



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

Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.2

Table of Contents

Genesys Administrator Extension Yardımı	5
Arayüz Genel Özeti	7
Giriş ve Şifre	8
Profil Menüsü	9
Kullanıcı Arayüzü	14
Gezinti Çubuğuna Bağlantı Ekleme	16
Eklenti Yönetimi	17
Command Line Console (CLC)'yi Kullanma	20
Toplu Değişim Takımları	36
Aracılar	44
Müşteri Temsilcisi Verisini Toplu İçe/Dışa Aktarma	52
Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama	56
CSV Dosyası	59
Geçmiş Penceresi	63
Yapılandırma Yöneticisi	65
Hesaplar	77
Erişim Grupları	78
Acente Grupları	81
Kullanıcılar (Kişiler)	85
Roller	90
Beceriler	92
Kapasite Kuralları	94
Ortam	105
Uygulama Şablonları	106
Uygulamalar	109
Alarm Durumları	118
Ana Bilgisayarlar	124
Betikler	131
Çözümler	136
Kiracılar	141
Saat Dilimleri	145
Anahtarlama	149
Aracı Girişleri	150
DN'ler	153
DN Grupları	158

IVR'ler	162
IVR Bağlantı Noktaları	165
Yerler	168
Yer Grupları	171
Anahtarlar	174
Anahtarlama Ofisleri	178
Yönlendirme/eHizmetler	180
Ses Kaynakları (Yapılandırma Yöneticisi)	181
İş Nitelikleri	187
İş Özelliği Değerleri	190
Nesnel Tablolar	192
İstatistiksel Günler	196
İstatistiksel Tablolar	202
Hareketler	205
Ses İstemleri	207
Masaüstü	209
Eylem Kodları	210
Ses Platformu	213
Ses Platformu Profilleri	214
Giden	216
Arama Listeleri	217
Kampanyalar	221
Kampanya Grupları	224
Alanlar	229
Filtreler	233
Biçimler	235
Tablo Erişimi	239
İşlemler	242
Sistem Paneli	245
Çözüm Dağıtımı	261
Kurulum Paketleri	262
Dağıtılmış IP'ler	275
Çözüm Tanımları	277
Dağıtılmış Çözümler	284
Ayrıcalıklar	286
Operasyonel Parametre Yönetimi	287
Parametreler	288

Parametre Grupları	295
Parametre Grup Şablonları	299
Ses Kaynak Yönetimi	305
Merkezi Günlükler	311
GAX'ta Sorun Giderme	317

Genesys Administrator Extension Yardımı

Genesys Administrator Extension Yardımına Hoş Geldiniz. Bu belge, Genesys Administrator Extension'ın GUI (grafik kullanıcı arayüzünü) tanıtmakta ve iletişim merkezinde bu yazılımın kullanılmasıyla ilgili prosedür ve konseptleri açıklamaktadır.

Genesys Administrator Extension Hakkında

Genesys Administrator Extension (GAX), kullanıcı dostu arayüzler sağlarken, karmaşık işlemleri kullanıcı hatalarını önleyerek gerçekleştiren, hem çalışma maliyetini hem de dağıtım zamanını azaltan, Genesys için yeni nesil kullanıcı arayüzünü sunar. Bu ürün, Kurumsal ve Konuk müşteriler ve aynı zamanda sistem yöneticileri ve iş hattı kullanıcıları için de kullanıcı deneyimine odaklanmaktadır.

Aşağıdakiler, popüler bölümler ve konulara hızlı bağlantılardır:

GAX Arayüzü

[Giriş ve Şifre](#)

[Kullanıcı Arayüzünde Gezinme](#)

[Tercihleri Ayarlama](#)

Yapılandırma ve İzleme

[Sistem Paneli](#)

[Müşteri Temsilcileri Penceresini Kullanma](#)

[Yapılandırma Yöneticisini Kullanma](#)

[Merkezleştirilmiş Günlükleri Görüntüleme](#)

Çözüm Dağıtımı

[Kurulum Paketleri](#)

[Çözüm Tanımları](#)

[Ayrıcalıklar](#)

Operasyonel Parametre Yönetimi

[Parametreler](#)

[Parametre Grupları](#)

[Parametre Grup Şablonları](#)

Ses Kaynak Yönetimi

[Ses Kaynak Yönetimi](#)

Yardımcı Bilgiler

[GAX'ta Sorun Giderme](#)

Arayüz Genel Özeti

Bu bölümdeki başlıklar Genesys Administration Extension (GAX) kullanıcı arayüzünü aşağıdaki gibi açıklar:

- GAX'ta **Oturum Açma**
- Kullanıcı ve sistem seviyesi **Tercihlerini** ayarlama
- Genel bir **Arayüz** açıklama
- Ana gezinme çubuğuna **Özel bağlantılar** ekleme
- Yönetim ve diğer görevler, örneğin:
 - **Eklentileri** yönetme
 - **Command Line Console**'u Kullanma
 - Birden fazla nesnede bir kerede değişiklik yapmak için **Toplu Değişim Takımları**'nı kullanma.

Giriş ve Şifre

Kullanıcınızın adı Genesys Yönetici Uzantısı penceresinin üst Başlık Çubuğunda görüntülenir.

İlk kez girdiğinizde veya sistem yöneticisi şifrenizi sıfırladıktan sonra yeni bir şifre ayarlamanız gerekebilir.

Procedure: Yeni Parola Ayarlama

Steps

1. İlk kez girdiğinizde veya sistem yöneticisi şifrenizi sıfırladıktan sonra şifrenizi değiştirmek için ayarlandıysanız, **Şifreyi Değiştir** iletişim kutusu görüntülenir.
2. **Yeni Şifre** alanına yeni şifreyi yazın.
3. **Şifreyi Doğrula** alanına aynı şifreyi tekrar yazın.
4. **Tamam**'a tıklayın.

Hareketsizlik Zaman aşımı

Güvenlik amacıyla, belirli bir süre içinde klavye ya da fare kullanılmadıysa uygulamayı kilitlemek için GAX yapılandırılabilir. Hareketsizlik-zaman aşımı oluşursa uygulamayı açmak için giriş bilgilerinizi sağlayana kadar tüm kullanıcı girişi engellenir. Bu özellik, yetkisiz kullanıcıların sahipsiz bırakılmış çalışmakta olan bir GAX terminaline erişememesini sağlar.

Important

GAX oturumunuzun zaman aşımına uğramasını önlemek için bir canlı tutma stratejisi kullanır; bu özellik GAX hareketsizlik-zaman aşımı özelliği uygulamayı kilitlese bile, oturumu korumasını ve oturum açmanızı sağlar.

Profil Menüsü

Profil menüsü şunları yapmanızı sağlar:

- GAX hakkındaki genel bilgileri görüntüleyin.
- GAX kullanırken kişisel ayarları (tercihler) ayarlayın ya da değiştirin. Bu tercihler herhangi bir tarayıcıdan siz ya da giriş bilgilerinizi kullanan birisi Genesys Administrator Extension'a her giriş yaptığında etkili olur.
- Genesys Administrator'ı başlatın.
- GAX'ta oturumu kapatın.

Menüyü açmak için Başlık Çubuğu'ndaki kullanıcı adına tıklayın. Yapılandırılırsa, menü ayrıca bu kullanıcı hesabının Genesys Administrator Extension'da en son oturum açma zamanını görüntüler.

Important

Son oturum açma özelliğini kullanmak için, emin olmalısınız:

- Yerel bilgisayarın tarih ve zamanı ile Yönetim Framework bilgisayarı, doğru olmaları için son oturum açmada senkronize edilirler.
- Şu satırlar, Yapılandırma Sunucusu confserv.cfg dosyasına dahildir (Yapılandırma Sunucusunu barındıran makinenin kurulum dizininde bulunmaktadır):
 - last-login = true
 - last-login-synchronization = true

Profil Menüsü aşağıdaki seçenekleri içerir:

- **Hakkında**—Kullandığınız GAX sürümü de dahil yüklemeniz hakkındaki bilgileri görüntülemek için bu seçeneğe tıklayın. Kullanıcı hesabınızın **Dağıtılabilir ve Dağıtılamaz KP'leri ve SPB'leri Oku** ayrıcalığı varsa, siz de bağlı olduğunuz Yapılandırma Sunucusu ile ilgili bilgileri görebilirsiniz.

