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Giorno statistico, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un giorno statistico.
- **Sposta in**—Spostare un giorno statistico in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare giorni statistici.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un giorno statistico per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Giorno statistico

Steps

Per creare un oggetto Giorno statistico, scegliere uno dei tipi seguenti:

- [Giorno statistico](#)
- [Contratto giornaliero](#)

Giorno statistico

Per creare un giorno statistico, eseguire le azioni seguenti:

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Nome**—Nome del giorno statistico. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
- **Tipo**—Selezionare **Predefinito** per creare un giorno statistico che non sia un contratto giornaliero.
- **Tipo di giorno**—Questi campi identificano i giorni del calendario cui fanno riferimento i valori statistici del giorno statistico. Se è selezionata l'opzione **Data**, è possibile modificare i campi seguenti: **Anno**, **Mese**, **Giorno**. Se è selezionata l'opzione **Giorno della settimana**, è possibile modificare il campo **Giorno della settimana**.

Importante

Non impostare proprietà nella sezione seguente se è configurato un oggetto Giorno statistico da utilizzare in una tabella statistica di tipo Giorno speciale.

- **Ora di inizio**—Ora di inizio della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
- **Ora di fine**—Ora di fine della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.

Avviso

Non configurare come giorno unico una giornata lavorativa che supera la mezzanotte, in quanto potrebbe non essere interpretata correttamente nella soluzione di routing. Se la giornata lavorativa inizia in un giorno e termina nel successivo, è necessario configurarla come due giornate, nel modo seguente:

La prima giornata lavorativa inizia all'ora di inizio generale e termina alle 23:59 dello stesso giorno.
La seconda giornata lavorativa inizia alle 12:00 del giorno di calendario successivo e termina all'ora di fine generale.

Esempio

Si supponga di voler tenere traccia dell'attività dalle **20:00** di lunedì alle **2:00** di martedì. Occorre creare in modo esplicito due giornate lavorative, come illustrato di seguito.

La prima giornata lavorativa inizia alle 20:00 e termina alle 23:59 di lunedì.

La seconda giornata lavorativa inizia alle 12:00 e termina alle 2:00 di martedì.

- **Valore minimo**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro minimo previsto per l'intera giornata.
- **Valore massimo**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro massimo previsto per l'intera giornata. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione **Minimo valori**

statistici.

- **Valore di destinazione**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro di destinazione per l'intera giornata. Il valore di destinazione non può essere inferiore all'impostazione Minimo valori statistici o superiore all'impostazione Massimo valori statistici. Questa proprietà è riservata per utilizzi futuri.
 - **Durata intervallo (min)**—Intervallo statistico in minuti. Questo parametro viene utilizzato per suddividere il giorno statistico in time slot più piccoli che consentono di utilizzare un modello per la distribuzione del carico di lavoro durante l'intera giornata. Il valore deve essere un multiplo di 5. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Intervalli**, specificare gli intervalli statistici. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla scheda Intervalli statistici sopra.
 4. Fare clic su **Salva**.

Contratto giornaliero

Per creare un contratto giornaliero, eseguire le azioni seguenti:

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic sul pulsante **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del giorno statistico. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Tipo**—Selezionare **Contratto giornaliero** per creare un giorno statistico che sia un contratto giornaliero.
 - **Tipo di giorno**—Questi campi identificano i giorni del calendario cui fanno riferimento i valori statistici del giorno statistico. Se è selezionata l'opzione **Data**, è possibile modificare i campi seguenti: **Anno**, **Mese**, **Giorno**. Se è selezionata l'opzione **Giorno della settimana**, è possibile modificare il campo **Giorno della settimana**.
 - **Ora di inizio**—Ora di inizio della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
 - **Ora di fine**—Ora di fine della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
 - **Durata intervallo (min)**—Elenco di intervalli statistici.
 - **Margine di previsione (%)**—Percentuale del volume previsto di interazioni instradate per questo periodo volume che è possibile sovrastimare o sottostimare senza incorrere in penali. Lo scostamento si applica all'intera giornata, intervalli inclusi. Il valore deve essere positivo.

- **Penalità previsione in difetto (%)**—Percentuale del volume previsto di interazioni instradate da raggiungere per questo periodo volume in modo da evitare una penale per previsioni troppo elevate.
- **Penalità previsione in eccesso (%)**—Percentuale del volume previsto di interazioni instradate da raggiungere per questo periodo volume in modo da evitare una penale per previsioni troppo basse.
- **Tariffa forfettaria**—Se selezionata, questa opzione indica la tariffa forfettaria da applicare durante questo periodo volume.

3. Nella scheda **Periodo volume**, fare clic su **Aggiungi**. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:

- **Periodo volume**—Numero dell'intervallo. Il primo intervallo è contrassegnato dal numero 1 e viene sempre conteggiato a partire dall'ora di inizio della giornata lavorativa.
- **Volume previsto**—Volume delle interazioni previste nel periodo specificato.
- **Tariffa di base**—Costo totale di tutte le interazioni previste in un periodo.
- **Penalità per interazione per previsione in eccesso**—Costo aggiuntivo, per interazione, per il superamento del limite consentito dal margine di previsione per il volume di interazioni previsto. Di fatto, si tratta di una penalità per le previsioni troppo basse.
- **Penalità per interazione per previsione in difetto**—Costo aggiuntivo, per interazione, per il mancato raggiungimento del limite consentito dal margine di previsione per il volume di interazioni previsto. Di fatto, si tratta di una penalità per le previsioni troppo alte.

Importante

Per ulteriori informazioni, consultare la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

4. Fare clic su **Salva**.

Intervalli statistici

Ogni intervallo statistico viene associato a determinati valori statistici. Specificare, per ogni intervallo, valori che rappresentano il carico previsto durante tale intervallo. Questo valore deve essere numerico e univoco all'interno del campo statistico. Quando si configura un oggetto Giorno statistico da utilizzare in una tabella statistica di tipo Tabella capacità, specificare:

- Valore statistico 1: numero di agenti.
- Valore statistico 2: tempo medio di gestione.

Quando si configura un oggetto **Giorno statistico** da utilizzare in una tabella statistica di tipo **Tabella quote**, specificare:

- **Valore statistico 1:** valore statistico che rappresenta il carico di lavoro minimo previsto per l'intervallo.
- **Valore statistico 2:** valore statistico che rappresenta il carico di lavoro di destinazione per l'intervallo. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione del valore statistico 1 o superiore a quella del valore statistico 3.
- **Valore statistico 3:** valore statistico che rappresenta il carico di lavoro massimo previsto per l'intervallo. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione del valore statistico 1.

Tabelle statistiche

Le tabelle statistiche sono gruppi di **giorni statistici** che rappresentano le prestazioni dei **gruppi di agenti** definite statisticamente durante un periodo di calendario massimo di un anno. Le tabelle statistiche possono essere utilizzate dalle applicazioni di elaborazione delle chiamate per assicurare il bilanciamento del carico tra i diversi gruppi di agenti quando non sono disponibili le statistiche in tempo reale per tali gruppi.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Tabelle statistiche** visualizza le tabelle statistiche presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

Le tabelle statistiche disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Tabella statistica, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una tabella statistica.
- **Sposta in**—Spostare una tabella statistica in un'altra **struttura gerarchica**.
- Abilitare o disabilitare tabelle statistiche.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere **Gerarchia oggetti**.

Fare clic sul nome di una tabella statistica per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le **opzioni** e le **autorizzazioni**, nonché visualizzare le **dipendenze**.

Procedure: Creazione di oggetti Tabella statistica

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della tabella statistica. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Tipo**—Tipo di tabella statistica. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Segue una descrizione dei cinque tipi di tabelle statistiche:
 - Tabella capacità—Le applicazioni per l'elaborazione delle chiamate confrontano i valori specificati nell'elenco **intervalli** dell'oggetto Giorni statistici.
 - Tabella quote—Le applicazioni per l'elaborazione delle chiamate confrontano i valori **minimo**, **massimo** e di **destinazione** specificati nell'oggetto Giorni statistici.
 - Tabella giorni speciali—Le applicazioni per l'elaborazione delle chiamate possono identificare determinati giorni, ad esempio le festività.
 - Tabella contratti a tariffa variabile—Le applicazioni per l'elaborazione delle chiamate calcolano il costo dell'interazione in base al volume previsto e ad una tariffa per tale volume.
 - Tabella contratto a volume—Le applicazioni per l'elaborazione delle chiamate calcolano il costo dell'interazione in base a un costo predefinito per la chiamata o al costo dell'agente.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Nella scheda **Giorni statistici**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un **giorno statistico**. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **Salva**.

Transazioni

Le transazioni definiscono il modo in cui le applicazioni calcolano le statistiche definite dal cliente.

Per ulteriori informazioni sulle specifiche e sull'uso delle transazioni, consultare la documentazione di Universal Routing.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Transazioni** visualizza le transazioni presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Le transazioni disabilitate vengono visualizzate in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Transazione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una transazione.
- **Sposta in**—Spostare una transazione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare transazioni.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una transazione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#).

Procedure: Creazione di oggetti Transazione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome della transazione. È necessario specificare un valore per questa proprietà, e tale valore deve essere univoco. La combinazione costituita dal nome e dal tipo specificati per la proprietà Tipo determina l'univocità in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Alias**—Nome alternativo per una data transazione. Se questo valore è specificato, deve essere univoco nel tipo di oggetto specificato nella proprietà **Tipo** relativa a un dato centro di contatto.
 - **Tipo di transazione**—Tipo di transazione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Periodo registrazione (min.)**—Periodo di tempo, espresso in minuti, che indica la frequenza con cui lo stato corrente della transazione viene segnalato o registrato nel database.
 - **Formato**—Formato o script specifico di un'applicazione che definisce come viene elaborata la transazione.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo Directory tenant nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Messaggi vocali

I messaggi vocali sono oggetti per il trattamento delle chiamate che possono comprendere una serie di azioni da applicare al destinatario chiamato.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Messaggi vocali** visualizza i messaggi vocali presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I messaggi vocali disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Messaggio vocale, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un messaggio vocale.

- **Sposta in**—Spostare un messaggio vocale in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare messaggi vocali.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un messaggio vocale per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Messaggio vocale

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del messaggio vocale. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant). Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Se si utilizza il messaggio vocale per il trattamento di una chiamata in attesa, questo valore deve corrispondere all'identificatore del messaggio vocale fornito dal commutatore.
 - **Descrizione**—Breve descrizione del messaggio vocale. Per la sintesi vocale (TTS), questa proprietà può essere utilizzata da una piattaforma che consente di mettere in attesa le chiamate o da un commutatore per generare il messaggio vocale.
 - **Commutatore**—Commutatore a cui appartiene il messaggio vocale. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Script**—Identificatore univoco dello script per il messaggio vocale.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Desktop

La sezione Desktop di Gestione configurazione consente di configurare l'oggetto seguente:

- [Codici di azione](#)

Codici di azione

I codici di azione consentono agli agenti di presentare all'azienda un rapporto dei risultati relativi alle interazioni con i clienti e di spiegare le ragioni di determinate operazioni.

Dopo aver selezionato un codice appropriato da un menu di codici di azione predefiniti, il codice viene trasferito con la relativa richiesta correlata. Il codice viene quindi restituito con l'evento che indica che la richiesta è stata elaborata correttamente. Infine, il codice viene archiviato nel database dei rapporti.

Ogni codice di azione può essere completato da un numero di sottocodici che descrive più dettagliatamente le ragioni per cui è stata eseguita una data azione.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Codici di azione** visualizza i codici di azione presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I codici di azione disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselegionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Codice di azione, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i

dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un codice di azione.
- **Sposta in**—Spostare un codice di azione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare codici di azione.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un codice di azione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni.

Procedure: Creazione di oggetti Codice di azione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del codice di azione. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - **Tipo**—Tipo di codice di azione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Per ulteriori informazioni, vedere la scheda **Tipi di codice di azione**.
 - **Codice**—Codice di azione. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel tipo di codice di azione specificato nella proprietà **Tipo**.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. (Facoltativo) È anche possibile impostare sottocodici per caratterizzare in modo più preciso i motivi per l'esecuzione di una determinata azione. Per impostare sottocodici, eseguire la procedura seguente:
 - Fare clic sulla scheda **Sottocodici**.

- Fare clic su **Aggiungi**.
 - Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome**—Nome del sottocodice. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel codice di azione. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Codice**—Valore del sottocodice. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel codice di azione. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
4. Fare clic su **Salva**.

Tipi di codice di azione

Di seguito sono riportati i tipi di codice di azione.

Tipo	Descrizione
Disattivazione stato occupato	Selezionato e inviato quando un agente annulla la funzione Rendi occupato.
Attivazione stato occupato	Selezionato e inviato quando un agente attiva la funzione Rendi occupato.
Conferenza	Selezionato e inviato quando un agente avvia una conferenza.
Disattivazione inoltro	Selezionato e inviato quando un agente annulla la funzione di inoltro chiamate.
Attivazione inoltro	Selezionato e inviato quando un agente attiva la funzione di inoltro chiamate.
Chiamata in arrivo	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata in arrivo.
Chiamata interna	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata interna.
Accesso	Selezionato e inviato quando l'agente accede.
Chiusura sessione	Selezionato e inviato quando l'agente si disconnette.
Non pronto	Selezionato e inviato quando lo stato dell'agente viene modificato in Non pronto.

Tipo	Descrizione
Chiamata in uscita	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata in uscita.
Pronto	Selezionato e inviato quando lo stato dell'agente viene modificato in Pronto.
Trasferimento	Selezionato e inviato quando un agente avvia un trasferimento.

Piattaforma vocale

La sezione Piattaforma vocale di Gestione configurazione consente di configurare l'oggetto seguente:

- [Profili piattaforma vocale](#)

Profili piattaforma vocale

I profili piattaforma vocale sono applicazioni vocali (VoiceXML), per il controllo delle chiamate (CCXML), per annunci o conferenze che specificano le informazioni sul servizio univoche richieste quando questa applicazione viene eseguita all'interno di Genesys Voice Platform. Ciascun profilo contiene prerequisiti, parametri e policy per ogni tipo di servizio.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Profili piattaforma vocale** visualizza i profili piattaforma vocale presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I profili piattaforma vocale disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Profilo piattaforma vocale, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un profilo piattaforma vocale.
- **Sposta in**—Spostare un profilo piattaforma vocale in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare profili piattaforma vocali.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un profilo piattaforma vocale per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare opzioni e autorizzazioni.

Procedure: Creazione di oggetti Profilo piattaforma vocale

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del profilo piattaforma vocale. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant). Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Nome visualizzato**—Nome del profilo piattaforma vocale visualizzato nei rapporti GVP e sulla console.
 - **Descrizione**—Breve descrizione del profilo piattaforma vocale.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

In uscita

La sezione In uscita di Gestione configurazione consente di configurare gli oggetti seguenti:

- [Elenchi chiamate](#)
- [Campagne](#)
- [Gruppi di campagne](#)
- [Campi](#)
- [Filtri](#)
- [Formati](#)
- [Accessi tabella](#)
- [Trattamenti](#)

Elenchi chiamate

Gli elenchi chiamate sono tabelle di database con record contenenti una raccolta di numeri di telefono e altri dati relativi ai clienti e all'azienda. Gli elenchi chiamate vengono creati in Genesys Administrator Extension ed ereditano la propria struttura dal formato assegnato. Consultare [la sezione relativa ai formati nella Outbound Contact Deployment Guide](#). Ulteriori informazioni sugli Elenchi chiamate sono disponibili nel documento [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Un elenco chiamate deve contenere i campi obbligatori Genesys, ad esempio **Info contatto** e **Tipo info contatto**, ma può anche contenere campi personalizzati definiti dall'utente. Il nome della campagna, ad esempio, viene archiviato in un campo definito dall'utente specificato dall'opzione **Campo nome campagna**. Un campo definito dall'utente può anche servire da identificatore cliente per le richieste Non chiamare, come alternativa alla restrizione DNC (Do not call, Non chiamare) sul numero di telefono di un cliente.

È possibile aggiungere un numero illimitato di elenchi chiamate a una singola **Campagna**, nonché aggiungere o eliminare un elenco chiamate da una sessione di composizione in esecuzione per una campagna. È possibile assegnare una campagna a più **Gruppi di campagne**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Elenchi chiamate** mostra gli elenchi chiamate disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Gli elenchi chiamate disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Fare clic su **Raggruppa per** per raggruppare gli oggetti in base a vari criteri.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Elenco chiamate, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un elenco chiamate.
- **Sposta in**—Spostare un elenco chiamate in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare gli elenchi chiamate.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un elenco chiamate per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Elenco chiamate

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome dell'elenco chiamate. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione dell'elenco chiamate.
 - **Accesso a tabella**—L'accesso alla tabella alla quale fa riferimento l'elenco chiamate. Per questa proprietà è necessario specificare un valore.
 - **Accesso alla tabella registro**—L'accesso alla tabella di tipo registro. Genesys consiglia di dedicare un singolo accesso alla tabella registro per tutti gli elenchi chiamate associati a una campagna.

- **Filtro**—Il filtro da applicare a questo elenco chiamate. Se specificato, il filtro deve essere associato allo stesso formato dell'accesso alla tabella.
 - **Ora chiamata da**—Non utilizzato al livello dell'elenco in questo momento. L'impostazione predefinita è **8:00**.
 - **Ora chiamata a**—Non utilizzato al livello dell'elenco in questo momento. L'impostazione predefinita è **18:00**.
 - **Script**—La proprietà Script definisce l'oggetto Script, che contiene tutti gli attributi richiesti da Agent Scripting. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione relativa all'associazione delle informazioni script a eventi telefonici ed eventi utente OCS nel documento *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **N. massimo di tentativi**—Il numero massimo di tentativi per chiamare un singolo record nell'elenco chiamate durante una campagna se un Trattamento associato a questa campagna determina la ricomposizione di uno specifico record. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere diverso da zero. Il valore predefinito è 10.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Trattamenti**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un **Trattamento**. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 4. Nella scheda **Campagne**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una **Campagna**. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 5. Nella scheda **Formati**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un **Formato**. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 6. Fare clic su **Salva**.

