



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

Aracı Grupları

12/14/2025

Aracı Grupları

Bir Aracı Grubu, **Aracıların** mantıksal bir gruplandırılmasıdır. Aracı grupları genellikle belirli iletişim merkezi hizmetlerini sunmak için ayarlanmıştır.

Görüntü Seçenekleri

Aracı Grupları listesi ortamınızdaki Aracı Gruplarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesneleri görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Aracı Grupları listede gri renkte görünür.

Yapılandırma Yöneticisi kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni ve ayrıcalıkları verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıyı tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Tek seferde birden fazla nesneyi seçmek veya seçimi kaldırmak için, **Seç** düğmesine tıklayın.

Prosedürler

Yeni bir Aracı Grubu nesnesi oluşturmak için, **Yeni** düğmesine tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle**'ye tıklayın. Bir veya daha fazla nesneyi silmek için, listedeki nesne(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil**'e tıklayın. Ayrıca nesnenin üzerine tıklayarak ve daha sonra **Sil**'e tıklayarak bireysel olarak nesneleri silebilirsiniz.

Important

Bir Aracı Grubunu sildiğinizde, sadece Aracı Grubu nesnesinin kendisi Yapılandırma Veritabanından kaldırılır. Üye Aracı nesneleri silinmez.

Aksi takdirde, bir veya daha fazla nesnenin yanındaki onay kutusunu işaretleyin ve aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Aracı Grubunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Aracı Grubunu taşıyın.
- Müşteri Aracı Gruplarını etkinleştirme veya devre dışı bırakma
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturma. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Aracı Grubu adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: Aracı Grup Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'ye tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Aracı Grubu adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır. Bu Aracı Grubu en az bir kullanıcı içerdiği sürece bu değeri değiştiremezsiniz.
 - **Kapasite Tablosu**—Bu alan sadece Kurumsal Yönlendirme Çözümü için geçerlidir. Bu Aracı Grubu ile ilişkili Kapasite Tablosudur. Daha fazla bilgi için Kurumsal Yönlendirme Çözümü belgelerine bakın.
 - **Kota Tablosu**—Bu alan sadece Kurumsal Yönlendirme Çözümü için geçerlidir. Bu Aracı Grubu ile ilişkili Kota Tablosudur. Daha fazla bilgi için Kurumsal Yönlendirme Çözümü belgelerine bakın.
 - **Maliyet Sözleşmesi**—Bu Aracı Grubu ile ilişkilendirilen **Maliyet Sözleşmesi**.
 - **Site**—Bu Maliyet Sözleşmesini içeren Site.
 - **Betik**—Grubu Sanal Aracı Grubu olarak tanımlamak için **Betik** sekmesinde geçerli bir ifade giriniz. İfade, Sanal Grup Betik Dilinde (VGSL) ile olmalıdır ve aşağıdaki biçimde (isteğe bağlı olarak, bir beceri düzeyi ile) en az bir beceri tanımlamanız gerekir:
Skill("SkillName")>SkillLevel
Örnek
Skill("Spanish")>5
 - **Kiracı**—Çoklu bir kiracı ortamında, bu nesneye ait olan Kiracı. Bu değer, nesne listesinde Kiracı Dizini alanında belirtilen Kiracı olarak otomatik ayarlanır.
 - **Durum Etkin**—Seçtiyseniz, nesnenin normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir.

3. **Denetçiler** sekmesinde, bir Kullanıcı eklemek için **Ekle**'ye tıklayın. Açılır pencerede, **Yeni**'ye tıklayarak yeni bir Kullanıcı oluşturabilirsiniz.
4. **Aracılar** sekmesinde, bir Kullanıcı eklemek için **Ekle**'ye tıklayın. Açılır pencerede, **Yeni**'ye tıklayarak yeni bir Kullanıcı oluşturabilirsiniz.
5. **Köken DN'leri** sekmesi bu Aracı Grubundan aramaların yönlendirilebileceği veya aktarılabileceği **DN'leri** listeler. Bu liste içine aşağıdaki türlerinden DN'leri ekleyebilirsiniz: Yönlendirme Noktası, Harici Yönlendirme Noktası, Hizmet Numarası, Yönlendirme Sırası, ACD Sırası, Sanal Sıra, veya Sanal Yönlendirme Noktası. Bir DN eklemek için **Ekle**'ye tıklayın. Açılır pencerede, **Yeni**'ye tıklayarak yeni bir Kullanıcı oluşturabilirsiniz.
6. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve nesne listesine dönmek için **Kaydet** düğmesini tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve sekmede kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Sanal Müşteri Grupları

Bir Sanal Aracı Grubu bir Aracı Grubuna benzer, ancak Sanal Aracı Grubunun kalıcı üyesi yoktur. Bunun yerine bir Aracı betik tarafından belirlenen kriterleri karşılıyorsa bir Sanal Aracı Grubunun bir üyesi olur. Sanal Müşteri Temsilcisi Grubunda Müşteri Temsilcisi üyeliği Sanal Müşteri Temsilcisi Grubu kriterlerindeki veya Müşteri Temsilcisi nesne özelliklerindeki değişimlere dayalı dinamik olarak değişebilir. Genesys Administrator Extension'da Sanal Müşteri Temsilcisi Grubunu tıkladığınızda, mevcut üye Müşteri Temsilcilerini görürsünüz.

Important

Genesys Administrator Extension kullanarak oluşturabilmenize ve yapılandırabilmenize rağmen, Sanal Aracı Grupları öncelikle Raporlama uygulamaları tarafından kullanılır. Sanal Aracı Grupları hakkında daha fazla bilgi için, *Framework İstatistik Sunucusu Kullanım Kılavuzu* en son sürümüne bakın.

Warning

Genesys Administrator Extension geçersiz betik ifadeleri veya daimi üyeler içeren (önceki bir yüklemeden dönüştürülmüş) Sanal Aracı Grupları bulursa, Genesys Administrator Extension bir hata mesajı görüntüler. Sanal Aracı Gruplarının doğru işlevselliğini korumak için, hatayı düzelterek veya yapılandırma seçeneği betiğini kaldırarak sanal olmayan bir Aracı Grubu Sanal Aracı Grubuna dönüştürerek elle sorunu çözmeniz gerekir.