Tip

Yüklediğiniz eklentilerin sürümlerini görmek için bkz. [Yüklenen Eklentileri Görüntüleme](#).

- **Parola Değiştir**—Parolanızı değiştirin. Şifrenizi değiştirmek için **Kullanıcı Şifresi Değiştirme** haklarına sahip olmanız gerekmektedir.
- **Kullanıcı Tercihleri**
- **Sistem Tercihleri**

- **Geçerli Sayfayı Ana Sayfa Olarak Ayarla**—Geçerli görüntülenen sayfayı Kullanıcı hesabınızın ana sayfası olarak ayarlayın. Ayarlandığında, bu sayfa her oturum açtığınızda görüntülenir.
- **Genesys Administrator**—Genesys Administrator'ı başlatın. Genesys Administrator Extension'a giriş yaptığınızda, Genesys Yöneticisi oturum açmak için yapılandırılırsa, bu bağlantı görüntülenir.
- **Oturumu Kapat**—Genesys Administrator Extension oturumunu kapatır.

Important

Kullanıcı Tercihleri bölümündeki ayarlar **Sistem Tercihleri** bölümündeki ayarlarından üstündür. Örneğin, **Sistem Tercihleri**'nde dil ayarı İngilizce (ABD) olarak ayarlıysa ve **Kullanıcı Tercihleri**'ndeki dil ayarı farklı ise, Genesys Administrator Extension **Kullanıcı Tercihleri** dil ayarını kullanır.

Kullanıcı Tercihleri

Gelişmiş

Gelişmiş kategorisinde, Genesys Administrator Extension JavaScript kaydı için günlük düzeyini belirleyebilirsiniz. Sadece destek personeli tarafından böyle bir talimat verildiyse ayarlamamız gerekir. Aşağıdakilerden birinin seviyesini ayarlamak için açılan listeyi kullanın:

- **Hata Ayıkla**—Tüm (hata, uyarı, bilgi ve hata ayıklama) günlükler oluşturulur.
- **Bilgi**—Hata, uyarı ve bilgi günlükleri oluşturulur. Bu varsayılan seviyedir.
- **Uyarı**—Sadece hata ve uyarı günlükleri oluşturulur.
- **Hata**—Sadece hata günlükleri oluşturulur.
- **Kapalı**—Günlük devre dışı bırakılır.

Bu günlükler tarayıcı konsolunda görüntülenir.

Important

Bu günlükleri Tomcat günlükleri ya da bileşenler tarafından üretilen ve **Merkezi Günlük Veritabanı** içinde depolanan günlüklerle kullanmayın.

Yapılandırma Yöneticisi

Yapılandırma Yöneticisi kategorisinde, Yapılandırma Yöneticisi için şu görüntüleme tercihlerini ayarlayabilirsiniz:

- **DBID Göster**—Bir yapılandırma nesnesi hakkında detayları görüntülerken veritabanı Kimliğini gösterir.

- **En Sonuncuyu Göster**—Yapılandırma Yöneticisi ana sayfasında, en son erişilen yapılandırma nesnelere listesini gösterir. Bu liste, yapılandırma nesnesi adını, türünü (örneğin, DNS, 80708), nesnenin ait olduğu Kiracıyı ve en son erişim tarihini gösterir. Yolu, erişildiği tarih ve zamanı gibi ilave bilgileri görmek için, fare imlecini ögenin üzerine kaydırın. Nesneye erişmek için ögenin üzerine tıklayabilirsiniz.
- **Gösterilecek maksimum en son birim sayısı**— **En Sonuncuyu Göster** listesinde ne kadar ögenin görüntüleneceğini belirler.

Yerel Ayar

Yerel Ayar kategorisinde, uygun radyo düğmesini seçerek aşağıdaki tercihleri ayarlayabilirsiniz:

Tercih (alan adı)	Açıklama
Dil	Dil GAX kullanıcı arabiriminde kullanılacaktır. Varsayılan, Sistem ayarlarını kullan şeklindedir. Daha fazla dil seçeneği ekleyebilirsiniz: installing language pack plug-ins . Important Değişikliklerin etkili olması için tarayıcıyı yenilemek gereklidir.
Tarih Biçimi	GAX'ta tarihlerin görüntülediği biçim. Varsayılan, Sistem ayarlarını kullan şeklindedir.
Haftanın Başı	Haftanın başladığını düşündüğünüz gün. Varsayılan, Sistem ayarlarını kullan şeklindedir.
Sayı Biçimi	GAX'ta sayıların görüntülediği biçim. Varsayılan, Sistem ayarlarını kullan şeklindedir.
Saat Dilimi	GAX'ın görüntülediği zaman dilimi. Varsayılan, Sistem ayarlarını kullan şeklindedir.

Sistem Tercihleri

Daraltma

Genesys Administrator Extension, sunucunun aşırı yüklenmesi riskini en aza indirmek için Yapılandırma Sunucusuna kaç eş zamanlı istek gönderileceğini kontrol etmenizi sağlar. Genesys ortamınızda tutarlı bir performans sağlamak için bu ayarları optimize edebilirsiniz.

Toplu Güncelleme Parti Boyutu, eşzamanlı olarak Yapılandırma Sunucusuna gönderilebilecek yapılandırma güncellemelerinin maksimum sayısını belirler. Varsayılan değer 300'dir. 0 (sıfır) değeri yapılandırma nesnelere için değişikliklerde hiçbir azaltma olmayacağını gösterir (istenen tüm işlemler gecikmeksizin Yapılandırma Sunucusuna gönderilecektir). Geçerli değerler 0 veya herhangi bir pozitif tam sayıdır.

Important

Genesys Administrator'dan veri giren kullanıcılar için maksimum **Toplu Güncelleme Seri Boyutu** 300'dür.

Toplu Güncelleme Parti Zaman Aşımı, Genesys Administrator Extension'ın bir sonraki partiyi göndermeden evvel ne kadar beklemesi (saniye olarak) gerektiğini belirler. Varsayılan değer 1'dir. 0 değeri toplu güncelleştirme işlemleri arasında hiçbir gecikme olmayacağını gösterir. Geçerli değerler 0 ila 300'dür.

Acente yönetimi

Müşteri Temsilcisi Yönetimi kategorisinde, **Müşteri Temsilcileri** seçeneğini GAX menü çubuğunda görüntülememe (varsayılan olarak, **Gizli** seçilidir ve seçenek gösterilmez), ya da menü seçeneğini görüntülemeyi ve müşteri temsilcilerini **Bulut** düzeninde ya da **Tesis** düzeninde yönetmeyi seçebilirsiniz. Bu düzenler arasındaki farklılıklar hakkında daha fazla bilgi için, **Aracılar** bölümüne bakın.

Aynı zamanda **Müşteri Temsilcisi Ekle** penceresi için şu seçenekleri ayarlayabilirsiniz:

- **Kullanıcı Adını E-posta Olarak Zorla**— Bu seçiliyse, GAX, **Kullanıcı Adı** alanına girilen bilginin bir e-posta adresi olmasını sağlar.
- **Çalışan Kimliğini Gizle**—İşaretliyse, GAX, **Müşteri Temsilcisi Ekle** ve **Müşteri Temsilcisi Düzenle** pencerelerindeyken **Çalışan Kimliği** alanını gizler.
- **Harici Kimliği Gizle**—İşaretliyse, GAX, **Harici Kimlik** alanını, **Müşteri Temsilcisi Ekle** ve **Müşteri Temsilcisi Düzenle** pencerelerinde gizler.
- **Varsayılan Erişim Grubu**—(Opsiyonel) **Müşteri Temsilcileri** penceresinde oluşturulduklarında Müşteri Temsilcilerinin eklendiği **Erişim Grubu**. Varsayılan olarak, bu değer boştur ve Aracılar herhangi bir Erişim Grubuna eklenmezler.

Important

- Eğer bulunmayan bir Erişim Grubunun adını girerseniz; GAX, Müşteri Temsilcilerini gruba atayamaz. Öncelikle Erişim Grubunu oluşturmalısınız.

Yükleme dosyası'nda her müşteri temsilcisi için Erişim Grubu belirlendiğinden dolayı müşteri temsilcilerini toplu olarak yüklerden bu seçenek için herhangi bir değer uygulanmaz.

- **Yeni Sanal Müşteri Temsilcisi Grubu Adı Soneki**—(İsteğe bağlı) Oluşturulmuş herhangi bir Sanal Müşteri Temsilcisi Grubu adının soneki. Varsayılan olarak, sonek `_VG`'dir.