Campagne

Una Campagna è un piano generale flessibile che consente di organizzare **Elenchi chiamate** e **Gruppi di agenti** (o **Gruppi di posizioni**) per la composizione di chiamate e la gestione dei risultati delle chiamate. È possibile assegnare una campagna a più **Gruppi di campagne**. Vedere ulteriori informazioni nella **Outbound Contact Deployment Guide**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Campagne** mostra le Campagne disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Le campagne disabilitate risulteranno disattivate nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Campagna, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare una campagna.
- **Sposta in**—Spostare una campagna in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare le campagne.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di una campagna per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#).

Procedure: Creazione di oggetti Campagna

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome della campagna. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione della campagna.
 - **Script**—Consente di definire l'oggetto Script, che contiene tutti gli attributi richiesti da Agent Scripting.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Elenchi chiamate**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un elenco chiamate. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
4. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto un elenco chiamate alla campagna:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
5. Fare clic su **Salva**.

Gruppi di campagne

I Gruppi di campagne sono strutture per l'organizzazione e la gestione di un processo automatico che consente di effettuare chiamate in uscita verso le destinazioni specificate negli **Elenchi chiamate**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Gruppi di campagne** mostra i Gruppi di campagne disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

- L'elenco **Campagne** viene visualizzato quando si seleziona **Gruppi di campagne** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Gruppi di campagne**, è innanzitutto necessario selezionare un oggetto Campagna, quindi una cartella Gruppi di campagne.
- I gruppi di campagne disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di campagne, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare

singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un gruppo di campagne.
- **Sposta in**—Spostare un gruppo di campagne in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i gruppi di campagne.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un gruppo di campagne per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di campagne

Steps

1. Nell'elenco **Campagne**, fare clic sull'oggetto Campagna nel quale si desidera creare un gruppo di campagne.
2. Fare clic sulla cartella Gruppo di campagne in cui si desidera creare un gruppo di campagne.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoggia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del gruppo di campagne, nel formato [Campagna@GruppoCampagne]. Questo valore viene impostato automaticamente, in base al contenuto dei campi Campagna e Gruppo.
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del gruppo di campagne.
 - **Tipo di gruppo**—Il tipo di gruppo di campagne, agente o posizione.
 - **Gruppo**—Il nome del gruppo di agenti o di posizioni associato a questo gruppo di campagne. Questo valore viene impostato automaticamente e non è possibile modificarlo.
 - **Modalità di composizione**—Il nome della modalità di composizione per questo gruppo di campagne.
 - **Destinazione trasferimento vocale**—Identifica la posizione in cui le chiamate devono essere inviate per la gestione.

Importante

Oltre al DN di destinazione trasferimento voce, qualsiasi DN Coda ACD, Coda virtuale, Punto di

routing o Numero servizio che potrebbe far parte di un flusso di chiamate relative a questo gruppo di agenti o di posizioni deve essere specificato come DN di origine degli oggetti Gruppo di agenti o Gruppo di posizioni. OCS (Outbound Contact Server, Server di contatto in uscita) deve monitorare questi DN per identificare le chiamate "r;foreign" in arrivo o in uscita inviate ad agenti ma non rilasciate da OCS per conto del gruppo di campagne oppure se il DN Coda ACD è configurato come DN di "r;overflow".

- **Modalità operativa**—Una modalità operativa: **Manuale** o **Pianificato**. Questa proprietà è valida solo per la modalità di composizione Anteprema.
- **Metodo di ottimizzazione**—Un metodo per ottimizzare algoritmi di composizione diretta nelle modalità di composizione predittiva. Questi metodi includono: **Fattore disponibilità agente**, **Tempo medio di distribuzione**, **Tempo di attesa medio**, **Percentuale overdial** e **Guadagno massimo**.

Importante

Tempo medio di distribuzione può essere impostato solo per la modalità di composizione GVP con chiamata predittiva.

- **% destinazione ottimizzazione**—Il valore di destinazione per il metodo di ottimizzazione. L'unità di misura dipende dal metodo di ottimizzazione selezionato nel campo precedente. Il valore predefinito è 80.
- **Dimensioni coda massime**—Il numero di record da conservare nella coda del dialer. Quando OCS funziona in modalità Power GVP o Anteprema di push, viene utilizzato un contatore interno. OCS prova sempre a mantenere il buffer del dialer pieno con la dimensione massima della coda specificata. Il valore predefinito è 0 (zero).
- **Profilo IVR**—Il DBID de profilo IVR specificato nel profilo IVR EMPS GVP. L'opzione **Nome profilo IVR** utilizza il valore specificato in questo campo.
- **Coda di interazione**—Un oggetto di configurazione creato nella sezione **Script** da Interaction Routing Designer durante lo sviluppo di un processo aziendale per elaborare interazioni in uscita in modalità di anteprema.
- **DN gruppo di trunk**—Richiesto solo se si utilizza Outbound Contact in un ambiente VoIP in uscita. Se specificato, OCS utilizza questo DN come DN per conto del quale hanno origine le chiamate in uscita e le chiamate occupate.
- **Script**—L'oggetto Script che contiene tutti gli attributi richiesti da Agent Scripting.
- **Dimensioni buffer record minime**—Le dimensioni minime del buffer dei record con la funzione di moltiplicatore, insieme alle dimensioni ottimali del buffer dei record, per il numero di agenti disponibili per una campagna. Il valore predefinito è 4.
- **Dimensioni buffer record ottimali**—Le dimensioni ottimali del buffer dei record con la funzione di moltiplicatore, insieme alle dimensioni minime del buffer dei record, per il numero di agenti disponibili per una campagna. Il valore predefinito è 6.

- **Numero di canali**—Identifica il numero massimo di porte utilizzabili da un gruppo di campagne per effettuare chiamate. Questo numero massimo è utilizzato nelle modalità di composizione: **Progressiva**, **Predittiva**, **Progressiva con riassegnazione**, **Predittiva con riassegnazione** e **GVP con chiamata progressiva**. Il valore predefinito è 10.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
5. Nella scheda **Connessioni**, aggiungere tutte le connessioni a tutti i server necessari (eccetto T-Server o server SIP) per avviare questo gruppo di campagne. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una connessione. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 6. Fare clic su **Salva**.

Modalità di composizione

Outbound Contact dispone di diverse modalità di composizione elencate nella tabella riportata di seguito. In qualsiasi momento, è possibile passare dalla modalità di composizione Progressiva alla modalità di composizione Predittiva e viceversa, nonché modificare il parametro ottimizzato. La modifica della modalità di composizione e del parametro ottimizzato in Genesys Administrator Extension è temporanea. Dura solo finché la campagna non viene arrestata oppure finché l'impostazione non viene modificata. Per passare dalla modalità di composizione Predittiva o Progressiva alla modalità di composizione Anteprema, è necessario arrestare e riavviare la campagna. Una licenza Solo modalità Anteprema limita l'uso di OCS a questa sola modalità di composizione. È necessario disporre di una licenza completa per poter avviare le campagne in tutte le modalità di composizione.

Importante

Per modificare la modalità di composizione e il parametro ottimizzato è necessario caricare la campagna.

La modalità di composizione viene utilizzata con i valori indicati nei campi **Parametri ottimizzazione** e **Ottimizzazione valore di destinazione**.

Modalità di composizione	Descrizione
GVP con composizione consecutiva	Consente di effettuare le chiamate mediante l'emissione di richieste di chiamata. Per ulteriori informazioni, consultare la Outbound Contact Deployment Guide .

Modalità di composizione	Descrizione
Predittiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate e stimare la disponibilità degli agenti. Consigliata per campagne ad alto volume e di basso valore.
GVP con chiamata predittiva	<p>La regolazione si basa sull'ottimizzazione dei carichi di lavoro degli agenti nelle distribuzioni in cui le chiamate in uscita arrivano prima a GVP per il self-service. Una parte di queste chiamate in uscita (per i clienti che hanno selezionato l'opzione dei servizi gestiti da un agente in GVP) viene quindi passata a un gruppo di agenti. In questa modalità di composizione, si suppone che le chiamate in uscita passate per il servizio assistito da un agente attendano un po' nella coda il successivo agente disponibile.</p> <p>Questa modalità di composizione richiede il server SIP, anziché T-Server, per effettuare le chiamate in uscita e utilizza le applicazioni GVP VoiceXML per l'elaborazione delle chiamate con self-service.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Questa modalità di composizione è supportata da OCS a partire dalla release 8.1.2.</p> </div>
Predittiva con riassegnazione	Utilizzata solo con la modalità Matrice switching attiva. Le chiamate vengono effettuate automaticamente, in modo analogo alla modalità Predittiva.
Anteprima	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate solo quando un agente visualizza l'anteprima di un record di elenco chiamate e richiede manualmente di effettuare una chiamata. Consigliata per applicazioni a basso volume e di alto valore, in cui la proprietà individuale degli account costituisce la massima priorità.
Progressiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate solo quando è disponibile un agente. Consigliata per campagne a basso volume e di alto valore.
GVP con chiamata progressiva	Consente di effettuare chiamate da un elenco chiamate quando è disponibile una porta GVP. Questa modalità di composizione richiede un server SIP, piuttosto che T-Server, per effettuare le chiamate in uscita e utilizza applicazioni VoiceXML per elaborare le chiamate.
Progressiva con riassegnazione	Utilizzata solo con la modalità Matrice switching attiva. Le chiamate vengono effettuate automaticamente, in modo analogo alla modalità Progressiva.
Anteprima interazione	Consente di effettuare chiamate "inviata" al desktop dell'agente utilizzando Interaction Server.

Campi

Un oggetto Campo consente di definire un campo in una tabella di database **Elenco chiamate**. I campi sono singoli componenti di dati (ad esempio un numero di telefono) all'interno di un record.

Vi sono due tipi di campi in un elenco chiamate:

- **Campi Genesys obbligatori**—Questi campi devono essere presenti in tutte le tabelle di elenchi chiamate.
- Campi definiti dall'utente—Questi campi personalizzati contengono dati relativi all'azienda.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Campi** mostra i campi disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I campi disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Campo, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo

accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

È possibile eliminare un campo solo se non è associato ad alcun **Filtro**.

In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un campo.
- **Sposta in**—Spostare un campo in un'altra **struttura gerarchica**.
- Abilitare o disabilitare i campi.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere **Gerarchia oggetti**.

Fare clic sul nome di un campo per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare **opzioni** e **autorizzazioni** e visualizzare le **dipendenze**.

Procedure: Creazione di oggetti Campo

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del campo.
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del campo.
 - **Tipo di dati**—Il tipo di dati archiviati in questo campo.
 - **Lunghezza**—(Obbligatorio solo per i tipi di dati **char** e **varchar**) La lunghezza del campo nel database.
 - **Tipo di campo**—Informazioni in uscita specifiche dell'azienda per questo campo.
 - **Predefinito**—Il valore predefinito del campo. Tutti i formati che includono il campo utilizzano questo valore predefinito. Il valore deve essere coerente con il tipo di dati del campo. Ad esempio, se il tipo di dati è un numero intero, il valore predefinito può essere solo un valore intero. Quando Genesys Administrator Extension esegue l'importazione di record da un file

ASCII in cui un campo risulta mancante o non dispone di alcun valore, tale campo viene popolato con questo valore predefinito—se la casella di controllo **Valori Null supportati** non è selezionata. Se il campo supporta valori Null, Genesys Administrator Extension accetta un valore vuoto.

- **Chiave primaria**—Questa casella di controllo indica se il campo viene utilizzato come chiave primaria in una tabella di database. In Outbound Contact, gli unici campi chiave primari sono **ID catena** e **Catena N**.
- **Univoco**—Questa casella di controllo indica se il valore di campo è univoco all'interno della tabella.
- **Valori Null supportati**—La casella di controllo indica se il valore di campo può essere impostato su **NULL**.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Tipi di campi

Tipo di campo	Descrizione
Agente	Campo contenente un ID di accesso dell'ultimo agente che ha gestito una chiamata in uscita associata a questo record.
ANI	Campo contenente un ANI (Automatic Number Identification, Identificazione automatica numero).
Applicazione	Campo contenente un'applicazione Genesys. Un'applicazione è qualsiasi programma eseguibile installato e configurato durante un'installazione di Framework, che assolve a una determinata funzione all'interno di Framework. Esempi: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Server messaggi, Local Control Agent (LCA).
Ora chiamata	Campo contenente l'ora in cui si è tentato di effettuare una chiamata.
Campagna	Campo contenente la campagna a cui è associato il record.
Catena	Campo contenente l'ID speciale dei record da concatenare. Ciascun record associato all'account

Tipo di campo	Descrizione
	di un singolo cliente, ad esempio, avrà lo stesso ID di catena.
Informazioni di contatto	Campo contenente un numero di telefono di destinazione.
Tipo di informazioni di contatto	Campo contenente il tipo di numero di telefono, ad esempio casa o ufficio.
Codice paese	Campo contenente il prefisso nazionale.
Risultato composizione	Campo contenente il risultato di una chiamata effettuata.
Oggetto e-mail	Campo contenente il testo nella riga dell'oggetto di un'interazione e-mail.
ID modello e-mail	Campo contenente l'ID modello di un'interazione e-mail.
Da	Campo contenente l'ora in cui un record è pianificato per la composizione.
Gruppo	Campo contenente il nome di un oggetto di configurazione che raggruppa oggetti persona.
Cifre informative	Campo contenente le cifre da digitare per ottenere informazioni; tali cifre indicano il tipo di linea di origine del chiamante.
LATA	Campo contenente il numero dell'area di accesso locale e di trasporto.
Riferimento multimediale	Campo contenente il riferimento API del server di configurazione al contenuto multimediale da inviare in caso di trattamento.
NPA	Campo contenente il numero NPA (Numbering Plan Area, Area del piano di numerazione).
NPA-NXX	Campo contenente il numero NPA (Numbering Plan Area, Area del piano di numerazione) con un identificatore della sede centrale di una data società telefonica che serve tale numero.
Numero nella catena	Campo contenente la priorità assegnata a un dato record nella catena. Il numero più piccolo viene elaborato per primo.
Numero di tentativi	Campo contenente il numero di tentativi. (Non comprende i tentativi di ricomposizione in caso di errore).
ID record	Campo contenente il numero di ID univoco del record corrente.
Stato record	Campo contenente lo stato del record.
Tipo di record	Campo contenente il tipo di record.
Ora pianificata	Campo contenente l'ora di una richiamata personale pianificata o di una chiamata ripianificata (da un trattamento).
Codice stato	Campo contenente il codice stato o il codice internazionale, ad esempio un codice postale

Tipo di campo	Descrizione
	canadese o statunitense (CA per California).
ID commutatore	Campo contenente un oggetto Configuration Database che rappresenta un commutatore fisico o virtuale.
Fuso orario	Campo contenente l'offset del fuso orario relativo al record.
A	Campo contenente l'ora di conclusione dei tentativi di composizione.
Cronologia trattamenti	Campo contenente il record dei trattamenti applicati a un cliente.
Campo definito dall'utente	Campo definito dall'utente.

Filtri

Un filtro di composizione consente di limitare gli **Elenchi chiamate** in modo da comporre solo determinati numeri durante una **Campagna**.

Importante

La creazione di filtri di composizione richiede l'uso di valori di enumerazione anziché di valori di testo per alcuni campi obbligatori. Un valore di enumerazione è una rappresentazione numerica di un valore di campo obbligatorio Genesys. Per ulteriori informazioni relative ai valori di enumerazione, consultare le tabelle di enumerazione Genesys nel documento **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Filtri** mostra i filtri disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I filtri disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Filtro, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un filtro.
- **Sposta in**—Spostare un filtro in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i filtri.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un filtro per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Filtro

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del filtro.
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del filtro.
 - **Formato**—Il formato a cui è applicato questo filtro. Una volta specificato, non può essere modificato. Assegnare un oggetto Filtro a un oggetto Elenco chiamate con lo stesso formato.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
 - **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Formati

Un formato è un modello personalizzato dall'utente per gli **Elenchi chiamate**. Viene creato in Genesys Administrator Extension ed è costituito da **Campi** che formano una struttura dati, ad esempio una tabella di database; ogni campo dispone di proprietà che ne descrivono le caratteristiche. Un elenco chiamate deve contenere campi obbligatori Genesys e può contenere, inoltre, campi personalizzati definiti dall'utente. Vedere ulteriori informazioni nella **Outbound Contact Deployment Guide**.

I campi obbligatori sono necessari per elaborare record correttamente. Consentono di identificare ciascun cliente e lo stato di ciascun record cliente. I campi obbligatori Genesys sono descritti nella scheda Campi obbligatori riportata di seguito. Vedere ulteriori informazioni nella **Outbound Contact Deployment Guide**.

I campi personalizzati/definiti dall'utente, generalmente contenenti dati relativi all'azienda, possono essere creati e aggiunti a un formato in Genesys Administrator Extension. I campi personalizzati consentono di definire informazioni sui clienti, che saranno disponibili all'agente durante una chiamata. Per le modalità di invio di dati di clienti a un agente, vedere **la sezione relativa ai campi nella Outbound Contact Deployment Guide**.

Una volta aggiunti i campi personalizzati/definiti dall'utente, il formato è completato e può essere utilizzato per creare elenchi chiamate. È necessario creare un elenco chiamate a partire da un formato. L'elenco chiamate eredita i campi obbligatori e i campi personalizzati dal formato assegnato. Ciascun elenco chiamate può avere un solo formato corrispondente.

