



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

Gestione configurazione

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

Presentazione di Configuration Manager

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 può contenere oggetti di un solo tipo. Ad esempio, per gli oggetti Host, l'utente può scegliere di creare delle sottocartelle che raggruppano gli host a seconda della 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 le 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 dei 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	Requisiti preliminari
Leggi	<ul style="list-style-type: none"> • Per visualizzare un determinato oggetto, è necessario disporre dell'autorizzazione di lettura 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, l'utente deve disporre dell'autorizzazione di creazione per tale cartella. La persona che crea un oggetto riceve autorizzazioni di controllo completo per tale 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. 	Leggi

Autorizzazione	Descrizione	Requisiti preliminari
	<ul style="list-style-type: none"> Nelle visualizzazioni dei dettagli dell'oggetto, è possibile visualizzare i seguenti pulsanti: Clona e Sposta in. È inoltre possibile visualizzare le seguenti schede: Opzioni Autorizzazioni e Dipendenze. 	
Aggiorna	<ul style="list-style-type: none"> Per modificare un determinato oggetto, è necessario disporre dell'autorizzazione per l'aggiornamento di 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 di eliminazione 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 contemporaneamente. 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 oggetto comuni

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**—Quando è 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 guida [<https://docs.genesys.com/Documentation:System:SDG>Welcome> Genesys 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:

- La casella di controllo **Propaga**—Se la casella di controllo **Propaga** è selezionata, 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 utilizzando 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
Crea (C)	È possibile creare oggetti di questo tipo.
Lettura (L)	È possibile visualizzare informazioni dettagliate relative all'oggetto.
Aggiorna (A)	È possibile cambiare o modificare questo oggetto.
Eliminazione (E)	È possibile eliminare questo oggetto.
Esecuzione (S)	È possibile implementare, avviare, arrestare o attivare questo oggetto.
Leggi autorizzazioni oggetto (LA)	È possibile visualizzare le autorizzazioni di accesso concesse per l'oggetto.
Modifica autorizzazioni oggetto (MA)	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.
- È possibile fare clic su **Altro** per importare o esportare opzioni. Per ulteriori informazioni, consultare la precedente sezione **Importazione/Esportazione di dati** nella scheda Presentazione.

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 di certificati di protezione

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 informazioni sull'implementazione TLS, consultare la guida [Genesys 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. Tutte le stringhe contenute in questo file devono essere codificate in UTF-8.

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
```