Yerel Ayar

Yerel Ayar kategorisinde, uygun radyo düğmesini seçerek aşağıdaki tercihleri ayarlayabilirsiniz:

Tercih (alan adı)	Açıklama
Dil	<p>Dil GAX kullanıcı arabiriminde kullanılacaktır. Varsayılan İngilizce (ABD)'dir. Daha fazla dil seçeneği ekleyebilirsiniz: installing language pack plug-ins.</p> <p>Important Değişikliklerin etkili olması için tarayıcıyı yenilemek gereklidir.</p>
Tarih Biçimi	GAX'ta tarihlerin görüntülediği biçim.
Haftanın Başı	Haftanın başladığı gün, Pazar veya Pazartesi.
Sayı Biçimi	GAX'ta sayıların görüntülediği biçim.
Saat Dilimi	GAX'ın görüntülediği zaman dilimi.

Kullanıcı Arayüzü

Genesys Yönetici Uzantısı ana ekranı, aşağıdaki gibi iki bölümden oluşur:

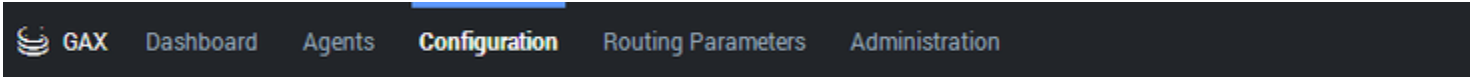
- Ekranın üst kısmındaki **başlık**, kullanıcı ara birimi için ana denetimleri içerir.
- **Çalışma alanı**, üst başlık altında bulunur ve tüm Genesys Administrator Extension görevlerini yerine getirdiğiniz yerdir.

Important

Çalışma alanı oturum açmış kullanıcının **rol ayrıcalıkları** ve erişim için nesne izinlerine sahip olduğu nesnelere ve seçenekleri görüntüler.

Başlık

Üst Başlık alanı arabiriminin ana ekranın üst kısmında bulunur ve Genesys Administrator Extension (GAX) arabirimi için ana kontrolleri içerir.



Genesys Administrator Extension'da Başlık Çubuğu.

Sağda, Başlık Çubuğu oturum açmış kullanıcının adını ve bu Yardım belgesine bir bağlantıyı görüntüler. **Profil** menüsüne erişmek için kullanıcı adına tıklayın. Solda, Başlık Çubuğu GAX'ta gezinmek için menü seçenekleri içerir.

Aşağıdaki sabit başlıklar her zaman görüntülenir:

- **Sistem Paneli**
- **Yapılandırma**
- **Rotalama parametreleri**
- **Yönetim**
- **Merkezleştirilmiş Günlükler**

GAX içinde herhangi bir sayfadan ana sayfaya dönmek için **Ana Sayfa** tuşuna tıklayın.

Important

Başlıktaki kullanılabilir seçenekler aşağıdaki şekilde belirlenir:

- Erişim izinleriniz
- Sisteminize yüklenen eklentiler; örneğin **Yönlendirme Parametreleri** seçeneği, **OPM** eklentisi yüklü değilse görünmez.
- **Sistem Tercihleri**'nde belirlediğiniz seçenekler; örneğin, **Müşteri Temsilcisi** seçeneği, sistem tercihlerinde **Gizli**'yi seçtiyseniz görünmez.

Eklentileri yükleme, sabit başlıklara alt menü başlıklarını ekleyecektir. Örneğin, **ASD** eklentisini yüklemek **Yapılandırma** sabit başlığına **Çözüm Dağıtımı** ekler.

Aynı zamanda harici web sitelerine özel bağlantılar ekleyebilirsiniz. Daha fazla bilgi için, bkz. [Gezinti Çubuğuna Bağlantı ekleme](#).

Workspace

Çalışma alanı üst başlık altında bulunur ve tüm Genesys Administrator Extension görevlerini yerine getirdiğiniz yerdir. Oturum açmış kullanıcının rol ayrıcalıkları ve erişim için nesne izinlerine sahip olduğu nesnelere ve seçenekleri görüntüler.

Workspace'deki öğeler listesi, çoklu kira ortamlarında Kiracılarla düzenlenir. **Kiracı Dizini** üstüne tıklayarak bütün Kiracılar, varsayılan Kiracınız, ya da seçilen birden fazla Kiracıyı görüntülemek için



seçebilirsiniz .

Sütun başlıklarına tıklayarak; listeleri çeşitli kriterlere göre sıralayabilirsiniz. **Hızlı Filtre** alanını kullanarak da hızlıca bilgileri bulabilirsiniz.

Denetim Geçmişi

Bazı nesnelere için, bir denetim geçmişini görebilirsiniz. Yeni bir panelde nesne hakkında bilgileri görüntülemek için, örneğin çözüm tanımı gibi bir nesneyi seçin. Nesne bilgisi panelinde, **İlgili** düğmesini tıklayın ve **Geçmiş** seçeneğini seçin. **Geçmiş** paneli sağda görüntülenir. Bu nesnenin değişiklik geçmişi hakkında bilgileri içerir.

Menü Öğelerinin Kullanılabilirliği

Genesys Administrator Extension'ın birden çok örneği yük dengeleme ve yüksek kullanılabilirliği desteklemek için, aynı yapılandırma ortamına bağlı olabilir. Genesys Administrator Extension'ın her örneği fonksiyonel modüllerin farklı ayarlarını kullanmak üzere yapılandırılabilir. Tüm modüller Genesys ortamınızda yüklü Genesys Administrator Extension'ın her örneği için uygun olmayabilir.

Gezinti Çubuğuna Bağlantı Ekleme

Varsayılan Uygulama nesnesinin yapılandırma seçenekleri düzenlenerek Gezinti Çubuğuna aşağıdaki kategorilerde ek bağlantılar eklenebilir.

- Yönetim
- Pano
- Geçmiş Raporlaması
- Rotalama parametreleri

Eklenti Yönetimi

Bu panel ortamınızda yüklü eklentiler hakkında bilgi görüntülemenizi sağlar. Ayrıca, bu eklentilerin ayarlarını değiştirmeyi sağlar.

Important

Eklentiler GAX Uygulama nesnesi şu türdeyse sadece yerel düğüm üzerinden idare edilebilir:

- **Genel Genesys Sunucusu** (Management Framework 8.1.0 veya daha düşük sürümlerini kullanırken).
- **Genel Administrator Sunucusu** (Management Framework 8.1.1 veya daha düşük sürümlerini kullanırken).

Eklentileri Yönetme

Kurulum paketlerini kurma işlemi kullanarak eklentileri kurun. Daha fazla bilgi için, [Kurulum Paketlerini Yükleme](#)'ye bakın.

Yüklenen Eklentileri Görüntüleme

Ortamınızda hangi Eklentilerin yüklendiğini görmek için, GAX Başlığı'nda **Yönetim** menüsünden **Eklenti Yönetimi**'ni seçin. **Yönetici Uygulamaları** paneli ortamınızda yüklü olan uygulamaları ve uygulamaların saklandığı ana bilgisayarları listeler. Listeyi filtrelemek için **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Yönetici Uygulamaları panelinde, o uygulama ile ilgili eklentileri görüntülemek için bir uygulamanın adına tıklayın. **Eklenti Bilgisi** paneli, her bir eklenti hakkında aşağıdaki bilgileri gösterir:

- **Ad**—Eklenti adı.
- **Versiyon**—Eklenti versiyon numarası.
- **Dil**—Eklenti kullanıcı arabirimi tarafından kullanılan dil
- **Sağlayıcı**—Eklenti sağlayıcı şirket veya kullanıcının adı
- **Durum**—Eklentinin **Etkin** veya **Devre Dışı** olup olmadığını gösterir

Bir eklenti hakkındaki ek bilgileri görüntülemek için eklentinin adına tıklayın. <plug-in name> panelinde, ayrıca eklentiye **etkinleştirebilir ya da devre dışı bırakabilir** ya da eklentinin **ayarlarını değiştirebilirsiniz**.

Eklentinin Durumunu Değiştirme

Procedure: Eklenti Etkinleştirme veya Devre Dışı Bırakma

Steps

1. **Yönetici Uygulamaları** panelinde bir uygulama seçin.
2. Eklenti Bilgisi panelinde, **Eklenti Bilgisi** listesinde bir eklenti seçin.
3. <plug-in name> panelinde, eklentiyi etkinleştirmek ya da devre dışı bırakmak için **Etkinleştir** ya da **Devre Dışı Bırak**'a (uygun şekilde) tıklayın.