Quando vengono importati dei record di database in un elenco chiamate, i campi obbligatori e i campi personalizzati vengono riempiti con questi dati in modo conforme alle proprietà stabilite per il formato completato.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Format** mostra i formati disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I formati disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In

questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Formato, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic sul **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un formato.
- **Sposta in**—Spostare un formato in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i formati.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un formato per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Formato

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del formato.
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del formato.
 - **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore

viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.

- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. Nella scheda **Campi**, fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un campo. Nella finestra popup, è possibile creare un nuovo oggetto facendo clic su **Nuovo**.
 4. Eseguire una delle azioni seguenti dopo aver aggiunto un campo al formato:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
 5. Fare clic su **Salva**.

Campi obbligatori

In tutti i formati di elenchi chiamate sono richiesti i campi obbligatori riportati di seguito. Questo elenco è disposto in ordine alfabetico per nome di campo. I valori predefiniti per questi campi vengono stabiliti negli oggetti Campi durante la configurazione.

Nome campo	Tipo di dati	Descrizione
agent_id	varchar(32)	ID di accesso dell'agente che ha gestito il record.
app_id	integer	Vuoto, al momento non utilizzato.
attempt	integer	Numero di tentativi effettuati per raggiungere il cliente.
call_result	integer	Risultato finale dell'elaborazione dei record. Vedere la tabella dei risultati delle chiamate nel capitolo relativo alle costanti definite del documento Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
call_time	integer	Ultima data e ora in cui il record è stato elaborato (composto), in formato UTC.
campaign_id	integer	DBID di configurazione della campagna di composizione in uscita, all'interno del quale è stato elaborato il record.
chain_id	integer	Numero identificativo univoco

Nome campo	Tipo di dati	Descrizione
		della catena a cui appartiene il record.
chain_n	integer	Numero identificativo univoco del record all'interno della catena.
contact_info	varchar(128)	Informazioni di contatto del cliente; numero di telefono nella campagna vocale.
contact_info_type	integer	Tipo di informazioni di contatto; tipo di telefono nella campagna vocale. Vedere la tabella dei tipi di telefono nel capitolo relativo alle costanti definite del documento Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
daily_from	integer	Prima ora della giornata in cui è possibile contattare un cliente (secondi a partire da mezzanotte).
daily_till	integer	Ultima ora della giornata in cui è possibile contattare un cliente (secondi a partire da mezzanotte).
dial_sched_time	integer	Data e ora in cui l'elaborazione del record è stata pianificata o ripianificata in formato UTC (secondi a partire dalla mezzanotte del 01/01/1970).
email_subject	varchar(255)	Vuoto, al momento non utilizzato.
email_template_id	integer	Vuoto, al momento non utilizzato.
group_id	integer	Vuoto, al momento non utilizzato.
media_ref	integer	Vuoto, al momento non utilizzato.
record_id	integer	Numero identificativo univoco di un record di chiamata.
record_status	integer	Stato corrente del record. Vedere la tabella dei tipi di record nel capitolo relativo alle costanti definite del documento Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	integer	Tipo del record. Vedere la tabella dei tipi di record nel capitolo relativo alle costanti definite del documento Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	integer	DBID del commutatore in cui l'agente che ha gestito il record ha eseguito l'accesso.
treatments	varchar(255)	Cronologia applicazione trattamenti. Per ulteriori

Nome campo	Tipo di dati	Descrizione
		informazioni, consultare la sezione relativa ai trattamenti nel documento Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	integer	DBID di configurazione dell'oggetto Fuso orario associato al record di chiamata.

Accesso a tabella

Gli oggetti Accesso a tabella descrivono le tabelle di database di un **Formato** specifico e illustrano come accedere a queste tabelle tramite i Punti di accesso database.

Non è possibile eliminare un oggetto Accesso a tabella se è associato ad almeno un **Elenco chiamate**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Accesso a tabella** mostra gli oggetti Accesso a tabella disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

Gli oggetti Accesso a tabella disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Accesso a tabella, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un oggetto Accesso a tabella.
- **Sposta in**—Spostare un oggetto Accesso a tabella in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare gli oggetti Accesso a tabella.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un oggetto Accesso a tabella per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Accesso a tabella

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome di questo oggetto Accesso a tabella. Può contenere fino a 254 caratteri. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione dell'oggetto Accesso a tabella.
 - **Tipo di tabella**—Il tipo di oggetto Accesso a tabella nel database. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Punto di accesso DB**—Il punto di accesso database attraverso il quale accedere alla tabella. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Il punto di accesso database deve servire il tenant a cui appartiene l'oggetto Accesso a tabella.
 - **Formato**—Il formato della tabella. Per questa proprietà è necessario specificare un valore per tutti i tipi di tabella eccetto per la **Tabella registro**. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Tabella database**—Il nome della tabella specificato nel database. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. La lunghezza del nome dipende dal tipo di DBMS. Genesys consiglia di non superare le seguenti limitazioni definite dai fornitori:
 - 18 caratteri—per i database DB2 e Informix
 - 128 caratteri—per i database Microsoft SQL
 - 30 caratteri—per i database Oracle e Sybase
 - **Aggiorna ogni (secondi)**—Il numero di secondi di attesa di un'applicazione prima dell'aggiornamento dei dati della tabella nella relativa memoria. Questo valore è obbligatorio solo se la casella di controllo **Memorizzabile nella cache** è selezionata.

- **Memorizzabile nella cache**—Indica se i dati di accesso alla tabella sono duplicati nella memoria dell'applicazione.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Tipi di accesso alla tabella

Tipo di accesso alla tabella	Descrizione
ANI	Una tabella ANI (Automatic Number Identification, Identificazione automatica numero).
Elenco chiamate	Una tabella elenco delle chiamate.
Codice paese	Una tabella di codici paese.
Tabella definita dall'utente	Una tabella definita dall'utente.
Elenco chiamate da non effettuare	Nella sezione In uscita, un elenco di clienti che hanno richiesto di non ricevere chiamate è noto come elenco Non chiamare. I dati di tale elenco includono il numero di telefono o l'ID cliente.
Elenco contatti e-mail	Nella sezione In uscita, un elenco di clienti da contattare.
Cifre informative	Una tabella contenente le cifre da digitare per ottenere informazioni.
LATA	Una tabella LATA (Local Access and Transport Area, Area di accesso locale e di trasporto).
Tabella registro	Una tabella di registro.
NPA	Una tabella NPA (Numbering Plan Area, Area del piano di numerazione).
NPA-NXX	Una tabella NPA (Numbering Plan Area, Area del piano di numerazione) con un identificatore della sede centrale della società telefonica specifica che serve tale numero.
Codice stato	Un codice stato o un codice internazionale, ad esempio un codice postale canadese o statunitense (CA per California).

Trattamenti

Un trattamento definisce in che modo l'OCS (Outbound Contact Server, Server di contatto in uscita) deve gestire le chiamate che non raggiungono il destinatario desiderato. Ad esempio, il trattamento può contenere l'istruzione per OCS di ricomporre un numero che restituisce una chiamata occupata.

Gli oggetti Trattamento sono assegnati agli oggetti **Elenco chiamate**. Se a un risultato di chiamata non sono assegnati trattamenti, OCS imposta lo stato del record su aggiornato.

È possibile aggiungere o rimuovere trattamenti da un oggetto Elenco chiamate mentre è in esecuzione una sessione di composizione per una **Campagna**. Una volta però che un trattamento è in corso, non può essere interrotto. Le modifiche apportate al trattamento vengono applicate al record successivo che riceve il risultato della chiamata che attiva il trattamento.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Trattamenti** mostra i trattamenti disponibili nel proprio ambiente. È ordinato in una gerarchia in base ai tenant, alle unità di configurazione, ai siti e alle cartelle. Per visualizzare gli oggetti in base a una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa sopra l'elenco.

Importante

I trattamenti disabilitati risulteranno disattivati nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante con la lente di ingrandimento per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Selezione colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Selezione**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Trattamento, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un trattamento.
- **Sposta in**—Spostare un trattamento in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i trattamenti.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un trattamento per visualizzare altre informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#) e visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Trattamento

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—(Obbligatorio) Il nome del trattamento.
 - **Descrizione**—(Facoltativo) Una breve descrizione del trattamento.
 - **Risultato chiamata**—(Obbligatorio) Il risultato della chiamata associato al trattamento.
 - **Applica a record**—(Obbligatorio) L'azione da applicare a un record dell'Elenco chiamate in base al risultato della chiamata.
 - **Applica a chiamata**—(Facoltativo) Una modalità alternativa di gestione di una chiamata, quando un tentativo di composizione riceve risposta o raggiunge una segreteria telefonica o un fax.
 - **DN di destinazione**—(Obbligatorio, se **Applica a chiamata** è specificato) Il DN al quale la chiamata verrà collegata o trasferita. Se si specifica **Applica a chiamata** ma non si specifica **DN destinazione**, OCS ignora il trattamento.
 - **Numero in sequenza**—(Obbligatorio) Ordine in cui il trattamento viene applicato in una

sequenza di trattamenti. Se si tratta di un trattamento indipendente, specificare il valore 1.

- **Tentativi ciclici**—(Obbligatorio con un valore maggiore di 0 (zero), quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella chiamata, Successivo nella chiamata dopo e Successivo nella chiamata alla data specificata** o **Ricomponi**) Il numero massimo di tentativi consecutivi per eseguire il trattamento sul record.
- **Intervallo (Giorni:Ore:Minuti)**—(Obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena, Successivo nella catena dopo, Ricomponi** o **Riprova tra**) Un intervallo di tempo di attesa, in minuti, per OCS tra il primo tentativo di composizione e il primo tentativo di trattamento.
- **Incremento (minuti)**—(Obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena, Successivo nella catena dopo, Ricomponi** o **Riprova tra**) Il numero di minuti aggiunti al precedente intervallo di tempo di ricomposizione.
- **Data**—(Obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena alla data specificata** o **Riprova in una data specifica**) La data in cui viene eseguito un altro tentativo di trattamento.
- **Ora**—(Obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena alla data specificata** o **Riprova in una data specifica**) L'ora in cui viene eseguito un altro tentativo di trattamento.
- **Intervallo (Giorni:Ore:Minuti)**—Riservato per un utilizzo futuro.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

3. Fare clic su **Salva**.

Dashboard di sistema

Il dashboard di sistema consente di monitorare il centro di contatto. Mostra un riepilogo di alto livello delle operazioni attualmente in corso nel proprio ambiente, che include:

- Allarmi attivi—Un riepilogo degli allarmi attivi.
- Host—Un riepilogo degli host presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.
- Applicazioni—Un riepilogo delle applicazioni presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.
- Soluzioni—Un riepilogo delle soluzioni presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.

Importante

- Se si utilizza Internet Explorer 8 o versione precedente, le barre di rapido accesso non sono supportate.
- Per il corretto funzionamento del Dashboard di sistema, GAX deve avere una connessione a Solution Control Server (SCS). Per ulteriori informazioni, consultare la sezione relativa [all'aggiunta di connessioni a SCS](#) nella Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Per ulteriori informazioni, fare clic su una scheda in basso.

Allarmi

Il widget Allarmi mostra l'elenco degli allarmi critici, principali e minori attivi nel sistema, ordinati in base alla priorità. Tale widget viene aggiornato automaticamente quando viene attivato un nuovo allarme.

Importante

Un allarme attivo è visibile solo se si dispone di accesso all'applicazione che lo ha generato.

Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere questo widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Importante

Affinché Genesys Administrator Extension possa monitorare il sistema, è necessario distribuire i componenti di Management Layer nel sistema, nonché distribuire Genesys Administrator Extension con connessioni al Server di controllo soluzione. Per istruzioni dettagliate, consultare la [Management Framework Deployment Guide](#).

Ogni allarme nell'elenco visualizza uno degli stati seguenti:

- Critico
- Principale
- Minore
- Sconosciuto

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare questo widget in una scheda. Nella scheda Allarmi, è possibile eseguire l'azione seguente:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Procedure: Cancellazione degli allarmi

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Allarmi. Se si sta utilizzando il widget Allarmi, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Allarmi, selezionare la casella di controllo accanto all'allarme o agli allarmi che si desidera cancellare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Cancella**.

Risoluzione dei problemi relativi alla visualizzazione degli allarmi

Se un evento non genera un allarme pur essendo configurato in modo da generarlo, verificare che:

- La corrispondente condizione di allarme sia stata configurata correttamente.
- L'evento registro corrispondente sia stato generato. Per verificare queste condizioni, controllare se l'evento registro viene visualizzato in un file di testo locale.

- L'applicazione che genera l'evento sia configurata in modo da inviare il proprio registro a un server messaggi di rete.
- L'output del registro di rete dell'applicazione specifica sia impostato su Interazione o su Traccia se l'evento viene riportato al livello di output del registro Interazione o Traccia.
- Il server messaggi stia ricevendo eventi registro generati dall'applicazione specifica. Controllare il registro del server messaggi.
- Il Server di controllo soluzione sia connesso al server messaggi.
- Il Server di controllo soluzione riceva messaggi di allarme dal server messaggi. Controllare il registro del server controllo soluzione.
- Genesys Administrator Extension sia connesso correttamente al Server di controllo soluzione.

Applicazioni

Il widget Applicazioni mostra l'elenco delle applicazioni disponibili nel sistema. Le applicazioni con uno stato **Sconosciuto** sono mostrate all'inizio dell'elenco. Il widget viene aggiornato automaticamente quando lo stato di un'applicazione cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere questo widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni applicazione nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Inizializzazione	<p>Indica che un'applicazione sta eseguendo le fasi di inizializzazione, che implicano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio dell'applicazione. • Lettura dei dati di configurazione da Configuration Database. • Controllo dell'integrità e della completezza dei dati. • Creazione di connessioni con tutte le risorse in base ai dati di configurazione specificati. <p>In questa fase, l'applicazione è connessa all'agente LCA (Locale Control Agent) in esecuzione sul relativo host, ma non è pronta per fornire il servizio, ad esempio per accettare le connessioni client.</p>
Avviato	<p>Assegnato dal momento in cui un'applicazione è completamente inizializzata, ossia quando l'applicazione:</p>

Nome stato	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> • Ha letto e controllato la relativa configurazione. • Ha stabilito le connessioni con tutte le risorse richieste. • È pronta per fornire il servizio. • È collegata all'agente LCA in esecuzione sul relativo host. <p>Questo stato non significa necessariamente che l'applicazione stia eseguendo la sua funzione. Per iniziare a lavorare, alcune applicazioni potrebbero richiedere ulteriori operazioni di controllo specifiche della soluzione mediante le relative interfacce utente. Per informazioni, consultare la documentazione specifica della soluzione.</p>
Servizio non disponibile	Indica che, benché l'applicazione sia in esecuzione, non è possibile fornire il servizio per un motivo interno.
Avvio in sospenso	L'applicazione è in fase di attivazione. Il Server di controllo soluzione ha eseguito il comando di avvio, ma l'applicazione non si è ancora connessa all'agente LCA sul relativo host. Questo stato esiste solo per l'intervallo tra il comando di avvio dell'applicazione e il report LCA sull'applicazione in fase di connessione.
Interrotto	Indica che un'applicazione è installata e configurata nel sistema, ma non è stata avviata. In altre parole, l'applicazione non è stata attivata o è terminata in modo imprevisto.
Interruzione in sospenso	L'applicazione è in fase di arresto. L'applicazione ha accettato il comando di arresto da SCS, ma non si è ancora disconnessa da LCA sul relativo host. Questo stato esiste solo per l'intervallo tra l'istruzione di arresto dell'applicazione e l'arresto effettivo. In genere, la fase In attesa implica alcune funzioni di completamento specifiche dell'applicazione, la chiusura di tutte le connessioni aperte, l'arresto e il rilevamento dell'arresto da parte di LCA.
Sospeso	Indica che un'applicazione ha ricevuto una richiesta di arresto normale, si è arrestata accettando le nuove connessioni client e ha finito di elaborare tutte le connessioni e le richieste correnti.
Sospensione	Indica che un'applicazione ha ricevuto una richiesta di arresto normale e si è arrestata accettando le nuove connessioni e richieste client. Sta ancora elaborando le connessioni e le richieste correnti.
Sconosciuto	Indica che Management Layer non può fornire informazioni affidabili sullo stato corrente dell'applicazione. In altre parole, SCS non è collegato a LCA sull'host su cui è configurata l'esecuzione dell'applicazione. Questo stato non

Nome stato	Descrizione
	<p>significa necessariamente che l'applicazione non possa eseguire la sua funzione.</p> <div data-bbox="829 352 1382 457" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <p>Tutte le applicazioni desktop della GUI sono visualizzate con lo stato Sconosciuto.</p> </div>

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare questo widget in una scheda. Nella scheda Applicazioni, è possibile eseguire le azioni seguenti:

Avvia

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

- L'avvio dell'applicazione con Genesys Administrator Extension non significa necessariamente che l'applicazione inizia immediatamente l'esecuzione della sua funzione. Le applicazioni sono componenti di strutture di livello superiore denominate Soluzioni e la maggior parte di esse funziona normalmente solo come parte delle soluzioni a cui appartiene. Genesys consiglia di attivare applicazioni singole solo a scopo di manutenzione o durante gli aggiornamenti online. In modalità di produzione normale, avviare sempre una soluzione completa.
- Non è possibile avviare o arrestare un'applicazione di tipo Punto di accesso database.

Procedure: Avvio di un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera avviare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Avvia**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Server di controllo soluzione, che utilizza Local Control Agent per attivare l'applicazione da remoto.

L'avvio dell'applicazione richiede del tempo, a seconda di:

- Quantità di dati di configurazione che l'applicazione deve leggere da Configuration Database.
- Quantità di tempo impiegato per controllare l'integrità e la completezza dei dati.
- Numero di connessioni di rete che l'applicazione deve configurare su altre risorse di sistema.