Eklenti Seçeneklerini Değiştirme

Important

Sadece **Eklenti Yönetimi** panellerinde her eklenti için mevcut seçenekleri değiştirebilirsiniz. Eklentiler için yeni seçenekler oluşturamazsınız.

Procedure: Eklenti Seçeneklerini Değiştirme

Steps

1. **Yönetici Uygulamaları** listesinde bir uygulama seçin.
2. Eklenti Bilgisi panelinde, **Eklenti Bilgisi** listesinde bir eklenti seçin.
3. <plug-in name> panelinde, dişli çark simgesine tıklayın ve bu eklentinin yapılandırma seçeneklerini görüntülemek için **Eklenti Seçeneklerini** seçin.

4. **Eklenti Seçenekleri** panelinde, seçenek hakkındaki ayrıntıları görüntülemek için bir **Tuş** adına tıklayın ve gerekiyorsa değerini değiştirin.
5. Herhangi bir değişik işlemi tamamladığınızda, değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'e ya da iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Command Line Console (CLC)'yi Kullanma

Command Line Console (CLC), yöneticilerin **çözüm tanımları (SPD'ler)** ve **kurulum paketleri (KP'ler)**'de belirli GAX fonksiyonlarını yürütmelerine olanak tanır. Örnek olarak CLC'yi, uzak ana makinelere sessizce SPD'leri dağıtmak için kullanabilirsiniz.

CLC'yi kullanmak için, işletim sisteminin komut satırı arayüzüne erişebilmeniz gerekmektedir. Eğer GAX ana bilgisayar makinesinde değilseniz, yerel makinede CLC (**gaxclc.jar**) aracı bulunmalıdır.

CLC ekli Yardım dosyasına erişmek için, şu komutlardan birini yürütün:

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

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

Important

CLC ile komutlar yürüttüğünüzde, aracın yürütüldüğü aynı konumda bir log dosyası oluşturulur.

Yapı

CLC, şu yapıları kullanan komutları destekler:

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

Yukarıda bulunan örnekte:

- **-u:user** Yapılandırma Sunucusu'nda oturum açmak için kullanıcı adı.
- **-p:password** Yapılandırma Sunucusu'nda oturum açmak için kullanıcı parola. Eğer bu bayrak herhangi bir değeri belirtmiyorsa, CLC bir parola olmadığını varsayar.
- **-s** GAX sunucusuna güvenli bir *https* bağlantısı kullanma talimatı verir. Eğer bu bayrak belirlenmediyse, CLC *http* kullanır.
- **-h:<host>:<port>** GAX sunucusunun ana bilgisayar ve bağlantı noktasını belirler. Eğer bu bayrak belirlenmediyse, CLC şu değeri kullanır: **-h:localhost:8080**.
- **<function>**, ip veya spd olabilir.
- **<operation>** bu işlemin yürütüleceğini belirtir. Bu bayrak için geçerli değerler, bir önceki adımda belirlediğiniz fonksiyona özgüdür (ip veya spd).
- **<args>** işlem bağımsız değişkenleri belirtir. Bu bayrak için geçerli değerler, bir önceki adımda belirlediğiniz **<function>** ve **<operation>** parametreleridir.

Aşağıdaki bir CLC komut örneğidir:

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

SPD'ler

CLC, SPD'ler için şu işlemleri destekler:

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- şifrele (bkz. yürüt sekmesi)

ekle

add

Genel Bakış

Bu işlem, GAX veritabanına bir SPD ekler. Eğer SPD zaten mevcutsa, SPD,XML'de ad ve sürüm tarafından belirlendiği gibi, bu işlem varılan SPD'yi değiştirir.

Eğer başarılı bir şekilde tamamlanırsa, işlem eklenen SPD'nin ID'sini geri döndürür.

Biçim

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

- "dosya yolu"—XML dosyasının yolu.

Örnek

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

sorgu

query

Genel Bakış

Bu işlem, tüm SPD'leri sorgular ve her SPD için şu detayları listeleyen bir tablo görüntüler:

- ID numarası
- İsim
- Sürüm
- Kiracı DBID

Aşağıda bir örnek verilmiştir:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesys0ne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Biçim

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

Örnek

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

querybyid

querybyid

Genel Bakış

Bu işlem, bir SPD'yi kimliği ile sorgular. Eğer SPD bulunmuyorsa, işlem başarısız olur.

Başarılıysa, işlem SPD hakkında şu detayları listeleyen bir tablo görüntüler:

- Profil Kimliği
- İsim

Örneğin:

```
1 Install
```

Biçim

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

- SPDID—Sorgulanan SPD'nin Kimliği.

Örnek

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

yürüt

execute

Genel Bakış

Bu işlem, bir SPD'yi yürütür.

Biçim

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

- SPDID—Yürütülen SPD'nin Kimliği.
- profilAdı|-profilKimliği:profilKimliği|-profilAdı:profilAdı—Yürütülecek SPD profili.

Important

Eğer herhangi bir bayrak belirlenmediyse, profileName yürütülecek SPD profili olarak varsayılır.

- -encrypted—Eğer belirlendiyse, girdi dosyasının şifrelenmiş olduğunu belirtir.

[+] Kullanımı Göster

CLC, parolalar gibi hassas verilerin bulunduğu girdi dosyaları için şifreleme desteği sağlar.

Biçim:

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

Şifrelenen giriş dosyası "şifrelenen çıkış yolu dosyası" ile belirtilen konumda depolanır. Eğer dosya zaten bu konumda bulunuyorsa, üzerine yazılır.

Örnek:

```
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"
```

- "giriş dosyası"—SPD parametrelerini içeren giriş dosyasını belirler. Eğer -encrypted ayarlandıysa, girdi dosyası şifrelenir.

Girdi dosyası, JSONObject biçiminde olmalı ve belirli bir profil için SPD parametreleri içermelidir. Dosya UTF-8 biçiminde kodlanmış olmalıdır.

[+] Kullanımı göster

STRING Türü

Bir *dizi* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Örnek

SPD Profili

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


Profil Yükleme için Dosya Girme

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

BOOLEAN Türü

Bir *boolean* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Örnek

SPD Profili

```
<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>
```

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

INTEGER Türü

Bir *tamsayı* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Örnek

SPD Profili

```
<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>
```

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

PASSWORD Türü

Bir *parola* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Important

Şifreler gibi hassas verileri içeren giriş dosyaları SPD şifreleme işlemi ile şifrelenmelidir.

Örnek

SPD Profili

```
<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>
```

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

SELECTONE Türü

Bir **<objectselect>** etiketine sahip bir *biriniSeç* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Important

CLC (AND) SPD dosyası içinde tanımlanmış filtreler ve *biriniSeç* girişi için giriş dosyası ile kesişir. Filtre kriteri SPD giriş dosyasında farklı olmalıdır ve filtre adları aynı filtre tanımı içinde farklılık göstermelidir.

Örnek

SPD Profili

```
<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>
```

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

SELECTMULTIPLE Türü

<objectselect> etiketli bir *ÇokluSeçim* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

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

Bir SPD giriş dosyası içinde tanımlanmış filtreler bir araya getirilerek birleştirilir (*OR*) ve sonra *çokluSeçim* girişi için SPD dosyası içinde tanımlanmış filtrelerle kesiştirilir (*AND*).

Örnek

SPD Profili

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

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

```

    }
  }
}

```

İşlem **SIP_Irm26** ve **SIP_Irm27** adlarında iki uygulama getirir.

SELECTONE Türü

<selection> etiketli *BiriniSeç/ÇokluSeçim/boolean* türü için giriş yapısı aşağıda açıklanmıştır:

```

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

```

CLC, SPD giriş dosyası içinde tanımlanmış seçenekleri seçer. Birden fazla seçenek sadece *ÇokluSeçim* giriş tipi için seçilebilir.

Örnek

SPD Profili

```

<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>

```

Profil Yükleme için Dosya Girme

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

Important

- Giriş dosyası SPD parametresi için bir değer belirtmiyorsa, giriş ögesinin **varsayılan** öz niteliği kullanılacaktır.
- Bir SPD giriş ögesinin **gerekli** öz niteliği doğru olarak ayarlanmış ancak ne SPD (varsayılan olarak) ne de giriş dosyası içinde buna karşılık gelen değer yoksa bu durumda SPD yürütme başarısız olur.
- Bir SPD giriş ögesinin **salt okunur** öz niteliği doğru olarak ayarlandıysa, bu durumda tanımlandıysa yürütme için **varsayılan** öz niteliği kullanılır. **Salt okunur** öz niteliği değeri doğru olarak ayarlandıysa, **gerekli** yanlış olarak ayarlanır ve **varsayılan** öz nitelik tanımlanmaz, daha sonra giriş değerini belirlemek için aşağıdaki mantık kullanılır:
 1. *boolean* giriş tip için giriş değeri false olarak ayarlanır.
 2. *dizi* ve *şifre* giriş tip için giriş değeri "" olarak ayarlanır.
 3. *tam sayı* giriş tipi için giriş yayılmaz.
- Bir iletişim kutusu **koşul** öz niteliği değeri yanlış olarak değerlendirilirse, iletişim kutusu CLC aracı tarafından atlanır. Örnek:

```
<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>
```

Örnek

```
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"
```

sil

delete

Genel Bakış

Bu işlem, bir SPD siler. Eğer SPD bulunmuyorsa, işlem başarısız olur.

Biçim

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

- SPDID—Silinen SPD'nin Kimliği.

Örnek

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

KP'ler

CLC, ip fonksiyonları için şu işlemleri destekler:

- add
- query
- querybyid
- delete

ekle

add

Genel Bakış

Bu işlem, GAX veritabanına bir IP (.zip dosyası olarak sıkıştırılmış) ekler. Eğer IP zaten bulunuyorsa, değiştirilir.

Eğer başarılı bir şekilde tamamlanırsa, işlem IP'nin ID'sini görüntüler.

Important

.zip dosyası IP için, IP ve şablonlar klasörünü içermelidir.

Biçim

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

Örnek

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TsSrvIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

sorgu

query

Genel Bakış

Bu işlem, tüm IP'leri sorgular ve her IP için şu detayları listeleyen bir tablo görüntüler:

- ID numarası
- İsim
- Sürüm
- OS

- Yerel Ayar
- Durum

Biçim

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

Örnek

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

querybyid

querybyid

Genel Bakış

Bu işlem, ID'si ile bir IP sorgular ve şu detayları listeleyen bir tablo görüntüler:

- ID numarası
- İsim
- Sürüm
- OS
- Yerel Ayar
- Durum

Biçim

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

- IPID—Sorulacak KP'nin kimliği.

Örnek

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

sil

delete

Genel Bakış

Bu işlem, bir IP siler.

Biçim

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

- IPID—Silinecek KP'nin kimliği.

Örnek

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

Toplu Değişim Takımları

Genesys Administrator Extension kullanıcıların toplu değişiklikler yapmasını sağlar. Örneğin, birden fazla kullanıcıyı sisteminizden tek seferde eklemek veya kaldırmak için ya da birden çok beceriyi eklemek veya kaldırmak için, ya da her ikisi için bir Toplu Değişim Kümesi oluşturabilirsiniz.

Görüntü Seçenekleri

Toplu Değişim Kümeleri paneli ortamınızdaki henüz gerçekleştirilmemiş veya yürütme sırasında başarısız olan tüm Toplu Değişim Kümelerini listeler. Başarılı Toplu Değişim Kümeleri listesini görmek için, **Tamamlanan Toplu Değişimler** paneline bakın.

Yapılandırma Nesne Yönetimi kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesini tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz her kiracının yanındaki onay kutusuna tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Ayrıntılar

Toplu Değişim Kümeleri panel listesi aşağıdaki bilgileri görüntüler:

- **Değişim Kümesi Adı**—Toplu Değişim Kümesi adı.
- **Oluşturan**—Toplu Değişim Kümesinde oluşturulan kullanıcı adı.
- **Oluşturma Tarihi**—Toplu Değişim Kümesinin oluşturulma tarihi.
- **Son Değiştirme Tarihi**—Toplu Değişim Kümesinin son değiştirme tarihi.
- **Değişim Kümesi Durumu**—Bu, aşağıdakilerden herhangi biri olabilir:
 - **Boş**—Toplu Değişim Kümesine daha herhangi bir veri girilmedi.
 - **Eksik**—Toplu Değişim Kümesine sadece kısmi veriler girildi.
 - **Çalıştırılmaya Hazır**—Toplu Değişim Kümesi yürütülmeye hazırdır.
- **Yürütme**—Bu, aşağıdakilerden herhangi biri olabilir:
 - **Yürütülmedi**—Toplu Değişim Kümesi daha yürütülmedi.
 - **Tamamlandı**—Toplu Değişim Kümesi yürütüldü.

- **Başarısız Oldu**—Toplu Değişim Kümesinin yürütülmesi başarısız oldu.
- **İlerleme**—Yürütülmesi sırasında, bu alan Toplu Değişim Kümesi için bir ilerleme çubuğu görüntüler.
- **Kiracı Tarafından Yürütüldü**—En son Toplu Değişim Kümesini hangi Kiracının yürüttüğünü gösterir.
- **Kullanıcı Tarafından Yürütüldü**—En son Toplu Değişim Kümesini hangi Kullanıcının yürüttüğünü gösterir.
- **Önceden Yürütülen Tarih**—En son Toplu Değişim Kümesinin yürütüldüğü tarih ve zamanı gösterir.

Öge hakkında daha fazla bilgi görüntülemek için listedeki Toplu Değişim Kümesi seçeneğini tıklayın. Aşağıdaki alanlar gösterilir:

- **Değişim Kümesi Adı**—Toplu Değişim Kümesi adı.
- **Silinenler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından silinecek nesnelere
- **Eklenecekler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından eklenecek nesnelere
- **Güncellemeler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından güncellenecek nesnelere

Important

Bir Toplu Değişim Kümesi yürütüldüğünde bir **Çözüm Tanımı dosyası** oluşturulur. Çözüm Tanımı dosyasını indirme talimatları için **Tamamlanan Toplu Değişiklikler** paneline gidin.

Prosedürler

Toplu Değişim Kümesi panellerinden aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Toplu Değişim Kümeleri Oluşturma

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Toplu Değişim Kümeleri Oluşturma

Steps

1. **Toplu Değişim Kümeleri** panelinde '+'ya tıklayın.
2. Aşağıdaki alanlara bilgileri girin:

- **Değişim Kümesi Adı**—Toplu Değişim Kümesi adı.

Important

Ortamda **Değişim Kümesi Adı** alanı özel olmalıdır.

- **Silinenler**—Toplu Değişim Kümesi ile silinecek herhangi bir Yapılandırma Nesnesini girin. Silinen varsa, aşağıdaki eylemleri gerçekleştirin. Aksi takdirde, bir sonraki adıma geçin.
 - a. **Ekle**'ye tıklayın. Sağda **Yeni Silme Ögesi** paneli görüntülenir.
 - b. **Gözet**'a tıklayın. Yapılandırma Nesneleri listesi sağda görünür.
 - c. Listede görünen nesnelere seçili kategoriye göre belirlenir. Kategori türünü değiştirmek için panelin üstündeki açılır menüyü tıklayın.
 - d. Belirli nesnelere bulmak için **Hızlı Filtre** ya da **Kıracı Filtre** alanını kullanabilirsiniz. Nesneyi silinenler listesine eklemek için bir nesnenin yanındaki onay kutusunu tıklayın.
 - e. Nesnenin adı **Yeni Silinme Ögesi** panelinde görünür. Silinenler listesine eklemek için **Tamam**'a tıklayın.
 - f. Silinenler listesine daha fazla nesne eklemek için bu listedeki adımları tekrarlayın.
- **Ekleme**—Toplu Değişim Kümesi ile eklenecek herhangi bir Yapılandırma Nesnesini girin. Ekleme varsa, aşağıdaki eylemleri gerçekleştirin. Aksi takdirde, bir sonraki adıma geçin.
 - a. **Ekle**'ye tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
 - b. **Gözet**'a tıklayın. Yapılandırma Nesneleri listesi sağda görünür.
 - c. **Tür** açılır menüsünden bir nesne türü seçin.
 - d. Şablon olarak kullanmak için bir nesneyi seçmek için **Gözet**'a tıklayın. Sağda bir panel açılır. Seçmek için bir nesne yanındaki onay kutusunu tıklayın.