Durante l'inizializzazione di un'applicazione, il relativo stato cambia da Interrotto a In sospeso. Quando l'applicazione viene avviata, lo stato cambia da In sospeso a In esecuzione.

In alcuni scenari, un'applicazione può dipendere dai componenti interni e/o esterni per l'esecuzione delle sue funzioni. In questi casi, lo stato dell'applicazione può cambiare come segue:

- Da Interrotto a In sospeso, Inizializzazione e, a volte, Servizio non disponibile.
- Da Inizializzazione o Servizio non disponibile ad Avviato solo dopo che tutti i componenti interni ed esterni sono pronti.

Genesys Administrator segnala l'avvio corretto di un'applicazione solo se l'applicazione ha riportato uno stato Avviato o Servizio non disponibile nel periodo di timeout configurato.

Importante

- È possibile avviare un'applicazione solo se lo stato corrente è Interrotto.
- È possibile avviare un'applicazione solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto di configurazione Applicazione.
- Se si installa un'applicazione come servizio, verrà avviata come Servizio.

Interrompi

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

L'interruzione di un'applicazione può causare l'interruzione di alcune o di tutte le soluzioni in esecuzione a cui essa appartiene.

Questa azione è simile al comando **Interruzione normale** in Genesys Administrator. Quando si arresta un'applicazione, quest'ultima accetta le nuove richieste e termina l'elaborazione delle richieste in coda.

È possibile arrestare un'applicazione solo se:

- Lo stato corrente è Avviato, Servizio non disponibile o In sospeso. Non è possibile eseguire un arresto normale di un'applicazione se lo stato è Sospensione o Sospeso.
- Si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Applicazione.

Procedure: Arresto di un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Interrompi**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Server di controllo soluzione, che utilizza Local Control Agent per terminare l'applicazione da remoto.

Supporto dell'arresto normale

Se non si è certi che un'applicazione supporti l'arresto normale, è possibile utilizzare l'opzione di configurazione **sospensione-attesa-timeout** per configurare un timeout. In questo modo si è certi che l'applicazione eseguirà l'arresto normale se supporta questa modalità; altrimenti si arresterà in modo anomalo. Per ulteriori informazioni su questa opzione di configurazione, fare riferimento al *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Forza interruzione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

L'interruzione di un'applicazione può causare l'interruzione di alcune o di tutte le soluzioni in esecuzione a cui essa appartiene.

Quando si arresta un'applicazione repentinamente (in modo anomalo), l'applicazione arresta immediatamente l'elaborazione di tutte le richieste, nuove e attuali. È anche possibile arrestare un'applicazione se:

- Lo stato corrente è Avviato, Servizio non disponibile, In sospeso, Sospensione o Sospeso.

- Si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'Applicazione.

Procedure: Utilizzo di Forza interruzione su un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Forza interruzione**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Server di controllo soluzione, che utilizza Local Control Agent per terminare l'applicazione da remoto.

Modalità di commutazione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Questa azione consente di passare manualmente da un oggetto Backup a un oggetto Primario.

Per eseguire una commutazione manuale, è necessario:

- Disporre di una licenza appropriata in modo che Management Layer possa consentire il passaggio. Se la licenza non è disponibile, questa opzione è disabilitata.
- Disporre dell'autorizzazione all'esecuzione per l'Applicazione.

Importante

La commutazione manuale non è possibile per le applicazioni dei tipi seguenti:

- Server di configurazione
- Server database
- Punto di accesso database
- Server di controllo soluzione

Procedure: Utilizzo della modalità di commutazione in un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera commutare manualmente da Backup a Primario.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Modalità di commutazione**.

Suggerimento

È anche possibile avviare e arrestare le applicazioni facendo clic sul nome dello stato nella scheda Applicazioni. Se, ad esempio, un'applicazione presenta lo stato **Avviato** e si fa clic sul nome dello stato, l'applicazione prova a eseguire l'arresto. Analogamente, se un'applicazione presenta lo stato **Interrotto** e si fa clic sul nome dello stato, l'applicazione prova a eseguire l'avvio.

Host

Il widget Host mostra l'elenco degli host disponibili nel proprio ambiente. L'elenco viene aggiornato automaticamente quando lo stato di un host cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere questo widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni host nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Su	Indica che il server SCS è stato collegato correttamente all'agente LCA (Local Control Agent)

Nome stato	Descrizione
	in esecuzione sull'host specifico e che, quindi, è in grado di controllare e monitorare tutte le applicazioni presenti su questo host.
Giù	<p>Indica che il server SCS non è in grado di connettersi all'agente LCA in esecuzione sull'host specifico oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta. Questo stato indica una delle condizioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'agente LCA non è stato avviato sull'host specifico, è stato interrotto o ha smesso di rispondere. L'agente LCA non è configurato correttamente in Configuration Database. <p>Se non si è in grado di identificare un problema, fare riferimento alla sezione relativa alla risoluzione dei problemi di Management Layer nel documento <i>Guida di Framework Solution Control Interface</i> per assistenza.</p>
Non disponibile	Indica che il server SCS non è in grado di connettersi all'agente LCA in esecuzione sull'host specifico oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta poiché l'host non è stato avviato o l'operazione non è riuscita.
Non raggiungibile	Indica che il server SCS non è in grado di connettersi all'agente LCA in esecuzione sull'host specifico oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta a causa di un problema di connettività di rete tra SCS e host. In particolare, non è stata rilevata alcuna route verso l'host.
Sconosciuto	<p>Indica una delle due situazioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> In una configurazione SCS distribuita, l'SCS al quale Genesys Administrator è connesso non è in grado di connettersi a un altro SCS distribuito e assegnato all'host specificato oppure la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta. Genesys Administrator Extension non è in grado di connettersi al server SCS sull'host specifico oppure la connessione è stata interrotta. In questo caso, mostrerà tutti gli host con lo stato Sconosciuto.

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare questo widget in una scheda. Nella scheda Host, è possibile eseguire l'azione seguente:

Visualizzare le statistiche dell'host

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Fare clic sull'icona a forma di grafico accanto a un host per visualizzare le statistiche relative a tale host. Nella finestra **Informazioni sull'host**, è possibile visualizzare informazioni nelle schede seguenti:

- **Host**
- **Processi**
- **Servizi**
- **Grafici**

Host

La scheda Host mostra informazioni relative alla CPU e all'utilizzo della memoria in formato tabulare. Le informazioni in tempo reale per ciascuna CPU sono suddivise come segue:

- **Tempo utente (%)**
- **Tempo kernel (%)**
- **Tempo di ATTIVITÀ (%)**

Nella scheda sono visualizzate anche informazioni di base e in tempo reale sulla memoria, espresse in kilobyte:

- **Memoria virtuale utilizzata**
- **Memoria virtuale totale**

Processi

La scheda Processi mostra tutti i processi in esecuzione sull'host. Per ciascun processo, nella scheda Processi viene visualizzato quanto segue:

- **Nome**
- **PID** (identificatore processo)
- **Utilizzo CPU (%)**
- **Utilizzo mem. (MB)**
- **Priorità**

Servizi

Importante

Questa scheda viene visualizzata solo per gli host basati su Windows.

La scheda Servizi mostra i programmi installati da avviare come servizi Windows sull'host selezionato. Questa scheda consente di visualizzare solo informazioni relative a computer host con un sistema operativo Windows supportato da Genesys.

Per ciascun servizio, la scheda Servizi indica:

- **Nome**—Il nome effettivo del programma installato come servizio Windows.
- **Nome visualizzato**—Il nome di servizio del programma, così come viene visualizzato nella finestra Servizi.
- **Stato**—Lo stato corrente del servizio.
- **Codice di uscita Win32**—Il codice di errore segnalato per un errore che si verifica durante l'avvio o l'arresto di un servizio.
- **Codice di uscita Svc**—Il codice di errore specifico del servizio segnalato per un errore che si verifica durante l'avvio o l'arresto di un servizio.
- **Punto di controllo**—L'indicatore di stato delle operazioni che il servizio utilizza durante un'operazione di lunga durata.
- **Indicazione attesa**—L'intervallo, in millisecondi, durante il quale la fase operativa corrente dovrebbe essere completata.

Per ulteriori informazioni, vedere la documentazione relativa al sistema operativo Microsoft Windows utilizzato.

Grafici

La scheda Grafici mostra un grafico relativo all'utilizzo della memoria e del processore sull'host.

Soluzioni

Il widget Soluzioni mostra l'elenco delle soluzioni disponibili nel proprio ambiente. L'elenco viene aggiornato automaticamente quando lo stato di una soluzione cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere questo widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni soluzione nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Avvio in sospeso	Indica che il server SCS ha inviato una richiesta di avvio della soluzione, ma in quest'ultima sono presenti alcune applicazioni che devono essere ancora avviate.
Avviato	Indica che una soluzione è pronta per eseguire la sua funzione principale, ovvero che tutti i componenti obbligatori della soluzione hanno riportato lo stato Avviato. Questo stato non significa necessariamente che la soluzione stia eseguendo effettivamente la sua funzione. Per iniziare a lavorare, alcune soluzioni potrebbero richiedere ulteriori operazioni di controllo specifiche della soluzione mediante le relative interfacce utente. Per informazioni, consultare la documentazione specifica della soluzione.
Interruzione in sospeso	Indica che il server SCS ha inviato una richiesta di interruzione della soluzione, ma in quest'ultima sono presenti alcune applicazioni che devono essere ancora interrotte.
Interrotto	Indica che uno o più dei componenti obbligatori della soluzione non hanno lo stato Avviato; pertanto, la soluzione non può eseguire la sua funzione. Lo stato Interrotto può indicare che una soluzione non è stata attivata o ha avuto esito negativo perché uno dei relativi componenti obbligatori non è disponibile.
Sconosciuto	Indica che Management Layer non è in grado di fornire informazioni affidabili sullo stato della soluzione. Questo stato non significa necessariamente che la soluzione non sia in grado di eseguire la sua funzione.

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare questo widget in una scheda. Nella scheda Soluzioni, è possibile eseguire le azioni seguenti:

Avvia

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile avviare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Procedure: Avvio di una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera avviare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Avvia**.

Genesys Administrator Extension invia il comando di avvio per ciascuna soluzione al Server di controllo soluzione (SCS). SCS avvia le soluzioni nell'ordine in cui legge la relativa configurazione dal Server di configurazione ed elabora ciascun comando di avvio proprio come avviene per una soluzione avviata singolarmente.

Importante

L'avvio della soluzione completa può richiedere un po' di tempo. La quantità di tempo varia a seconda del numero e della posizione dei componenti della soluzione e del tempo necessario per inizializzare ciascun componente.

SCS controlla lo stato di tutti i componenti obbligatori della soluzione configurati per essere controllati da Management Layer.

Genesys Administrator Extension segnala l'avvio corretto di una soluzione dopo che tutti questi componenti hanno riportato lo stato Avviato nel timeout configurato. Quando la soluzione viene avviata, il relativo stato cambia passando da Interrotto ad Avviato.

Importante

- È possibile avviare una soluzione solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto di configurazione Soluzione in Configuration Layer.
- Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono presentare lo stato Avviato prima dell'avvio della soluzione.
- Nelle configurazioni ridondanti, vengono avviati contemporaneamente sia i componenti

della soluzione primari che quelli di backup. A tali componenti vengono assegnate modalità di ridondanza di runtime in base alla relativa configurazione.

Interrompi

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile arrestare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Questa azione è simile al comando **Interruzione normale** in Genesys Administrator. Quando si esegue un arresto normale di una soluzione, tutte le applicazioni che compongono la soluzione cessano di accettare nuove richieste e terminano l'elaborazione di quelle attualmente in coda in ognuna di esse.

È possibile arrestare una soluzione in modo normale solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Soluzione.

Procedure: Utilizzo di Interrompi su una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Interrompi**.

Genesys Administrator invia il comando di arresto per ciascuna soluzione al Server di controllo soluzione (SCS). SCS utilizza Local Control Agent (LCA) per disattivare i componenti della soluzione in ordine inverso rispetto all'ordine di avvio del componente. L'ordine di avvio del componente è definito nell'oggetto di configurazione Soluzione.

Importante

- Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono continuare a presentare lo stato Avviato dopo l'arresto, normale o anomalo, della soluzione.
- Nelle configurazioni ridondanti, vengono arrestati contemporaneamente sia i componenti della soluzione primari che quelli di backup.

Forza interruzione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile arrestare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Quando si esegue un arresto anomalo di una soluzione, la soluzione si arresta repentinamente e tutte le relative applicazioni composite, sia nuove che correnti, interrompono immediatamente l'elaborazione.

È possibile arrestare una soluzione in questo modo solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Soluzione.

Procedure: Utilizzo di Forza interruzione su una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Forza interruzione**.

Genesys Administrator Extension invia il comando di arresto per ogni soluzione al server SCS, che

utilizza l'agente LCA per disattivare i componenti della soluzione in ordine inverso rispetto all'avvio del componente. L'ordine di avvio del componente è definito nell'oggetto di configurazione Soluzione.

Importante

*Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono continuare a presentare lo stato **Avviato** dopo l'arresto, normale o anomalo, della soluzione.

- Nelle configurazioni ridondanti, vengono arrestati contemporaneamente sia i componenti della soluzione primari che quelli di backup.

Suggerimento

È anche possibile avviare e arrestare le soluzioni facendo clic sul nome dello stato nella scheda Soluzioni. Se, ad esempio, una soluzione presenta lo stato **Avviato** e si fa clic sul nome dello stato, la soluzione prova a eseguire l'arresto. Analogamente, se una soluzione presenta lo stato **Interrotto** e si fa clic sul nome dello stato, la soluzione prova a eseguire l'avvio.

Distribuzione soluzione

Distribuzione soluzione consente all'utente di distribuire in modo completo le **definizioni delle soluzioni** e i **pacchetti di installazione** (IP) nelle posizioni locali e remote. Questo processo include l'installazione a la configurazione di tutte le applicazioni necessarie e di tutti gli aggiornamenti delle applicazioni multi-tenant esistenti, laddove necessario.

Una **definizione di soluzione** è costituita da un file XML che stabilisce la procedura per installare, aggiornare o configurare i **pacchetti di installazione** e le configurazioni di sistema per la corretta distribuzione di una soluzione.

Distribuzione soluzione include le sezioni seguenti:

Pacchetti di installazione

In queste pagine viene illustrato come gestire i pacchetti di installazione (IP).

Pacchetti di installazione

Visualizza **IP distribuiti**

Definizioni delle soluzioni

In queste pagine viene illustrato come gestire le soluzioni delle definizioni.

Definizioni delle soluzioni

Visualizzare un elenco di **soluzioni distribuite**

Privilegi

In questa pagina viene illustrato come gestire i privilegi.

Privilegi

Pacchetti di installazione

Questo pannello consente di gestire i pacchetti di installazione mediante il relativo caricamento in un archivio di GAX e la distribuzione sugli host.

Il pannello **Pacchetti di installazione** a sinistra della schermata mostra l'elenco dei pacchetti di installazione per i quali l'utente dispone di autorizzazione per la visualizzazione nel proprio ambiente. L'elenco è ordinato in base ai gruppi. È possibile espandere un gruppo per visualizzarne l'elenco di pacchetti di installazione.

Importante

I pacchetti di installazione vengono memorizzati nel database e non nel file system locale.

Distribuzione soluzione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni dei tenant. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Visualizzazione

Nell'elenco del pannello **Pacchetti di installazione** sono contenute le informazioni seguenti:

- **Nome**—Il nome del pacchetto di installazione.
- **Versione**—Il numero di versione del pacchetto di installazione.
- **ID impostazioni internazionali**—Indica la lingua utilizzata dal plug-in.
- **Sistema operativo**—Il sistema operativo e la versione di bit richiesti dal pacchetto di installazione.
- **Stato**—Indica lo stato corrente del pacchetto di installazione. Ad esempio, lo stato **Completo** indica che il pacchetto di installazione è stato distribuito correttamente.
- **Ora aggiornamento**—Una data/ora che indica quando è stato eseguito l'ultimo aggiornamento del pacchetto di installazione.

Fare clic su un pacchetto di installazione per visualizzare ulteriori dettagli in un pannello che viene aperto a destra. Nel pannello vengono visualizzate le informazioni seguenti sul pacchetto di installazione:

- **Nome**—Il nome del pacchetto di installazione.
- **Nome alternativo**—Il nome alternativo del pacchetto di installazione.
- **Descrizione**—Una descrizione facoltativa del pacchetto di installazione, che può essere modificata in base alle esigenze.
- **Versione**—Il numero di versione del pacchetto di installazione.
- **ID impostazioni internazionali**—Indica la lingua utilizzata dal plug-in.
- **Sistema operativo**—Il sistema operativo richiesto dal pacchetto di installazione.
- **Stato**—Indica lo stato corrente del pacchetto di installazione. Ad esempio lo stato **Completa** indica che il pacchetto di installazione è stato distribuito correttamente.
- **Ora aggiornamento**—Una data/ora che indica quando è stato eseguito l'ultimo aggiornamento del pacchetto di installazione.
- **Gruppo**—Il gruppo al quale appartiene il pacchetto di installazione. Se si modifica il nome del gruppo, il pacchetto di installazione viene spostato in tale gruppo. Se il nome del gruppo immesso non esiste, verrà creato. Queste azioni hanno effetto immediato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Procedure

Da questo pannello è possibile eseguire le azioni seguenti:

- **Caricare i pacchetti di installazione**—Caricare un pacchetto di installazione nell'archivio.
- **Copiare nei tenant**—Copiare il pacchetto di installazione nel/i tenant.
- **Distribuire**—Distribuire il pacchetto di installazione sugli host.
- **Scaricare**—Scaricare una copia del pacchetto di installazione.
- **Eliminare**—Eliminare il pacchetto di installazione.

Caricare i pacchetti di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Caricamento dei pacchetti di installazione

Steps

1. Nel pannello **Pacchetto di installazione**, fare clic sul segno **+**. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Installazione guidata del software**.
2. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare un metodo per l'importazione del pacchetto di installazione:

Importante

Se il pacchetto di installazione contiene due o più modelli, è necessario eseguire la procedura **Caricamento pacchetto di installazione (comprensivo di modelli)**.

- **Caricamento pacchetto di installazione (comprensivo di modelli)**—Caricare un file contenente un pacchetto di installazione e i modelli a esso associati. In genere questi file vengono forniti dal servizio clienti di Genesys.
 - **Caricamento pacchetto di installazione (modello caricato separatamente)**—Caricare un pacchetto di installazione e il modello a esso associato.
 - **Percorso UNC del CD montato o della directory**—Caricare un pacchetto di installazione memorizzato in un CD montato o in una directory di rete.
 - **Percorso UNC di un archivio amministratore esistente**—Caricare un IP da un archivio amministratore Genesys esistente.
 - **Percorso UNC degli IP compressi tramite supporto**—Caricare un file ZIP fornito dal servizio clienti di Genesys memorizzato in un CD montato o in una directory di rete. Questo file contiene un pacchetto di installazione e i modelli a esso associati.
3. I file vengono caricati dal file system in Genesys Administrator Extension e viene visualizzata una barra di avanzamento per mostrare lo stato di avanzamento del caricamento. L'avanzamento del caricamento viene visualizzato anche nella colonna Stato del pannello **Pacchetti di installazione**.

Importante

Quando si carica un plug-in, GAX utilizza il file modello (.tpl) per creare un modello di applicazione ed estrae le opzioni predefinite per il plug-in. Memorizza queste opzioni nel database e le unisce all'oggetto Applicazione GAX principale durante la distribuzione. Durante l'unione, vengono aggiunte solo le opzioni nuove; le coppie di valori chiave esistenti non vengono sovrascritte.

Caricamento pacchetto di installazione (comprensivo di

modelli)

1. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare **Caricamento pacchetto di installazione (comprensivo di modelli)** e fare clic su **Avanti**.
2. Il pannello viene aggiornato. Fare clic su **Scegli file** per selezionare il file da caricare.
3. Fare clic su **Fine**.
4. Il file inizia a caricarsi dal file system in Genesys Administrator Extension. Al termine del caricamento, il pacchetto di installazione viene visualizzato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Caricamento pacchetto di installazione (modello caricato separatamente)

1. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare **Caricamento pacchetto di installazione (modello caricato separatamente)** e fare clic su **Avanti**.
2. Il pannello viene aggiornato e visualizza tre caselle: **Carica un pacchetto**, **Carica un modello XML** e **Carica un modello APD**. Fare clic su **Scegli file**.
 - Carica un pacchetto—Un file contenente il pacchetto di installazione.
 - Carica un modello XML—Il file di modello XML per questo pacchetto di installazione. Si tratta del modello a cui fa riferimento il file di descrizione del pacchetto di installazione. Tale file non deve essere modificato rispetto alla versione presente nella directory del modello.
 - Carica un modello APD—Il file di modello APD per questo pacchetto di installazione. Si tratta del modello a cui fa riferimento il file di descrizione del pacchetto di installazione. Tale file non deve essere modificato rispetto alla versione presente nella directory del modello.

Il pannello viene aggiornato.

3. Fare clic su **Fine**.
4. Il file inizia a caricarsi dal file system in Genesys Administrator Extension. Al termine del caricamento, il pacchetto di installazione viene visualizzato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Percorso UNC del CD montato o della directory

1. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare **Percorso UNC del CD montato o della directory**.

2. Nel campo di testo, digitare il percorso in cui è memorizzato il pacchetto di installazione.
3. Fare clic su **Avanti** per aprire il percorso.
4. Il pannello viene aggiornato per visualizzare i pacchetti di installazione trovati nella posizione specificata. Selezionare le caselle di controllo accanto ai pacchetti di installazione da caricare.
5. Fare clic su **Fine**.
6. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento per il processo di caricamento. È possibile fare clic su **Chiudi** in qualsiasi momento per chiudere il pannello senza interrompere la procedura di caricamento. Lo stato del caricamento del pacchetto di installazione viene visualizzato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Percorso UNC di un archivio amministratore esistente

1. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare **Percorso UNC di un archivio amministratore esistente**.
2. Nel campo di testo, digitare il percorso dell'archivio amministratore Genesys esistente.
3. Fare clic su **Avanti** per aprire il percorso.
4. Il pannello viene aggiornato per visualizzare i pacchetti di installazione trovati nella posizione specificata. Selezionare le caselle di controllo accanto ai pacchetti di installazione da caricare.
5. Fare clic su **Fine**.
6. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento per il processo di caricamento. È possibile fare clic su **Chiudi** in qualsiasi momento per chiudere il pannello senza interrompere la procedura di caricamento. Lo stato del caricamento del pacchetto di installazione viene visualizzato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Percorso UNC degli IP compressi tramite supporto

1. Nel pannello **Installazione guidata del software**, selezionare **Percorso UNC degli IP compressi tramite supporto**.
2. Nel campo di testo, digitare il percorso in cui è memorizzato il pacchetto di installazione.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Il pannello viene aggiornato per visualizzare i pacchetti di installazione trovati nella posizione specificata. Selezionare le caselle di controllo accanto ai pacchetti di installazione da caricare.
5. Fare clic su **Fine**.
6. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento per il processo di caricamento. È possibile fare clic su **Chiudi** in qualsiasi momento per chiudere il pannello senza interrompere la procedura di caricamento. Lo stato del caricamento del pacchetto di

installazione viene visualizzato nell'elenco **Pacchetti di installazione**.

Importante

- Una barra di avanzamento verde rappresenta il corretto caricamento del pacchetto di installazione. Una barra di avanzamento rossa rappresenta il caricamento non riuscito del pacchetto di installazione. È possibile controllare quale passaggio non è riuscito nel campo **Stato** dell'elenco **Pacchetti di installazione**.
- Non è possibile caricare un pacchetto di installazione nell'archivio se in questo è già presente una versione di tale pacchetto. Per poter sovrascrivere un pacchetto di installazione nell'archivio, è necessario che il privilegio **Sostituisci IP e SPD** sia abilitato.

Copiare i pacchetti di installazione nei tenant

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Copia dei pacchetti di installazione nei tenant

Steps

1. Fare clic sul nome di un pacchetto di installazione per selezionarlo. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Nel pannello dei dettagli **Pacchetto di installazione**, fare clic su **Correlato** e selezionare **Copia ai tenant**. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Copia ai tenant**.
3. Nel pannello **Copia ai tenant**, digitare il nome di un tenant nel campo **Filtro rapido** o fare clic su **Sfoglia** per scorrere un elenco di tenant nel proprio ambiente. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Tenant**.
4. Selezionare la casella di controllo accanto a ogni tenant che deve ricevere il pacchetto di installazione. Il nome del tenant verrà visualizzato nel pannello **Copia ai tenant**, nella sezione **Tenant assegnati**.
5. Fare clic su **Avanti** nella parte inferiore del pannello **Copia ai tenant**.
6. Fare clic su **Fine** per copiare il pacchetto di installazione nei tenant.

Distribuire i pacchetti di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Distribuzione dei pacchetti di installazione

Steps

1. Fare clic sul nome di un pacchetto di installazione per selezionarlo. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Nel pannello dei dettagli del pacchetto di installazione, fare clic su **Correlato** e selezionare **Installa**. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Distribuzione guidata degli IP**.
3. Seguire le istruzioni della procedura guidata di distribuzione. Per ulteriori informazioni, fare clic sulla scheda Distribuzione guidata in alto.

Importante

- Non è possibile caricare un pacchetto di installazione nell'archivio se in questo è già presente una versione di tale pacchetto. Per poter sovrascrivere un pacchetto di installazione nell'archivio, è necessario che il privilegio **Sostituisci IP e SPD** sia abilitato.
- La distribuzione del pacchetto di installazione non richiede l'uso di un file **SPD**.

Scaricare i pacchetti di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Download dei pacchetti di installazione

Steps

1. Fare clic sul nome di un pacchetto di installazione per selezionarlo. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Fare clic su **Download**. Genesys Administrator Extension avvia la procedura di download nel browser.

Eliminare i pacchetti di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Eliminazione dei pacchetti di installazione

Steps

1. Fare clic sul nome di un pacchetto di installazione per selezionarlo. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Nel pannello dei dettagli **Pacchetto di installazione**, fare clic su **Elimina**.
3. Viene visualizzata una finestra di dialogo per confermare l'eliminazione. Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **OK** per eliminare l'IP in modo permanente.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare l'eliminazione dell'IP.

Importante

Questa azione è disponibile solo se l'utente dispone del privilegio **Elimina IP e SPD**.

Importante

- Se il file XML dei metadati del componente contiene domande alle quali è necessario rispondere durante l'installazione di un IP, all'utente viene chiesto di rispondere alle domande durante l'installazione.
- La distribuzione del pacchetto di installazione non richiede l'uso di un file **SPD**.

Distribuzione guidata

La **Distribuzione automatizzata guidata** consente di distribuire un pacchetto di installazione o una definizione di soluzione negli host specificati, nonché installare e configurare il servizio in base alla definizione del relativo pacchetto.

Prima di iniziare

Mentre si utilizza la **Distribuzione automatizzata guidata**, annotare quanto segue:

- La maggior parte dei campi della procedura guidata prevede il completamento automatico. È possibile immettere solo una parte del valore nel campo. Verrà mostrato l'elenco di tutti gli elementi contenenti il testo immesso e sarà quindi possibile selezionare l'elemento appropriato.
- La procedura guidata verifica gli IP in base al sistema operativo degli host di destinazione. Durante la selezione degli host, assicurarsi di selezionare quelli che eseguono il sistema operativo richiesto.
- Se un IP è già installato in un host, per impostazione predefinita la procedura guidata lo reinstalla. Tutti i parametri immessi durante la distribuzione precedente vengono salvati da Genesys Administrator Extension e prepopolati automaticamente durante la procedura guidata.
- Quando si aggiorna un IP esistente, le autorizzazioni e le connessioni dell'IP vengono aggiornate nel nuovo oggetto Applicazione.

Elementi che è possibile unire

Negli scenari in cui l'IP esistente e il nuovo IP presentano valori in conflitto, vengono mantenuti i valori dell'IP esistente. Se l'IP esistente non contiene alcun valore, viene utilizzato il valore del nuovo IP. È possibile unire i valori seguenti:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout

-
- autorestart
 - commandlinearguments
 - commandline
 - state
 - shutdowntimeout
 - attempts
 - redundancytype
 - isprimary
 - startuptimeout

I plug-in vengono installati utilizzando le stesse procedure degli IP, ma occorre tenere presente quanto segue:

- Il profilo di installazione del plug-in recupera automaticamente gli oggetti Applicazione GAX relativi agli oggetti Host selezionati.
- Le opzioni dei plug-in vengono unite negli oggetti Applicazione GAX interessati.
- Alcuni campi di input non vengono visualizzati, ad esempio quelli relativi ad **Application Object**, **App Port** e **Tenant Object**.

Procedure

Di seguito sono riportati alcuni scenari possibili tramite la **Distribuzione automatizzata guidata**:

- [Installazione di un pacchetto di installazione](#)
- [Aggiornamento di un pacchetto di installazione](#)
- [Rollback di un pacchetto di installazione](#)

Installazione di un pacchetto di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Installazione di un pacchetto di installazione

Steps

1. Nel pannello **Pacchetti di installazione**, selezionare l'IP da utilizzare per l'installazione.
2. Sulla destra viene visualizzato un nuovo pannello con ulteriori informazioni sull'IP. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Installa**.
3. Sulla destra viene visualizzato il pannello **Distribuzione automatizzata guidata**. Fare clic su **Avanti**.
4. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Selezione set di host**. Selezionare l'host che deve ricevere il pacchetto di installazione. Fare clic su **Avanti**.
5. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Parametri applicazione**. Nel campo **Oggetto Applicazione GAX per host**, selezionare l'oggetto Applicazione di Genesys Administrator Extension.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Il pannello viene aggiornato per visualizzare l'elenco **Parametri installazione (silent.ini)**. È possibile impostare il percorso di installazione di destinazione nel campo.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Il pannello viene aggiornato per visualizzare il rapporto **Distribuzione**. Controllare le impostazioni ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Fine** per installare il pacchetto di installazione.
 - Fare clic su **Precedente** per tornare a un pannello precedente e modificare le impostazioni.
10. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento relativa alla distribuzione. Queste informazioni vengono visualizzate anche nel pannello **IP distribuiti**.

Importante

Se una distribuzione non riesce, è possibile esaminare un registro relativo alla distribuzione selezionando l'IP nel pannello **IP distribuiti**. Viene visualizzato un nuovo pannello con informazioni aggiuntive sul pacchetto di installazione: Fare clic su **Registro azioni di distribuzione**.

Aggiornamento di un pacchetto di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Aggiornamento di un pacchetto di installazione

Steps

1. Nel pannello **IP distribuiti**, selezionare l'IP da utilizzare per l'aggiornamento.
2. Sulla destra viene visualizzato un nuovo pannello con ulteriori informazioni sull'IP. Fare clic su **Profilo distribuzione: aggiorna a (numero versione)**.
3. Sulla destra viene visualizzato il pannello **Distribuzione automatizzata guidata**. Fare clic su **Avanti**.
4. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Selezione set di host**. Selezionare l'host che deve ricevere il pacchetto di installazione. Per impostazione predefinita, l'host che ha ricevuto la versione precedente dell'IP risulta già selezionato. Fare clic su **Avanti**.
5. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Parametri applicazione**. Nei seguenti campi potrebbero essere visualizzati i valori della versione precedente della distribuzione IP:
 - **Oggetto Applicazione esistente**—Questo campo viene generato automaticamente da Genesys Administrator Extension per ogni host a cui è destinato un IP. Si tratta dell'oggetto Applicazione nel Server di configurazione per il quale Genesys Administrator Extension aggiornerà le connessioni.
 - **Oggetto Tenant**—Il tenant impostato per un oggetto Applicazione IP. Fare clic su **Sfoglia** per selezionare un tenant da un elenco.
 - **Porta App**—Specificare un numero di porta per l'oggetto Applicazione.
 - **Server di configurazione primario**—Fare clic su **Sfoglia** per selezionare il Server di configurazione primario da utilizzare. Per impostazione predefinita, questo campo viene impostato su un oggetto Applicazione di Genesys Administrator Extension.
 - **Server di configurazione di backup**—Fare clic su **Sfoglia** per selezionare il Server di configurazione di backup da utilizzare. Per impostazione predefinita, questo campo viene impostato su un oggetto Applicazione di Genesys Administrator Extension.
 - **Ignora reinstallazione IP**—Scegliere una delle opzioni seguenti:
 - **Vero**—Reinstallare l'IP solo se l'oggetto Applicazione non esiste nel Server di configurazione.
 - **Falso**—Reinstallare sempre l'IP.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Il pannello viene aggiornato per visualizzare l'elenco **Parametri Silent.ini**. Questi valori vengono prepopolati dalla versione precedente dell'IP, ma è possibile modificare le impostazioni, se necessario.
8. Il pannello viene aggiornato per visualizzare il rapporto **Riepilogo distribuzione**. Controllare le impostazioni ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Fine** per aggiornare il pacchetto di installazione.

- Fare clic su **Precedente** per tornare a un pannello precedente e modificare le impostazioni.
9. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento relativa alla distribuzione dell'aggiornamento. Queste informazioni vengono visualizzate anche nel pannello **IP distribuiti**.

Importante

Se una distribuzione non riesce, è possibile esaminare un registro relativo alla distribuzione selezionando l'IP nel pannello **IP distribuiti**. Viene visualizzato un nuovo pannello con informazioni aggiuntive sul pacchetto di installazione: Fare clic su **Registro azioni di distribuzione**.

Rollback di un pacchetto di installazione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Rollback di un pacchetto di installazione

Steps

1. Nel pannello **ID distribuiti**, selezionare l'IP da sottoporre a rollback.
2. Sulla destra viene visualizzato un nuovo pannello con ulteriori informazioni sull'IP. Fare clic su **Profilo distribuzione: rollback a (numero versione)n**.
3. Sulla destra viene visualizzato il pannello **Distribuzione automatizzata guidata**. Fare clic su **Avanti**.
4. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Selezione set di host**. Selezionare l'host che deve ricevere il pacchetto di installazione. Per impostazione predefinita, l'host che ha ricevuto l'IP in precedenza risulta già selezionato. Fare clic su **Avanti**.
5. Il pannello viene aggiornato per mostrare l'elenco **Parametri applicazione**. Nei seguenti campi potrebbero essere visualizzati i valori della distribuzione IP precedente:
 - **Oggetto Applicazione esistente**—Questo campo viene generato automaticamente da Genesys Administrator Extension per ogni host a cui è destinato un IP. Si tratta dell'oggetto Applicazione nel Server di configurazione per il quale Genesys Administrator Extension aggiornerà le connessioni.