Important

Bir nesne bir şablon olarak kullanıldığında, şablon nesnesinin tüm yönleriyle bağlantıları ve izinleri dahil olarak Ekleme nesnelere için kullanılır.

- e. **İleri**'ye tıklayın.
- f. **Oluşturulacak Sayı** alanında, şablon ile oluşturulacak nesne sayısını girin. Değer 1 ile 100 arasında bir tamsayı olmalıdır.
- g. **CSV Dosyası** alanında, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirin:
 - Yeni verileri elde etmek için bir CSV dosyasını seçmek için **Dosya Seç** düğmesini tıklayın.

- Açılan pencerede, CSV dosyasının depolandığı konuma gidin. Kullanmak için CSV dosyasını seçin.

Important

Aşağıdaki Kullanıcı (Kişi) nesneleri oluşturmak için kabul edilebilir CSV dosya formatına bir örnektir. Sadece **employeeid** ve **username** alanları zorunludur. Tüm diğer alanlar opsiyoneldir ve atlanabilir, bu durumda GAX şablon nesnesinden alınacak varsayılan değerleri kopyalayacaktır.

çalışankimliği, klasörkimliği, kiracıkimliği, durum, soyadı, adı, parola, kullanıcıadı, beceriseviyeleri

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}"

- **Aç**'a tıklayın.
- h. **Bitir**'e tıklayın.
- **Güncelleştirmeler**—Toplu Değişim Kümesi ile Yapılandırma Nesneleri üzerinde yapılacak herhangi bir güncelleştirmeyi girin. Güncelleme varsa, aşağıdaki eylemleri gerçekleştirin. Aksi takdirde, bir sonraki adıma geçin.
 - Ekle**'ye tıklayın. Sağda **Yeni Güncelleme Ögesi** paneli görüntülenir.
 - Gözet**'a tıklayın. Yapılandırma Nesneleri listesi sağda görünür.
 - Listede görünen nesnelere seçili kategoriye göre belirlenir. Kategori türünü değiştirmek için panelin üstündeki açılır menüyü tıklayın.
 - Belirli nesnelere bulmak için **Hızlı Filtre** ya da **Kiracı Filtre** alanını kullanabilirsiniz. Güncellemeler listesine eklemek için bir nesnenin yanındaki onay kutusunu tıklayın.
 - Nesnenin adı **Yeni Güncelleme Ögesi** panelinde görünür. Güncelleme listesine eklemek için **Tamam**'a tıklayın.
 - Güncelleme listesine daha fazla nesne eklemek için bu listedeki adımları tekrarlayın.
3. Toplu Değişim Kümesi oluşturma panelinde, **Silinenler**, **Eklemler** veya **Güncellemeler** listeleri içinde nesnelere yeniden düzenleyebilirsiniz.

Important

Toplu Değişim Kümesi eylemleri şu sırayla yürütülür: Silinenler, Eklemler, ve sonra Güncellemeler.

4. Toplu Değişim Kümesini kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın.

Important

Bu eylem Toplu Değişim Kümesini yürütmez. Toplu Değişim Kümesini yürütmek bir Toplu Değişim Kümesini yürütme yönergelerini izleyin.

Toplu Değişim Kümelerini Kaldırma

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Toplu Değişim Kümelerini Kaldırma

Steps

1. Silinecek her Toplu Değişim Kümesinin yanındaki onay kutusunu tıklayın.
2. **Sil**'e tıklayın.
3. Eylemi onaylamak için bir iletişim kutusu görüntülenir:
 - Devam etmek için **Tamam**'a tıklayın.
 - Eylemi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Toplu Değişim Kümelerini Uygulama

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Toplu Değişim Kümelerini Uygulama

Steps

1. **Toplu Değişim Kümeleri** listesinde Toplu Değişim Kümesi seçeneğini seçin.. Toplu Değişim Kümesi hakkında ek bilgi ile yeni bir panel sağda görünür.
2. Yürütme öncesi Toplu Değişim Kümesini doğrulamayı seçebilirsiniz. Toplu Değişim Kümesinin yürütülmeye hazır olmasını sağlamak için **Doğrula**'ya tıklayın.

Important

Doğrula butonu Toplu Değişim Kümesinin yürütülmeye hazır olduğunu veya diğer Toplu Değişim Kümesinin yürütülmesine bağımlı olup olmadığını belirlemede faydalıdır. Örneğin: Bazı Eklemeler eklenecek diğer nesnelere bağlıdır. Yeni bir beceri ile çeşitli müşteri temsilcilerini güncellemek isteyebilirsiniz. Ancak müşteri temsilcilerini güncellemeden önce, ilk önce becerilerin oluşturulması gerekir. Bu senaryoda, **Doğrula**'ya tıklamak becerinin oluşturulduğunu doğrular.

3. Toplu Değişim Kümesini yürütmek için **Yürüt**'e tıklayın. **Tamamlanan Toplu Değişiklikler** panelinde Toplu Değişim Kümesi durumunu görebilirsiniz.

Important

Bir Toplu Değişim Kümesi yürütüldüğünde bir **Çözüm Tanımı dosyası** oluşturulur. Çözüm Tanımı dosyasını indirme talimatları için **Tamamlanan Toplu Değişiklikler** paneline gidin.

Tamamlanan Toplu Değişiklikler

Tamamlanan Toplu Değişiklikler paneli ortamınızda başarıyla yürütülen toplu değişiklikleri listeler.

Tamamlanan Toplu Değişiklikler listesi aşağıdaki bilgileri görüntüler:

- **Küme Adını Değiştir**—Toplu Değişiklik Kümesinin adı
- **Oluşturma Tarihi**—Toplu Değişim Kümesinin oluşturulma tarihi
- **Kiracı Tarafından Yürütüldü**—En son Toplu Değişim Kümesini hangi Kiracının yürüttüğünü gösterir
- **Kullanıcı Tarafından Yürütüldü**—En son Toplu Değişim Kümesini hangi Kullanıcının yürüttüğünü gösterir
- **Başladı**—Toplu Değişim Kümesinin yürütülmeye başlatıldığı tarih ve saati gösterir

- **Bitti**—Toplu Değişim Kümesinin yürütülmesinin bittiği tarih ve saati gösterir

Toplu Değişim Kümesi kayıtlarını silmek için, silinecek her Toplu Değişim Kümesi yanındaki onay kutusunu tıklayın ve sonra **Sil**'e tıklayın.

Important

Bu eylem Toplu Değişim Kümesini silmez; Toplu Değişim Kümesi kaydını siler.

Öğe hakkında daha fazla bilgi görüntülemek için listedeki Toplu Değişim Kümesi seçeneğini tıklayın. Aşağıdaki alanlar gösterilir:

- **Küme Adını Değiştir**—Toplu Değişiklik Kümesinin adı
- **Silinenler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından silinen nesnelere
- **Eklmeler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından eklenen nesnelere
- **Güncellemeler**—Toplu Değişim Kümesi tarafından güncellenen nesnelere

Toplu Değişim Kümesinin yürütülmesi sırasında kullanılan çözüm tanım dosyasını indirmek için **Dışa Aktar** düğmesini tıklayın.

Toplu Değişim Kümesi kaydını silmek için **Sil**'e tıklayın.

Important

Bu eylem Toplu Değişim Kümesini silmez; Toplu Değişim Kümesi kaydını siler.

Sınırlamalar

GAX'da bulunan Toplu Değişim Kümesi işlevselliği şunları desteklememektedir:

Toplu Değişim Kümesi aynı zamanda döngüsel bağımlılıklara sahip olan yeni nesnelere oluşturur

Örnek:

1. Kullanıcı bir Toplu Değişim Kümesi oluşturur ve Eklmeler bölümüne yeni bir müşteri temsilcisi ve beceri ekler.
2. Kullanıcı, Toplu Değişim Kümesini kaydeder.
3. Kullanıcı, müşteri temsilcisine yeni beceri atar ancak aynı zamanda yeni müşteri temsilcisine beceri erişim izinlerini verir.

Bu senaryo nesnelere arasında döngüsel bağımlılık oluşturur ve Toplu Değişim Kümesinin yürütülmesi

başarısız olur.

Çözüm:

- Nesnelar arasında bağımlılıklar atamadan evvel Toplu Değişim Kümesini yürütün.