- **Oggetto Tenant**—Il tenant impostato per un oggetto Applicazione IP. Fare clic su **Sfoglia** per selezionare un tenant da un elenco.
 - **Porta App**—Specificare un numero di porta per l'oggetto Applicazione.
 - **Server di configurazione primario**—Fare clic su **Sfoglia** per selezionare il Server di configurazione primario da utilizzare. Per impostazione predefinita, questo campo viene impostato su un oggetto Applicazione di Genesys Administrator Extension.
 - **Server di configurazione di backup**—Fare clic su **Sfoglia** per selezionare il Server di configurazione di backup da utilizzare. Per impostazione predefinita, questo campo viene impostato su un oggetto Applicazione di Genesys Administrator Extension.
 - **Ignora reinstallazione IP**—Scegliere una delle opzioni seguenti:
 - **Vero**—Reinstallare l'IP solo se l'oggetto Applicazione non esiste nel Server di configurazione.
 - **Falso**—Reinstallare sempre l'IP.
6. Fare clic su **Avanti**.
 7. Il pannello viene aggiornato per visualizzare l'elenco **Parametri Silent.ini**. Questi valori vengono prepopolati dalla distribuzione precedente dell'IP, ma è possibile modificare le impostazioni, se necessario.
 8. Il pannello viene aggiornato per visualizzare il rapporto **Riepilogo distribuzione**. Controllare le impostazioni ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Fine** per eseguire il rollback del pacchetto di installazione.
 - Fare clic su **Precedente** per tornare a un pannello precedente e modificare le impostazioni.
 9. Il pannello viene aggiornato per visualizzare una barra di avanzamento relativa alla distribuzione. Queste informazioni vengono visualizzate anche nel pannello **IP distribuiti**.

Importante

Se una distribuzione non riesce, è possibile esaminare un registro relativo alla distribuzione selezionando l'IP nel pannello **IP distribuiti**. Viene visualizzato un nuovo pannello con informazioni aggiuntive sul pacchetto di installazione: Fare clic su **Registro azioni di distribuzione**.

IP distribuiti

Il pannello **IP distribuiti** mostra l'elenco dei pacchetti di installazione (IP) che sono stati distribuiti e per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Nell'elenco sono contenute le informazioni seguenti su ciascun pacchetto di installazione distribuito:

- **Nome** - Il nome del pacchetto di installazione.
- **Versione** - Un numero di versione assegnato dalla persona che ha distribuito il pacchetto di installazione.
- **Attuale** - Indica il pacchetto di installazione dell'ultima distribuzione riuscita per il tenant.
- **Profilo** - Il tipo di profilo del pacchetto di installazione.
- **Stato** - Indica l'esito della distribuzione.
- **Terminato** - La data e l'ora in cui la distribuzione del pacchetto di installazione è terminata.

Impostazioni delle autorizzazioni dei tenant

Distribuzione soluzione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni dei tenant. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli IP nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Altre azioni

Per visualizzare altre informazioni, fare clic su un IP nell'elenco. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. È possibile eseguire le azioni seguenti:

- Per rimuovere un'istanza di distribuzione dall'elenco, fare clic su **Elimina**. L'IP non verrà eliminato dal database; verrà solo rimossa l'elemento della cronologia corrispondente dall'elenco visualizzato in questa schermata.
- Per ridistribuire un IP già distribuito o riavviare una distribuzione eseguita in precedenza, fare clic su **Ridistribuisce**. La distribuzione guidata verrà avviata e i campi verranno popolati con i valori utilizzati per distribuire l'IP. È possibile modificare questi valori, se necessario. Sarà necessario fornire le proprie credenziali per la distribuzione; questi valori non verranno popolati.
- Per esportare un file contenente le proprietà, il riepilogo e le azioni di un IP a scopo di controllo, selezionare l'IP e fare clic su **Esporta**.
- Visualizzare la cronologia delle modifiche della distribuzione nel pannello **Registro distribuzione**

facendo clic sul pulsante **Correlato** e scegliendo **Registro distribuzione**.

Alcuni IP potrebbero includere altre versioni che consentono l'aggiornamento o il rollback dell'IP attualmente distribuito. In questo caso, si noteranno ulteriori pulsanti chiamati **Profilo distribuzione: aggiorna a (numero versione)** e/o **Profilo distribuzione: rollback a (numero versione)**. Se si fa clic su questi pulsanti, verrà attivata la distribuzione guidata che consente di completare l'azione.

Durante una distribuzione, viene visualizzato il pannello **Azioni** a destra dell'elenco **IP distribuiti**. Mentre la distribuzione è in corso vengono elencate le azioni via via completate. Al termine della distribuzione, sarà possibile visualizzare l'elenco completo scorrendolo.

Definizioni delle soluzioni

Una definizione di soluzione è un file XML che descrive gli oggetti distribuiti, la modalità di esecuzione della distribuzione, nonché le procedure di pre- e post-installazione necessarie.

Suggerimento

Il CD del software Hosted Provider Edition include quattro definizioni di pacchetti di servizi da utilizzare con Genesys Administrator Extension. Si riferiscono alla distribuzione di base di quattro servizi: eServices, Inbound Voice, Outbound Voice e Workforce Management. Questi file si trovano nella cartella seguente: **\service\asd\spdFiles**

In questa schermata è mostrato l'elenco di tutti i file di definizione delle soluzioni per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**. Fare clic su una definizione di soluzione nell'elenco; sulla destra verrà visualizzato il pannello **Dettagli**. Le azioni disponibili per ogni definizione di soluzione vengono eseguite dal pannello **Dettagli**.

Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic su **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.
- È possibile ordinare le definizioni delle soluzioni nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Visualizzazione

Un file di definizione di una soluzione definisce i pacchetti di installazione dei componenti Genesys necessari per rendere disponibile il servizio e la relativa modalità di distribuzione e configurazione. Gli IP distribuiti come parte della soluzione rappresentano il software effettivo che offre la soluzione. Quando si seleziona una definizione di soluzione, viene visualizzato un nuovo pannello a destra contenente ulteriori informazioni:

- **Nome** - Il nome della definizione della soluzione.
- **Versione** - La versione della definizione della soluzione
- **Descrizione** - Una descrizione facoltativa della definizione della soluzione, modificabile in base alle esigenze.
- **Note** - Un campo facoltativo per le note relative alla definizione della soluzione, modificabile in base alle esigenze.

- **Distribuibile** - Indica se è possibile distribuire la definizione della soluzione.

Importante

Quando si crea una file di definizione di soluzione, è necessario assegnargli un nome univoco e un numero di versione. Genesys Administrator Extension non consentirà di importare una definizione di soluzione se il nome e il numero di versione sono già esistenti. Analogamente, se si modifica una definizione di soluzione già caricata, è necessario specificare un numero di versione successivo.

L'area **Disponibilità IP** è quella in cui si verifica che i pacchetti di installazione siano stati caricati nell'archivio IP.

Prerequisiti

Prima di avviare la distribuzione del pacchetto di una soluzione mediante Genesys Administrator Extension, assicurarsi di aver eseguito i task seguenti:

- Installazione dell'ultima versione dell'agente LCS (Local Control Agent) negli host di destinazione. In questo modo verrà installato e configurato anche Genesys Deployment Agent in ogni host. Per le istruzioni, fare riferimento al documento [Framework Deployment Guide](#).
- Installazione di Java SDK negli host di destinazione per consentire l'esecuzione delle istruzioni di distribuzione.
- Caricamento degli IP necessari nell'archivio IP.

Per l'elenco completo dei prerequisiti richiesti per Genesys Administrator Extension e Distribuzione soluzione, fare riferimento al documento [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Procedure

È possibile eseguire le azioni seguenti:

- [Creare definizioni di soluzione](#)
- [Modificare definizioni di soluzione](#)
- [Copiare definizioni di soluzione nei tenant](#)
- [Distribuire definizioni di soluzione](#)
- [Scaricare definizioni di soluzione](#)
- [Eliminare definizioni di soluzione](#)
- [Visualizzare la cronologia delle definizioni di soluzione](#)

Creare definizioni di soluzione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Creazione di definizioni di soluzione

Prerequisites

Prima di creare un file di definizione di una soluzione mediante Genesys Administrator Extension, è necessario eseguire i task seguenti:

- Preparare il file di definizione della soluzione.
- Caricare tutti i **pacchetti di installazione dei componenti Genesys** (IP) necessari per rendere disponibili le soluzioni in un archivio IP accessibile da Genesys Administrator Extension.

Importante

Quando si crea una file di definizione di soluzione, è necessario assegnargli un nome univoco e un numero di versione. Genesys Administrator Extension non consentirà di importare una definizione di soluzione se il nome e il numero di versione sono già esistenti. Analogamente, se si modifica una definizione di soluzione già caricata, è necessario specificare un numero di versione successivo.

Steps

1. Nella schermata **Elenco di definizioni di soluzione**, fare clic su **+**.
2. Nell'area **Carica definizione di soluzione** visualizzata a destra dell'**Elenco definizioni di soluzione**, fare clic su **Sfoglia** per individuare e selezionare la definizione di soluzione per questo file di definizione di soluzione.
3. Fare clic su **Carica**. Nell'elenco viene visualizzato il nome del file di definizione della soluzione, così come specificato nella definizione della soluzione.
4. Per verificare se il file di definizione della soluzione è distribuibile, eseguire la procedura seguente:
 - a. Nell'elenco dei file di definizione di soluzione, fare clic sul file di definizione importato nei passaggi precedenti.
 - b. Verificare che il file di definizione della soluzione possa essere distribuito selezionando **Verifica disponibilità IP** dal menu **Correlato**.
 - c. Gli IP richiesti trovati nell'archivio IP e quelli mancanti vengono visualizzati nell'area **Disponibilità IP** visualizzata. Per poter distribuire il file di definizione della soluzione è

necessario caricare nell'archivio IP gli IP mancanti. Quando tutti gli IP saranno stati trovati, il file di definizione della soluzione sarà completo e potrà essere contrassegnato come **Distribuibile**.

5. Se non manca alcun IP, nell'area **Proprietà** del pannello **Dettagli**, selezionare la casella di controllo **Distribuibile**.
6. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per lasciare invariato il file di definizione della soluzione.

Modificare definizioni di soluzione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Modifica di definizioni di soluzione

Steps

1. Nella schermata **Elenco definizioni di soluzione**, selezionare la definizione di soluzione da modificare.
2. Nell'area **Proprietà** visualizzata a destra dell'**Elenco definizioni di soluzione**, modificare i campi seguenti nel modo appropriato:
 - **Descrizione**
 - **Note**
 - **Distribuibile**
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per lasciare invariata la definizione della soluzione.

Copiare definizioni di soluzione nei tenant

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Copia di definizioni di soluzione nei tenant

Steps

1. Fare clic sul nome di una definizione di soluzione per selezionarlo. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Nel nuovo pannello, fare clic su **Correlato** e selezionare **Copia ai tenant**. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Copia ai tenant**.
3. Nel pannello **Copia ai tenant**, digitare il nome di un tenant nel campo **Filtro rapido** o fare clic su **Sfoglia** per scorrere un elenco di tenant nel proprio ambiente. Sulla destra viene aperto un nuovo pannello chiamato **Tenant**.
4. Selezionare la casella di controllo accanto a ogni tenant che deve ricevere la definizione di soluzione. Il nome del tenant verrà visualizzato nel pannello **Copia ai tenant**, nella sezione **Tenant assegnati**.
5. Fare clic su **Avanti** nella parte inferiore del pannello **Copia ai tenant**.
6. Fare clic su **Fine** per copiare la definizione di soluzione nei tenant.

Distribuire definizioni di soluzione

La distribuzione di una soluzione comporta l'installazione e la configurazione della soluzione in una posizione locale o remota, in base alla relativa definizione.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Distribuzione delle definizioni di soluzione

Steps

1. Nella schermata **Elenco definizioni di soluzione**, selezionare il file di definizione da distribuire.
2. Nell'area **Proprietà** visualizzata a destra dell'**Elenco definizioni di soluzione**, fare clic su **Correlato** e selezionare **Installa** o **Profilo distribuzione**.
3. Seguire le istruzioni della procedura guidata di distribuzione.

Importante

Il tipo di **Profilo distribuzione** varia a seconda del profilo specificato nel file di definizione della soluzione. Ad esempio, **profile name="upgrade"** genera un pulsante **Deploy Profile: upgrade**.

Scaricare definizioni di soluzione

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Download di definizioni di soluzione

Steps

1. Selezionare il pacchetto della soluzione per il quale si desidera esportare la definizione di soluzione. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello.
2. Fare clic su **Download**. Genesys Administrator Extension avvia la procedura di download nel browser.

Eliminare definizioni di soluzione

Quando si elimina un file di definizione di una soluzione, il file non viene eliminato dal database, così come gli IP che non vengono eliminati dall'archivio IP.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Eliminazione delle definizioni di soluzione

Steps

1. Nella schermata **Elenco definizioni di soluzione**, selezionare il file di definizione della soluzione da eliminare.
2. Nell'area **Proprietà** visualizzata a destra dell'**Elenco definizioni di soluzione**, fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo Conferma eliminazione, eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Per rimuovere il file di definizione della soluzione dal database, fare clic su **OK**.
 - Per conservare il file di definizione della soluzione e non rimuoverlo dal database, fare clic su **Annulla**.

Visualizzare la cronologia delle definizioni di soluzione

I pacchetti di soluzioni possono cambiare nel tempo. Possono essere aggiornati (alla versione successiva) per includere sia le modifiche secondarie che quelle principali nella definizione della soluzione e possono essere aggiunte, rimosse o ritirate nuove soluzioni. Genesys Administrator Extension consente di generare rapporti per tenere traccia di queste modifiche.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Visualizzazione della cronologia delle definizioni di soluzione

Steps

1. Selezionare una soluzione nell'**Elenco di soluzioni distribuite**.
2. Fare clic su **Correlato** e selezionare **Cronologia**. Il pannello **Cronologia** viene visualizzato a destra dell'**Elenco di soluzioni distribuite**. È possibile filtrare i rapporti in base a uno o più dei criteri seguenti: **Ora**, **Utente**, **Tenant** e **Modifica**.

Soluzioni distribuite

Il pannello **Soluzioni distribuite** mostra l'elenco di pacchetti di installazione (IP) che sono stati distribuiti e per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Nella tabella **Elenco di soluzioni distribuite** sono contenute le informazioni seguenti relative a ogni soluzione distribuita:

- **Nome**—Il nome del pacchetto della soluzione.
- **Versione**—Il numero di versione assegnato dalla persona che ha distribuito la soluzione.
- **Stato avanzamento**—Un indicatore grafico dello stato di avanzamento di ogni distribuzione.
- **Attuale**—Indica il pacchetto di installazione dell'ultima distribuzione riuscita per il tenant.
- **Profilo**—Il tipo di profilo della soluzione.
- **Stato**—Indica l'esito della distribuzione.
- **Distribuito da tenant**—Il nome del tenant che ha distribuito la soluzione.
- **Distribuito da utente**—Il nome di accesso dell'utente che ha distribuito la soluzione.
- **Avviato**—La data e l'ora in cui la distribuzione della soluzione è stata avviata.
- **Terminato**—La data e l'ora in cui la distribuzione della soluzione è terminata.
- **Chiave**—Il tenant che ha ricevuto la soluzione distribuita.

Impostazioni delle autorizzazioni dei tenant

Distribuzione soluzione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni dei tenant. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Ordinare le soluzioni nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Altre azioni

La schermata **Soluzioni distribuite** include anche le azioni seguenti:

- Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**.
- Per visualizzare le informazioni di distribuzione relative a un'istanza di distribuzione, fare clic su un file di definizione di soluzione nell'elenco. Tali informazioni vengono visualizzate a destra dell'elenco.
- Per rimuovere un'istanza di distribuzione dall'elenco, fare clic su **Elimina**. Il file di definizione di

soluzione non verrà eliminato dal database; verrà solo rimossa l'elemento della cronologia corrispondente dall'elenco visualizzato in questa schermata.

- Per ridistribuire un file di definizione di soluzione già distribuito o riavviare una distribuzione eseguita in precedenza, fare clic su **Ridistribuisce**. La distribuzione guidata verrà avviata e i campi verranno popolati con i valori utilizzati per distribuire il file di definizione di soluzione. È possibile modificare questi valori, se necessario. Sarà necessario fornire le proprie credenziali per la distribuzione; questi valori non verranno popolati.
- Per esportare un file contenente le proprietà, il riepilogo e le azioni di una soluzione distribuita a scopo di controllo, selezionare una soluzione distribuita e fare clic su **Esporta**.
- Visualizzare la cronologia delle modifiche della distribuzione nel pannello **Registro distribuzione** facendo clic sul pulsante **Correlato** e scegliendo **Registro distribuzione**.

Durante una distribuzione, viene visualizzato il pannello **Azioni** a destra dell'**Elenco di soluzioni distribuite**. Mentre la distribuzione è in corso vengono elencate le azioni via via completate. Al termine della distribuzione, sarà possibile visualizzare l'elenco completo scorrendolo.

Importante

Non è possibile utilizzare il pulsante **Ridistribuisce** per ridistribuire una definizione di soluzione eliminata.

Privilegi

La sezione **Privilegi** mostra l'elenco di tutti i privilegi memorizzati in Genesys Administrator Extension (GAX), ordinati in una gerarchia per applicazione e raggruppamento di privilegi.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic sul pulsante Seleziona colonne.

La sezione **Privilegi** contiene le informazioni seguenti:

- **Nome visualizzato**—Il nome del privilegio
- **Da versione**—La prima versione del pacchetto di installazione che utilizza questo privilegio
- **Prerequisito**—Eventuali altri privilegi necessari

I **ruoli** e i relativi privilegi definiscono le operazioni consentite in una determinata applicazione. In GAX, i ruoli e i relativi privilegi sono controllati dall'uso degli oggetti Ruolo, assegnati a **Utenti** (inclusi gli agenti) e **Gruppi di accesso**.

Per una suddivisione dei privilegi dei ruoli per GAX, fare riferimento alla [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#). Per ulteriori informazioni sui privilegi dei ruoli in particolare e sul controllo degli accessi basato sul ruolo in generale, fare riferimento alla [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

I privilegi vengono importati in GAX durante il caricamento di un pacchetto di installazione (IP). Tutti i privilegi definiti nei metadati dell'IP vengono importati nel database GAX. I privilegi sono definiti come elementi "task" nel file XML dei metadati dell'IP.

Fare clic su **Sfogli** per aggiungere privilegi dal pannello **Privilegi**. Per rimuovere un privilegio dall'elenco **Privilegi assegnati**, evidenziarlo e fare clic su **Rimuovi**.

Gestione parametri operativi

Gestione parametri operativi consente la creazione di parametri (chiamati parametri operativi) memorizzati in Configuration Database come parte degli oggetti Transazione. I parametri operativi possono essere utilizzati in strategie di routing definite da parametri e in altre applicazioni in grado di leggere gli oggetti Transazione, in cui i valori dei parametri sono definiti in fase di runtime e integrati nel flusso delle chiamate.

Nel caso del routing di tipo Server di routing universale, Gestione parametri operativi procede nel modo seguente (tuttavia funziona in modo simile anche con altri tipi di routing, ad esempio con le applicazioni vocali e Genesys Orchestration):

- Il provider di servizi definisce il parametro operativo specificandone il tipo e il nome con cui viene referenziato in una strategia, un'applicazione vocale o un'altra strategia di routing.
- Il provider di servizi raggruppa i parametri operativi in un Modello di gruppo di parametri. Ogni parametro operativo può essere associato a uno o più modelli.
- Il provider di servizi distribuisce Modelli di gruppi di parametri nei tenant e, a questo punto, ogni Modello di gruppo di parametri diventa un Gruppo di parametri per il tenant. Un Modello di gruppo di parametri può essere distribuito in più tenant. Ogni Gruppo di parametri in un tenant è univoco.
- L'amministratore tenant, o un utente con le autorizzazioni e i privilegi di ruolo appropriati, immette i valori dei parametri operativi nel Gruppo di parametri, consentendo il controllo delle strategie attive. Genesys Administrator Extension memorizza questi valori in Configuration Database come parte di un oggetto Transazione.
- L'applicazione server di routing universale esegue una strategia di routing, che legge i valori dei parametri operativi nei gruppi di parametri a cui è associata e li integra nel flusso di chiamate.

Gestione parametri operativi rispetta le impostazioni delle autorizzazioni dei tenant. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali è stata concessa l'autorizzazione per l'accesso.

Questo capitolo include le sezioni seguenti:

Parametri

In questa pagina viene illustrato come gestire i parametri operativi.

[Parametri](#)

Gruppi di parametri

In questa pagina viene illustrato come gestire i gruppi di parametri.

[Gruppi di parametri](#)

Modelli di gruppi di parametri

In questa pagina viene illustrato come gestire i modelli di gruppi di parametri.

Modelli di gruppi di parametri

Parametri

I parametri operativi sono i parametri utilizzati per personalizzare le strategie di routing. In Gestione parametri operativi, il provider di servizi definisce i parametri operativi e li raggruppa in Modelli di gruppi di parametri. I tenant nei quali tali modelli vengono successivamente distribuiti personalizzano i valori dei parametri operativi, che vengono quindi letti da una strategia di routing e incorporati nel flusso di chiamate.

Visualizzazione

In questa schermata è mostrato l'elenco di tutti i parametri operativi definiti per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**. Fare clic su un parametro operativo nell'elenco. Le sue proprietà, incluso il tipo, vengono visualizzate a destra dell'elenco. Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi:

- Digitare il nome o il nome parziale di Parametro, Chiave, Tipo o Tenant nel campo Filtro rapido.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** (l'icona con il cerchio e la barra orizzontale) per aprire il pannello Filtro tenant. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo Filtro rapido in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.
- È possibile ordinare i parametri nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Proprietà

Proprietà dei parametri operativi

Proprietà	Descrizione
Nome visualizzato	Il nome del parametro. Deve essere univoco all'interno del sistema.
Nome chiave	Il nome del parametro così come verrebbe immesso nella scheda Appendice/Opzioni dell'oggetto Transazione in Genesys Administrator. Se si lascia vuoto questo campo, viene utilizzato il nome che appare in Nome visualizzato.
Tipo	Il parametro.
Tipo di oggetto	Questo campo viene visualizzato solo per i parametri di tipo Oggetto di configurazione e specifica il tipo di oggetto di configurazione. Facoltativamente, se la voce Oggetto di configurazione è selezionata, è possibile selezionare la casella di controllo chiamata Tipi multipli per scegliere più oggetti di configurazione da aggiungere a questo parametro. Se la casella di controllo denominata Globale è selezionata, viene

Proprietà	Descrizione
	aperto un pannello separato per consentire all'utente di selezionare i tenant che riceveranno il parametro.
Tipo di DN	Questo campo viene visualizzato solo per i parametri di tipo Oggetto di configurazione e DN tipo di oggetto e specifica il tipo di DN.
Elenco personalizzato Valore personalizzato	<p>Queste proprietà sono applicabili solo ai parametri di tipo Elenco personalizzato e specificano i membri dell'elenco personalizzato. Definire l'elenco nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Per aggiungere un elemento all'elenco, immetterlo nella casella di modifica Valore personalizzato e fare clic su Aggiungi. Per modificare un elemento nell'elenco, selezionare il valore, apportare la modifica e fare clic su OK. <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante Se si desidera che il valore visualizzato di un elemento nell'Elenco personalizzato sia diverso dal valore effettivo memorizzato nell'oggetto transazione, immettere le informazioni nel campo Chiave.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> Per rimuovere un elemento dall'elenco, selezionarla e fare clic su Elimina. Per riordinare gli elementi nell'elenco, selezionarli e utilizzare i tasti freccia su e giù per spostarli in alto o in basso nell'elenco. Per i numeri interi, le date e le ore, è possibile definire valori minimi e/o massimi (limiti).
Obbligatorio	Specifica se il parametro è obbligatorio o facoltativo. Se è selezionato, è necessario immettere un valore per questo parametro prima di salvarlo. Se non è selezionato, il parametro è considerato facoltativo e può essere salvato senza specificare un valore. È possibile modificare questa proprietà in un secondo momento, ad esempio per modificare un parametro obbligatorio in facoltativo.
Globale	Se selezionato, questo parametro è univoco nell'intero sistema e condiviso tra tutti i tenant. Il suo valore effettivo deve essere definito in fase di creazione e può essere modificato solo dal provider di servizi.
Valore	Se questo parametro è Globale, rappresenta il valore effettivo del parametro e non può essere modificato. È possibile impostare un valore predefinito che non viene propagato alle istanze dei gruppi di parametri distribuite. La specifica di un valore predefinito è facoltativa.

Proprietà	Descrizione
Testo della Guida	Testo facoltativo che descrive il parametro o fornisce informazioni aggiuntive.

Tipi

Il tipo di parametro operativo viene visualizzato nel campo Tipo delle proprietà di un parametro.

Tipo	Descrizione
Risorsa audio	L'ARID di una risorsa audio.
Booleano	Può essere solo Vero o Falso.
Oggetto di configurazione	<p>Il tipo di un oggetto di configurazione, specificato nel campo Tipo di oggetto delle proprietà del parametro. Facoltativamente, se la voce Oggetto di configurazione è selezionata, è possibile selezionare la casella di controllo chiamata Tipi multipli per scegliere più oggetti di configurazione da aggiungere a questo parametro. Se la casella di controllo denominata Globale è selezionata, viene aperto un pannello separato per consentire all'utente di selezionare i tenant che riceveranno il parametro. Sono supportati i tipi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppo di agenti • DN • Persona (solitamente chiamata Utente) • Posizione • Gruppo di posizioni • Competenza • Server stat • Transazione
Elenco personalizzato	I valori validi sono limitati ai valori indicati in un elenco definito dall'utente, specificato nel campo Elenco personalizzato/Valore personalizzato delle proprietà del parametro.
Data	Un valore di data, nel formato aaaa-mm-gg.
Numero intero	Un numero 0 (zero), negativo o positivo senza alcun valore decimale.
Personalità	Il nome di una Personalità, indicato dal valore Identificatore personalità specificato nell'elenco delle personalità.
Pianifica	Consente di configurare gli intervalli di data e ora.
Stringa	Una stringa di caratteri, sia alfanumerici che

Tipo	Descrizione
	simboli.
Ora	Un valore di ora, nel formato hh:mm.

Parametro Pianifica

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Il parametro Pianifica consente agli utenti di specificare una serie di intervalli di data e ora per i gruppi di parametri. È ad esempio possibile specificare l'ora di apertura e di chiusura di ogni Tenant.

Procedure:

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, fare clic su +.
2. Nel pannello + visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, definire le proprietà del nuovo parametro.
3. Nel campo **Tipo**, selezionare **Pianifica**. Viene visualizzata una nuova sezione chiamata **Pianifica** sotto il campo **Tipo**.
4. Nella sezione **Pianifica**, fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel pannello **Data** visualizzato a destra, selezionare il tipo **Pianifica**. È possibile selezionare **Data** per indicare una data specifica o **Giorno della settimana** per selezionare un giorno della settimana.

Se si seleziona **Data**:

- a. È necessario selezionare le opzioni **Anno, Mese, Giorno e Fuso orario** (facoltativo) per l'applicazione del parametro Pianifica. Se non si seleziona un **Fuso orario**, viene utilizzato il fuso orario locale del sistema.
- b. Il campo **Intervalli di tempo** è facoltativo. Questo campo rappresenta graficamente l'intervallo di tempo per il parametro Pianifica, in base al formato 24 ore. Se il campo **Intervalli di tempo** è vuoto, il parametro Pianifica verrà applicato al giorno intero.
- c. Per specificare un intervallo di tempo, spostare il cursore del mouse sull'ora di inizio desiderata per il parametro Pianifica.
- d. Fare clic e trascinare il cursore del mouse sull'ora di fine di questo parametro. Verrà visualizzata una finestra con l'indicazione visiva degli orari di applicazione del parametro Pianifica.
- e. Fare clic sul pulsante **Salva**.

Se si seleziona **Giorno della settimana**:

- a. È necessario selezionare il **Giorno della settimana** e il **Fuso orario** (facoltativo) per l'applicazione del parametro Pianifica. Se non si seleziona un **Fuso orario**, viene utilizzato il fuso orario locale del sistema.
 - b. Il campo **Intervalli di tempo** è facoltativo. Questo campo rappresenta graficamente l'intervallo di tempo per il parametro Pianifica, in base al formato 24 ore. Se il campo **Intervalli di tempo** è vuoto, il parametro Pianifica verrà applicato al giorno intero.
 - c. Per specificare un intervallo di tempo, spostare il cursore del mouse sull'ora di inizio desiderata per il parametro Pianifica.
 - d. Fare clic e trascinare il cursore del mouse sull'ora di fine di questo parametro. Verrà visualizzata una finestra con l'indicazione visiva degli orari di applicazione del parametro Pianifica.
 - e. Fare clic su **Salva**.
6. Nel pannello +, eseguire una delle azioni seguenti:
- Per salvare il nuovo parametro, fare clic su **Salva**.
 - Per annullare il nuovo parametro e non salvarlo nel database, fare clic su **Annulla**.

Procedure

In questa schermata è possibile eseguire i task seguenti:

- [Definire nuovi parametri](#)
- [Modificare i parametri](#)
- [Eliminare i parametri](#)

Definizione dei parametri

In genere, il provider di servizi definisce nuovi parametri operativi. Gli amministratori tenant possono anche definire parametri personalizzati che tuttavia potranno essere aggiunti solo ai Modelli di gruppi di parametri nello stesso tenant.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Definizione dei parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, fare clic su **+**.
2. Nel pannello **+** visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, definire le proprietà del nuovo parametro.
3. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - a. Per salvare il nuovo parametro, fare clic su **Salva**.
 - b. Per annullare il nuovo parametro e non salvarlo nel database, fare clic su **Annulla**.

Modifica dei parametri

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Modifica dei parametri

Steps

Importante

Seguire le istruzioni contenute in questo argomento per modificare qualsiasi proprietà di un parametro operativo ad eccezione di **Valore**. Per impostare o modificare il valore effettivo di un parametro operativo in un gruppo di parametri, vedere l'argomento Impostazione e modifica dei valori nei gruppi di parametri nella scheda Procedure della pagina [Gruppi di parametri](#).

Quando si modifica un parametro operativo, le modifiche vengono propagate ai Modelli di gruppi di parametri contenenti il parametro modificato. Tuttavia, le modifiche non vengono propagate ai gruppi di parametri distribuiti.

1. Nel pannello **Elenco parametri**, selezionare il parametro da modificare.
2. Nel pannello <parameter name> che viene visualizzato a destra del pannello **Elenco**

parametri, modificare le proprietà del parametro nel modo appropriato.

3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per lasciare il parametro invariato.

Eliminazione dei parametri

È possibile eliminare solo i parametri operativi non assegnati ai Modelli di gruppi di parametri.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Eliminazione dei parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, selezionare il parametro da eliminare.
2. Nel pannello <parameter name> che viene visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo Conferma eliminazione, eseguire una delle operazioni seguenti:
 - a. Per rimuovere il parametro operativo dal database, fare clic su **OK**.
 - b. Per conservare il parametro operativo e non rimuoverlo dal database, fare clic su **Annulla**.

Gruppi di parametri

I Gruppi di parametri sono insiemi di parametri operativi associati a una strategia di routing. Vengono distribuiti come Modelli di gruppi di parametri dal provider di servizi nel tenant. L'amministratore tenant assegna quindi i valori ai parametri operativi nel gruppo di parametri. Quando l'applicazione URS esegue una strategia di routing, i valori dei parametri operativi nel gruppo di parametri associato vengono incorporati nel flusso delle chiamate.

L'accesso a ogni Gruppo di parametri si basa sulle impostazioni di controllo delle accessi dell'oggetto Transazione configurazione. Di seguito sono riportate alcune linee guida generali:

- Se un utente dispone dell'autorizzazione **Aggiorna** per la cartella Transazioni in cui verrà salvato l'oggetto Transazione configurazione correlato, può creare un nuovo Gruppo di parametri.
- Se un utente dispone dell'autorizzazione **Leggi** per l'oggetto Transazione configurazione correlato, può visualizzare il Gruppo di parametri.
- Se un utente dispone dell'autorizzazione **Aggiorna** per l'oggetto Transazione configurazione correlato, può salvare il Gruppo di parametri.
- Se un utente dispone dell'autorizzazione **Elimina** per l'oggetto Transazione configurazione correlato, può eliminare il Gruppo di parametri.

È possibile modificare i valori dei Gruppi di parametri da applicazioni diverse da GAX, ad esempio da Genesys Administrator o da Configuration Layer. In questi casi, viene visualizzato un messaggio nel pannello dei dettagli Gruppo di parametri per avvisare l'utente che tale gruppo non è sincronizzato. Viene chiesto di scegliere un valore tra una delle opzioni seguenti:

- **Valore database**—Verrà utilizzato il valore memorizzato nel database di Genesys Administrator Extension.
- **Valore oggetto transazione**—Verrà utilizzato il valore esterno.

Fare clic sul pulsante **Salva** per sincronizzare il gruppo di parametri.

Visualizzazione

Questa schermata mostra l'elenco di tutti i gruppi di parametri ai quali è associato il tenant collegato all'utente connesso e per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**. Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.
- È possibile ordinare i gruppi di parametri nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Fare clic sul nome di un gruppo di parametri per visualizzare ulteriori informazioni sul gruppo in un nuovo pannello aperto a destra. Gli utenti possono fare clic su **Controllo di accesso** per modificare le autorizzazioni per il gruppo di parametri, a condizione che dispongano dell'autorizzazione **Aggiorna** per l'oggetto.

Procedure

In questa schermata è possibile eseguire i task seguenti:

- **Impostare o modificare i valori dei parametri operativi nel gruppo di parametri**
- **Modificare il modello utilizzato da un gruppo di parametri con un altro modello come base**
- **Eliminare un gruppo di parametri**

Impostare o modificare i valori

Ai valori operativi nei gruppi di parametri potrebbero essere assegnati valori predefiniti. È responsabilità dell'amministratore tenant, o di un altro utente con privilegi di ruolo appropriati, assegnare a questi parametri operativi valori che siano applicabili al tenant.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Impostazione e modifica dei valori nei gruppi di parametri

Steps

1. Nella schermata **Elenco gruppi di parametri**, selezionare il Gruppo di parametri da modificare.
2. Nel pannello **Parametri** visualizzato a destra della schermata **Elenco gruppi di parametri**, immettere o modificare i valori di ogni parametro operativo nel modo appropriato.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle e lasciare invariato il gruppo di parametri.

Importante

È possibile modificare i valori dei gruppi di parametri da applicazioni diverse da GAX, ad esempio da Genesys Administrator o da Configuration Layer. In questi casi, viene visualizzato un messaggio nel pannello dei dettagli Gruppo di parametri per avvisare l'utente che tale gruppo non è sincronizzato. Viene chiesto di scegliere un valore tra una delle opzioni seguenti:

- **Valore database**—Verrà utilizzato il valore memorizzato nel database di Genesys Administrator Extension.
- **Valore oggetto transazione**—Verrà utilizzato il valore esterno.

Fare clic su **Salva** per sincronizzare il gruppo di parametri.

Modificare il modello

È possibile modificare i parametri associati a un gruppo di parametri e utilizzati da applicazioni designate. Non è possibile eseguire questa operazione direttamente nel gruppo di parametri né nel modello di gruppo di parametri utilizzato per distribuire il gruppo di parametri.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Modifica del modello di un gruppo di parametri

Steps

1. Creare un nuovo modello di gruppo di parametri copiando il modello corrente del gruppo di parametri che si desidera modificare. Selezionare il modello di gruppo di parametri.
2. Nel pannello **<Parameter Group name>** visualizzato a destra, fare clic su **Modifica modello**.
3. Nel pannello **Modifica modello** visualizzato a destra, selezionare il nuovo modello di gruppo di parametri nel campo **Modello gruppo di parametri assegnati**.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Esaminare il riepilogo nel pannello **Modifica modello**.
6. Fare clic su **Fine**.
7. Fare clic su **Chiudi**.