Toplu Değişim Kümesi kaydedilmeden evvel yeni bir nesneye dayandırılır

Örnek:

1. Kullanıcı bir Toplu Değişim Kümesi oluşturur ve Eklmeler bölümüne yeni bir müşteri temsilcisi ve beceri ekler.
2. Kullanıcı, Toplu Değişim Kümesini kaydetmez ve yeni müşteri temsilcisine bir beceri atamayı dener.
3. Toplu Değişim Kümesi kaydedilmeden kullanıcı yeni nesneleri seçemez.

Çözüm:

- Yeni nesneye dayandırmadan evvel Toplu Değişim Kümesini kaydedin.

Aracilar

Müşteri Temsilcileri, doğrudan müşteri etkileşimleriyle ilgilenen **Kullanıcılar**'dır.

Important

Müşteri Temsilcileri seçeneği GAX Başlığında görünmüyorsa, Sistem Tercihleri'nde Müşteri Temsilcisi Yönetimi kategorisini seçerek ve Mod ögesini Gizli'den Bulut ya da Tesis'e ayarlayarak değiştirin. Daha fazla bilgi için bkz. **Sistem Tercihleri**.

Müşteri Temsilcileri Görünümü

Müşteri Temsilcileri görünümü, ortamınızdaki tüm Müşteri Temsilcilerini listeler (veya Kiracıları, eğer bir çoklu kiracı ortamındaysanız). Sadece erişiminiz olan nesnelere görebilirsiniz.

Listeyi filtrelemek için:

- **Hızlı Filtre Göster**'e tıklayın ve **Hızlı Filtre** alanına bir arama terimi girin. Liste, **Hızlı Filtre** alanındaki metine uyan öğeleri göstermek için dinamik olarak güncellenir.
- Her bir sütun başlığında alanları aramak için **Sütun Filtresi Göster**'e tıklayın. Arama terimi için sütunu hızlıca aramak için, bu alanlardan birine bir arama terimi girin.
- **Kiracı Dizini** penceresini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu pencerede, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Listeyi sıralamak için bir sütun başlığına tıklayın. Başlığa ikinci kez tıklanması sıralama düzenini tersine çevirir.

Görünüm hakkında aşağıdaki ölçütler görünüm penceresinin sol üst köşesinde aşağıdaki biçimde görüntülenir:

Müşteri Temsilcileri ([x/]y)[, Seçilen (z)]

burada:

- x bir filtre uygulandıktan sonra görüntülenen toplam müşteri temsilcisi sayısıdır. Bir filtre uygulanmazsa, x, y'ye eşittir ve x gösterilmez. Bir dizi filtre uygulanırsa, x, önceki filtrenin sonuçları üzerinde işlem yapan en son filtre ile görüntülenen kullanıcı sayısını temsil eder.
- y, ortamdaki toplam kullanıcı sayısıdır.
- z, kullanıcı tarafından seçilen x içindeki müşteri temsilcisi sayısıdır. Bir kullanıcı seçilmezse, Seçilen (z) görünmez.

[+] Örnekleri göster

Bu örneklerde ortamda 10 kullanıcı olduğu varsayılmıştır.

Kullanıcı Sayısı Her Filtre tarafından Seçilir	Kullanıcı Sayısı Manuel Seçilir	Görüntüle
Hiçbir filtre kullanılmaz	0	Müşteri Temsilcileri (10)
Hiçbir filtre kullanılmaz	2	Müşteri Temsilcileri (10), Seçilen (2)
5	0	Müşteri Temsilcileri (5/10)
5	2	Müşteri Temsilcileri (5/10), Seçilen (2)
5, 3	2	Müşteri Temsilcileri (3/10), Seçilen (2)

Müşteri Temsilcilerinde Toplu İşlemler

GAX, toplu olarak Yapılandırma Veritabanına değişiklikler uygulamanızı sağlayan birtakım işlevler sağlamakta ve dolayısıyla tedarik sürecini hızlandırmaktadır. Şu anda GAX aşağıdaki toplu işlemleri desteklemektedir:

- Yeni Aracilar oluşturmak ve mevcut Araciları değiştirmek için **.csv dosyaları içe/dışa aktarma**.
- Gerektiği şekilde yeni Becerileri oluşturmak da dahil olmak üzere **Aracilara çoklu Beceriler atama**.

Ayrı Müşteri Temsilcilerinde İşlemler

Müşteri Temsilcileri penceresi iki farklı modda çalışır; —**Tesis** ve **Bulut**.

- **Bulut** modu, müşteri temsilcilerinin oluşturulması ve yönetilmesinde basit ve etkili bir mekanizma sağlamaktadır. Müşteri Temsilcisi oluşturmayı basitleştirmek için, **DN'ler** ve **Yerler** gibi, otomatik olarak bazı yapılandırma nesnelere sağlar. Bulut mimarisi ile karıştırılmamalıdır.
- **Tesis** modu, müşteri temsilcilerini oluşturma ve yönetme üzerinde daha fazla kontrole sahip olmanızı sağlar. GAX'ın **DN'ler** ve **Yerler** gibi, bazı yapılandırma nesnelere otomatik olarak sağlayıp sağlamayacağını kontrol edebilirsiniz.

Modları değiştirmek için **Sistem Tercihleri**'ni açın, **Müşteri Temsilcisi Yönetimi**'ni seçin ve ardından **Bulut** veya **Tesis**'i seçin.

Tesis Modu

Bir Aracı Oluşturma

Yeni bir Aracı oluşturmak için, **Ekle**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Aracı Oluşturma

Purpose: **Tesis** modunu kullanırken, **Müşteri Temsilcileri** penceresinde bir Müşteri Temsilcisi oluşturmak için.

Steps

1. **Ekle**'ye tıklayın. **Müşteri Temsilcisi Ekleme** penceresi belirir.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Kullanıcı Bilgileri**
 - **Kullanıcı Adı**—Bu Kullanıcının ortamda oturum açmak için kullanması gereken addır. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Adı**—Bu Kullanıcının adı.
 - **Soyadı**—Bu Kullanıcının soyadı.
 - **Harici ID**—Bu ayar yalnızca ortamınız harici kimlik doğrulama (LDAP ya da RADIUS) kullanıyorsa geçerlidir. Bu harici kimlik doğrulama sistemindeki kullanıcı adı olabilir. LDAP için, RFC 2255'e karşılık gelen bütün veya kısmi LDAP URL olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. *Framework External Authentication Reference Manual*.

Important

Sistem Tercihleri/Müşteri Temsilcisi Yönetimi menüsünde, **Harici ID'yi Sakla** onay kutusu seçili ise, **Harici ID** alanı gizli olabilir.

- **E-posta**—Bu Kullanıcının e-posta adresi.
- **Parola**—Bu Kullanıcının ortamda oturum açmak için kullanması gereken en fazla 64 karakterli bir parola. Var olan parolayı görüntüleyemezsiniz.

Important

Şifreler biçimsel kurallara tabi olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. *Genesys Security Deployment*

Guide.

- **Organizasyon**—Bu kullanıcı için **Kişi nesnesinin** saklandığı klasör.
- **Yer**—Bu Müşteri Temsilcisine atanan **Yer**. Ortamınızdaki Yerlerin bir listesine göz atmak için **Gözet**'a tıklayın. Bir Yer seçtiğinizde, **Sayı/DN** alanı görünür hale gelir.
- **Müşteri Temsilcisi Girişleri**—Bu kullanıcının **Müşteri Temsilcisi Girişleri**. Bir Aracı Girişi eklemek için '+'ya tıklayın.
- **Sayı/DN**—Bu Kullanıcının Sayı/DN'leri. Bir Yer seçildiğinde, bu alan belirir. Bir DN eklemek için '+'ya tıklayın.
- Kullanıcı Becerileri Ekle
 - Aşağıdaki yolla Müşteri Temsilcisine **Beceriler** ekleyebilirsiniz:
 - Bir Beceri Oluşturma— **Hızlı Filtre** alanına yeni Becerinin adını yazın ve Beceriye oluşturmak için '+'ya tıklayın.
 - Varolan bir Beceriye seçme— **Beceriler** bölümünde, bir Temsilciye eklemek için bir listeden varolan Becerileri seçin. Bir Beceri seçmek için, Beceri yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Oranlama** alanına sayısal bir değer girin.

Important

Müşteri Temsilcisi Grupları, Beceriye (Sanal Müşteri Temsilcisi Grupları) bağlı olarak otomatik şekilde belirlenebildiği için, bir Beceri oluşturduğunuzda Müşteri Temsilcisi Grupları listesi yenilenir.