Le applicazioni designate e/o i parametri esistenti verranno riutilizzati se si trovano nel nuovo Modello di gruppo di parametri in cui si desidera modificarli. Dal gruppo di parametri modificato viene rimosso il contenuto seguente:

- I parametri non inclusi nel nuovo Modello di gruppo di parametri al quale si desidera passare
- Le applicazioni designate non incluse nel nuovo Modello di gruppo di parametri al quale si desidera passare

L'oggetto transazione che rappresenta il gruppo di parametri viene aggiornato nel numero insieme di parametri.

Eliminare un gruppo di parametri

Quando si elimina un gruppo di parametri dal database, il modello di gruppo di parametri e i relativi parametri operativi non vengono rimossi. Analogamente, non viene eliminata la strategia di routing a cui è associato. L'impatto principale di questa azione consiste nel fatto che quando URS esegue questa strategia di routing per il tenant, i valori dei parametri operativi nel gruppo non verranno incorporati nel flusso delle chiamate.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Eliminazione di un gruppo di parametri

Steps

1. Nella schermata **Elenco gruppi di parametri**, selezionare il gruppo di parametri da eliminare.
2. Nel pannello <Parameter Group name> che viene visualizzato a destra del pannello Elenco gruppi di parametri, fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo Conferma eliminazione, eseguire una delle operazioni seguenti:
 - a. Per rimuovere il gruppo di parametri dal database, fare clic su **OK**.
 - b. Per conservare il gruppo di parametri e non rimuoverlo dal database, fare clic su **Annulla**.

Modelli di gruppi di parametri

I Modelli di gruppi di parametri sono insiemi di parametri operativi che possono essere distribuiti in uno o più tenant e sono definiti dal provider di servizi. Un parametro può essere raggruppato in più modelli di gruppi. È anche possibile raggruppare insiemi di parametri in sezioni all'interno di un modello di gruppo di parametri per consentire la creazione di sezioni di gruppi di parametri all'interno dei gruppi di parametri.

Visualizzazione

In questa schermata è mostrato l'elenco di tutti i modelli di gruppi di parametri definiti per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**. Fare clic su un modello di gruppo di parametri nell'elenco; sulla destra ne verranno visualizzate le proprietà. Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi: È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**. L'elenco viene aggiornato dinamicamente per mostrare gli elementi che corrispondono al testo nel campo **Filtro rapido**.
 - Fare clic su **Filtro tenant** per aprire il pannello **Filtro tenant**. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.
 - È possibile ordinare i modelli di gruppi di parametri nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Proprietà

Proprietà dei modelli di gruppi di parametri

Proprietà	Descrizione
Nome	Il nome del modello di gruppo di parametri. Deve essere univoco all'interno del sistema.
Descrizione	Testo facoltativo che descrive il modello di gruppo di parametri o fornisce informazioni aggiuntive.
Parametri	<p>Un elenco di parametri operativi aggiunti al modello di gruppo di parametri. Qui vengono visualizzate anche le sezioni a cui appartiene questo modello di gruppo di parametri.</p> <p>Importante</p> <p>È possibile eliminare le sezioni. L'eliminazione di una sezione comporta solo l'eliminazione del relativo raggruppamento e non dell'insieme di parametri precedentemente inclusi in tale sezione.</p>

Proprietà	Descrizione
Utilizzato	(Sola lettura) Utilizzato per distribuire un gruppo di parametri.

Procedure

In questa schermata è possibile eseguire i task seguenti:

- [Creare modelli di gruppi di parametri](#)
- [Modificare modelli di gruppi di parametri](#)
- [Eliminare modelli di gruppi di parametri](#)
- [Gestire l'elenco di parametri operativi in un modello di gruppo di parametri](#)
- [Distribuire modelli di gruppi di parametri](#)
- Associare applicazioni
- Stabilire dove viene utilizzato un modello di gruppo di parametri e quindi modificare quello utilizzato da un gruppo di parametri in un modello di gruppo di parametri differente
- Visualizzare la cronologia delle modifiche del modello di gruppo di parametri nel pannello Cronologia facendo clic su **Correlato** e selezionando **Cronologia**

Creare modelli di gruppi di parametri

Il provider di servizi crea i modelli di gruppi di parametri e assegna i relativi parametri operativi.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Creazione di modelli di gruppi di parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, fare clic su **+**.
2. Nel pannello **+** visualizzato a destra del pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, immettere le proprietà (aggiungendo anche i parametri) del nuovo modello.
3. Facoltativamente, è possibile fare clic su **Aggiungi sezione** per aggiungere il modello di gruppo di parametri a una sezione nell'elenco **Modello di gruppo di parametri**. Sulla destra si aprirà un nuovo pannello. Eseguire le azioni elencate di seguito:
 - Nel nuovo pannello, digitare il nome della nuova sezione nel campo **Nome**.

- Digitare il nome chiave per la nuova sezione nel campo **Nome chiave**.

Importante

Questi campi devono essere univoci nel modello di gruppo di parametri.

4. Fare clic su **Salva** per salvare il nuovo modello di gruppo di parametri o su **Annulla** per annullare il nuovo modello e salvarlo nel database.

Modificare modelli di gruppi di parametri

Le modifiche apportate a un modello di gruppo di parametri non vengono propagate ai gruppi di parametri che utilizzano tale modello.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Modifica dei modelli di gruppi di parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, selezionare il modello di gruppo di parametri da modificare.
2. Nel pannello <Parameter Group Template name> visualizzato a destra del pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, modificare le proprietà del modello di gruppo di parametri nel modo appropriato.
3. Dopo aver terminato la modifica del modello di gruppo di parametri, fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle e lasciare il modello di gruppo di parametri invariato.

Eliminare modelli di gruppi di parametri

Non è possibile eliminare un modello di gruppo di parametri attualmente distribuito.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Eliminazione di modelli di gruppi di parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, selezionare il modello di gruppo di parametri da eliminare.
2. Nel pannello <Parameter Group Template name> che viene visualizzato a destra del pannello Elenco di modelli di gruppi di parametri, fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo Conferma eliminazione, eseguire una delle operazioni seguenti:
 - a. Per rimuovere il modello di gruppo di parametri dal database, fare clic su **OK**.
 - b. Per conservare il modello di gruppo di parametri e non rimuoverlo dal database, fare clic su **Annulla**.

Gestire l'elenco di parametri

In un modello di gruppo di parametri, è possibile gestire l'elenco di parametri operativi nei modi seguenti:

[+] Aggiunta di parametri operativi a un modello di gruppo di parametri

Procedure: Aggiunta di parametri operativi a un modello di gruppo di parametri

Steps

1. Selezionare il modello di gruppo di parametri al quale aggiungere il parametro operativo nell'elenco di Modelli di gruppi di parametri.
2. Nell'elenco **Parametri**, fare clic su **Aggiungi**.
3. Nel pannello **Parametri** che viene visualizzato a destra, selezionare i parametri operativi da aggiungere. I parametri selezionati si troveranno ora nell'elenco **Parametri**.
4. Fare clic su **Salva**.

[+] Modificare l'ordine dei parametri operativi nell'elenco di parametri selezionati

Procedure: Modificare l'ordine dei parametri operativi nell'elenco di parametri selezionati

Steps

Per modificare l'ordine dei parametri operativi in un modello di gruppo di parametri:

1. Selezionare il modello di gruppo di parametri nel quale si desidera modificare l'ordine dei parametri operativi.
2. Nell'elenco **Parametri**, selezionare un parametro da spostare e fare clic sulla freccia su o giù per modificarne l'ordine nell'elenco. È anche possibile trascinare il parametro e rilasciarlo in una nuova posizione nell'ordine.
3. Fare clic su **Salva**.

[+] Rimozione dei parametri operativi da un modello di gruppo di parametri

Procedure: Rimozione dei parametri operativi da un modello di gruppo di parametri

Steps

1. Selezionare il modello di gruppo di parametri dal quale rimuovere il parametro operativo.
2. Nell'elenco **Parametri**, selezionare un parametro da rimuovere e fare clic su **Rimuovi**.
3. Fare clic su **Salva**.

Distribuire modelli di gruppi di parametri

Il provider di servizi distribuisce i modelli di gruppi di parametri sui tenant. A questo punto, il modello di gruppo di parametri diventa un gruppo di parametri e viene associato a una strategia di routing.

[+] Fare clic per mostrare la procedura

Procedure: Distribuzione dei modelli di gruppi di parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, selezionare il modello di gruppo di parametri da distribuire.
2. Nel pannello <Parameter Group Template name> che viene visualizzato a destra del pannello **Elenco di modelli di gruppi di parametri**, fare clic su **Distribuisci**.
3. Nel pannello **Distribuzione gruppo di parametri**, fornire le informazioni seguenti:
 - a. Nome gruppo di parametri - Il nome assegnato a questo gruppo di parametri.
 - b. Tenant - Il tenant al quale appartiene questo gruppo di parametri.
 - c. Applicazione - La strategia di routing che verrà utilizzata da questo tenant ed è associata a questo gruppo di parametri. Fare clic su **Cerca** per effettuare una selezione da un elenco di strategie di routing.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nel pannello **Tenant**, selezionare il nome dei tenant ai quali si desidera distribuire il gruppo di parametri.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Nel pannello **Distribuzione gruppo di parametri**, specificare le applicazioni da attivare in questo gruppo di parametri facendo clic su **Aggiungi**.
8. Nel pannello **Applicazioni designate**, selezionare il nome delle applicazioni da aggiungere.
9. Fare clic su **Avanti**.
10. Visualizzare l'anteprima della distribuzione nel Riepilogo. Se si è soddisfatti della distribuzione, fare clic su **Fine**. Per apportare modifiche, fare clic su **Precedente**.
11. Fare clic su **Chiudi**.

Importante

È possibile modificare un modello di gruppo di parametri dopo averlo distribuito. Ad esempio è possibile aggiungere, rimuovere, riordinare e/o modificare i parametri in un modello di gruppo di parametri già distribuito. Dopo averle salvate, è possibile sincronizzare le modifiche in modo che tutti i gruppi di parametri del modello di gruppo di parametri vengano aggiornati alla struttura corrente.

Gestione delle risorse audio

Gestione risorse audio consente di gestire le personalità e le risorse audio a esse associate (annunci e file musicali).

È possibile creare le personalità per organizzare i file appartenenti a un determinato interlocutore. Si può, ad esempio, stabilire che una personalità chiamata John utilizzi il dialogo in inglese di un interlocutore maschio o che una personalità chiamata Marie utilizzi il dialogo in francese di un interlocutore donna.

È possibile caricare due tipi di risorse audio:

- **Annunci**—File contenenti un dialogo parlato che verrà riprodotto per i clienti, ad esempio un file di annuncio con cui comunicare ai clienti il proprio orario di lavoro.
- **Musica**—File che riproducono brani musicali per i clienti, ad esempio un file musicale che riproduce un brano per i clienti che verranno trasferiti a un agente.

La finestra **Risorse audio** di Genesys Administrator Extension (GAX) è un elenco unificato delle personalità e delle risorse audio dell'utente. Per ogni risorsa audio, GAX visualizza quanto segue:

- Un logo per indicare se il file è stato designato come Annuncio o Musica.
- Il nome della risorsa audio.
- L'ID della risorsa audio.
- Colonne aggiuntive, una per ogni personalità, per indicare quale personalità sta utilizzando la risorsa audio in questione.

Fare clic su **Mostra filtro rapido** e digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**. L'elenco viene aggiornato dinamicamente per mostrare gli elementi che corrispondono al testo nel campo **Filtro rapido**.

Gestione risorse audio è integrata con [Gestione parametri operativi](#) per consentire agli utenti di selezionare dinamicamente le personalità e le risorse audio da utilizzare con una strategia con parametri o un'applicazione di orchestrazione o con le applicazioni vocali o di routing con parametri.

L'accesso a Gestione risorse audio si basa sui privilegi di ruolo e sulle autorizzazioni di controllo di accesso del tenant, nei modi seguenti:

- L'accesso dell'utente alle schermate o a determinate funzionalità di Gestione risorse audio viene gestito dai privilegi di ruolo.
- Le autorizzazioni di controllo di accesso definiscono quali risorse audio possono essere visualizzate o modificate da un utente autenticato. L'accesso alle risorse audio viene concesso dal tenant. Gli utenti dispongono di accesso a tutte le risorse audio per ogni tenant a cui possono accedere.

Per i provider di servizi, vedere [Risorse audio \(Gestione configurazione\)](#) per informazioni su come condividere le risorse con i tenant.

Per ulteriori informazioni, fare clic su una scheda in basso.

Personalità

Creazione di una personalità

Per creare una nuova personalità, fare clic su **Nuovo**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di una personalità

Steps

1. Fare clic su **Nuovo** e selezionare **Aggiungi personalità**.
2. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome personalità**—Il nome della personalità.
 - **Lingua**—La lingua parlata dalla personalità.
 - **Descrizione**—Una descrizione della personalità.
 - **Genere**—Consente di scegliere se questa personalità è Maschio, Femmina o Non specificato.
3. Fare clic su **Salva**.

Caricamento di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Caricamento di risorse audio

Steps

1. Identificare quale risorsa audio e personalità assegnare al file. Una volta identificate, selezionare o spostare il puntatore del mouse sulla cella della tabella condivisa dalla risorsa audio di destinazione e dalla personalità.

2. Fare clic su **Carica file audio**.
3. Nel browser viene aperta una finestra di dialogo in cui selezionare una risorsa audio da caricare. Selezionare un file da caricare.
4. La risorsa audio viene caricata in GAX e assegnata alla personalità.

Altre azioni

Dopo aver creato una personalità, è possibile:

- Modificare la personalità—Fare clic su **Modifica** accanto a una personalità per modificarne le proprietà.
- Eliminare la personalità—Fare clic su **Modifica** per visualizzare le proprietà della personalità. Nella finestra **Modifica personalità**, fare clic su **Elimina** per eliminare la personalità.

Importante

Non è possibile eliminare una personalità che fa parte di uno o più file di risorse audio.

- Manipolare la risorsa audio—Dopo aver assegnato una risorsa audio alla personalità, risultano disponibili diverse opzioni che consentono di manipolare il file.
 - Riprodurre il file—Fare clic sul pulsante di riproduzione per ascoltare il file.
 - **Elimina**—Consente di eliminare il file. Questa opzione non elimina le personalità associate, ma i file audio originali. È possibile rimuovere un file solo se la risorsa audio alla quale è stato assegnato non è stata distribuita. Se l'utente che esegue questa operazione è un provider di servizi, è possibile rimuovere il file solo se non è stato creato da un tenant.
 - **Rielabora**—La rielaborazione consente di ricreare un file di risorse audio dal file audio originale caricato (se non è stato eliminato dal database e/o dall'archivio di destinazione). Consente inoltre di eseguire l'eventuale conversione necessaria tra i formati audio.
 - **Download**—Consente di scaricare il file nel computer.
 - **Codifiche**—Consente di visualizzare informazioni sulla codifica del file eseguita da GAX. Quando i file audio vengono caricati, GAX li codifica automaticamente nei formati seguenti: μ -law, A-law e GSM.

Risorse audio

Creazione di una risorsa audio

Per creare una risorsa audio, fare clic su **Nuovo**.

[+] Mostra procedura

Procedure: Creazione di una risorsa audio

Steps

1. Fare clic su **Nuovo** e selezionare **Aggiungi messaggio**.
2. Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome**—Il nome della risorsa audio.
 - **Descrizione**—Una descrizione della risorsa audio.
 - **Tipo**—Specificare se la risorsa audio è di tipo Musica (un file musicale) o Annuncio (un file di annuncio).
3. Fare clic su **Salva**.

Caricamento di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Caricamento di risorse audio

Steps

1. Identificare quale risorsa audio e personalità assegnare al file. Una volta identificate, selezionare o spostare il puntatore del mouse sulla cella della tabella condivisa dalla risorsa audio di destinazione e dalla personalità.
2. Fare clic su **Carica file audio**.
3. Nel browser viene aperta una finestra di dialogo in cui selezionare una risorsa audio da caricare. Selezionare un file da caricare.
4. La risorsa audio viene caricata in GAX e assegnata alla personalità.

Eliminazione di risorse audio

[+] Mostra procedura

Procedure: Eliminazione di risorse audio

Steps

1. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa audio da eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**.

Importante

- Se si elimina una risorsa audio, vengono eliminati anche tutti i file associati.
- Se si sta eliminando una risorsa audio utilizzata da Gestione parametri operativi e da uno o più parametri o gruppi di parametri, viene visualizzato un messaggio che lo comunica. In questi casi, è solo possibile annullare l'eliminazione—non è infatti possibile forzarla.

Altre azioni

Dopo aver caricato un file, è possibile selezionarlo o evidenziarlo e scegliere una delle azioni seguenti:

- Riprodurre il file—Fare clic sul pulsante di riproduzione per ascoltare il file.
- **Elimina**—Consente di eliminare il file. Questa opzione non elimina le personalità associate, ma i file audio originali. È possibile rimuovere un file solo se la risorsa audio alla quale è stato assegnato non è stata distribuita. Se l'utente che esegue questa operazione è un provider di servizi, è possibile rimuovere il file solo se non è stato creato da un tenant.
- **Rielabora**—La rielaborazione consente di ricreare un file di risorse audio dal file audio originale caricato (se non è stato eliminato dal database e/o dall'archivio di destinazione). Consente inoltre di eseguire l'eventuale conversione necessaria tra i formati audio.
- **Download**—Consente di scaricare il file nel computer.
- **Codifiche**—Consente di visualizzare informazioni sulla codifica del file eseguita da GAX. Quando i file audio vengono caricati, GAX li codifica automaticamente nei formati seguenti: μ -law, A-law e GSM.