- Müşteri Temsilcisi Grupları
 - Müşteri Temsilcisini bir **Müşteri Temsilcisi Grubuna**, listede bir öğenin yanındaki onay kutusunu işaretleyerek ekleyebilirsiniz.

3. **Kaydet**'e tıklayın.

Diğer Eylemler

Bir Aracı seçtiğinizde:

- Aracı Bilgisi Düzenleme—Bir Aracı seçin ve Aracı bilgisini düzenlemek için **Düzenle**'ye tıklayın.
- Bir Aracı Kopyalama—Bir Aracı seçin ve Aracı nesnesinin bir kopyalamak için **Klon**'a tıklayın.
- Durum Değiştir—Bir Müşteri Temsilcisi seçin ve Temsilcinin durumunu değiştirmek için **Etkinleştir**'e veya **Devre Dışı Bırak**'a tıklayın.

Important

- Devre dışı bırakılan Müşteri Temsilcileri listede gri renkte görünür.
- Bir Kullanıcı devre dışı bırakıldığında veya kaldırıldığında; Genesys Administrator Extension, bu kullanıcı ile ilişkilendirilmiş tüm oturumları geçersiz hale getirir. Kullanıcının bir sonraki eyleminde, oturum açma sayfasına yönlendirilecektir.

Bir veya daha fazla Aracıyı silmek için, listedeki Aracı(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil** düğmesini tıklayın.

Important

Bir Müşteri Temsilcisi silerken; GAX, Temsilciye atanan **DN**, **Yer** veya **Müşteri Temsilcisi Girişi** nesnelere silmez.

Bulut Modu

Bir Aracı Oluşturma

Yeni bir Aracı oluşturmak için, **Ekle**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Aracı Oluşturma

Purpose: **Bulut** modunu kullanırken, **Müşteri Temsilcileri** penceresinde bir Müşteri Temsilcisi oluşturmak için.

Steps

1. **Ekle**'ye tıklayın. **Müşteri Temsilcisi Ekleme** penceresi belirir.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - Kullanıcı Bilgileri
 - **Kullanıcı Adı**—Bu Kullanıcının ortamda oturum açmak için kullanması gereken addır. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde

benzersiz olmalıdır.

- **Adı**—Bu Kullanıcının adı.
- **Soyadı**—Bu Kullanıcının soyadı.
- **Harici ID**—Bu ayar yalnızca ortamınız harici kimlik doğrulama (LDAP ya da RADIUS) kullanıyorsa geçerlidir. Bu harici kimlik doğrulama sistemindeki kullanıcı adı olabilir. LDAP için, RFC 2255'e karşılık gelen bütün veya kısmi LDAP URL olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Important

Sistem Tercihleri/Müşteri Temsilcisi Yönetimi menüsünde, **Harici ID'yi Sakla** onay kutusu seçili ise, **Harici ID** alanı gizli olabilir.

- **E-posta**—Bu Kullanıcının e-posta adresi.
- **Parola**—Bu Kullanıcının ortamda oturum açmak için kullanması gereken en fazla 64 karakterli bir parola. Var olan parolayı görüntüleyemezsiniz.

Important

Şifreler biçimsel kurallara tabi olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Organizasyon**—Bu kullanıcı için **Kişi nesnesinin** saklandığı klasör.
- **Varsayılan Numara**—Bu kullanıcının telefon numarası. Bu alan, bu kullanıcı için ilişkili **DN**, **Yer** ve **Müşteri Temsilcisi Girişi** nesnelere oluşturmak için kullanılır. Eğer mevcutsa, GAX varolan nesnelere kullanılır.
- **Beceriler**
 - Aşağıdaki yolla Müşteri Temsilcisine **Beceriler** ekleyebilirsiniz:
 - Bir Beceri Oluşturma— **Hızlı Filtre** alanına yeni Becerinin adını yazın ve Beceri oluşturmak için '+'ya tıklayın.
 - Varolan bir Beceri seçme— **Beceriler** bölümünde, bir Temsilciye eklemek için bir listeden varolan Becerileri seçin. Bir Beceri seçmek için, Beceri yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Oranlama** alanına sayısal bir değer girin.

Important

Müşteri Temsilcisi Grupları, Beceriye (Sanal Müşteri Temsilcisi Grupları) bağlı olarak otomatik

şekilde belirlenebildiği için, bir Beceri oluşturduğunuzda Müşteri Temsilcisi Grupları listesi yenilenir.

- Müşteri Temsilcisi Grupları
 - Müşteri Temsilcisini bir **Müşteri Temsilcisi Grubuna**, listede bir öğenin yanındaki onay kutusunu işaretleyerek ekleyebilirsiniz.

3. **Kaydet**'e tıklayın.

Important

Bulut modunda bir Müşteri Temsilcisi eklerken ya da düzenlerken, GAX aynı zamanda aşağıdaki yapılandırma değişikliklerini gerçekleştirir:

- **Varsayılan Numara** alanına girilen bilgileri kullanarak her **Anahtar**'da **Müşteri Temsilcisi Girişleri**'ni oluşturun.

Kullanıcı nesnesi oluştur ve **Müşteri Temsilcisi Girişleri**'ni Kullanıcı nesnesine ilişkilendir. **Toparlanma Zamanı** her Müşteri Temsilcisi Girişi için 0'a ayarlanmıştır.

Diğer Eylemler

Bir Aracı seçtiğinizde:

- Aracı Bilgisi Düzenleme—Bir Aracı seçin ve Aracı bilgisini düzenlemek için **Düzenle**'ye tıklayın. Eğer **Varsayılan Numara** alanını düzenlerseniz:
 - Eğer bu alan boşaltılırsa, Müşteri Temsilcisi geçerli **Yer**'den ayrılır ve **Müşteri Temsilcisi Giriş** nesnelere boşaltılır.
 - Eğer yeni bir değer verilirse; müşteri temsilcisi, değere uyuşan yeni bir **Yer**, **DN** ve **Müşteri Temsilcisi Girişi** ile ilişkilendirilir. Eğer zaten bulunmuyorsa, yeni nesnelere oluşturulur. Varolan nesnelere boşaltılır ve silinmezler.
- Bir Aracı Kopyalama—Bir Aracı seçin ve Aracı nesnesinin bir kopyalamak için **Klon**'a tıklayın.
- Durum Değiştir—Bir Müşteri Temsilcisi seçin ve Temsilcinin durumunu değiştirmek için **Etkinleştir**'e veya **Devre Dışı Bırak**'a tıklayın.

Important

- Devre dışı bırakılan Müşteri Temsilcileri listede gri renkte görünür.
- Bir Kullanıcı devre dışı bırakıldığında veya kaldırıldığında; Genesys Administrator Extension, bu kullanıcı ile ilişkilendirilmiş tüm oturumları geçersiz hale getirir. Kullanıcının bir sonraki eyleminde, oturum açma sayfasına yönlendirilecektir.

Bir veya daha fazla Aracıyı silmek için, listedeki Aracı(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil** düğmesini tıklayın.

Important

Bir Müşteri Temsilcisi silerken; GAX, Temsilciye atanan **DN**, **Yer** veya **Müşteri Temsilcisi Girişi** nesnelerini silmez.

Müşteri Temsilcisi Verisini Toplu İçe/Dışa Aktarma

Çok sayıda müşteri temsilcisi oluşturmak ve değiştirmek için, yeni ve değişmiş müşteri temsilcisi bilgilerini içeren bir **virgülle ayrılmış değer (CSV) dosyası** yüklersiniz. Müşteri Temsilcisi için uygun sütunlara değerleri girin veya değerleri değiştirin. GAX'a yüklendiğinde dosyada listelenen müşteri temsilcileri, Eylem sütununda belirtilen şekilde gerçekleşen eyleme bağlı olarak oluşturulur veya değiştirilir.

GAX bu amaçla tablo şablonları oluşturmanıza olanak tanır. Sadece sütun başlıkları içeren **boş şablon** oluşturabilir veya mevcut müşteri temsilcisi kayıtlarından **veri aktarabilirsiniz**. Dışa aktarılan tablo değiştirilebilir ve ardından oluşturma veya müşteri temsilcisi kayıtlarını güncelleme için GAX'a aktarılabilir.

Tip

Eylemlerinize uyan çeşitli şablon oluşturmak isteyebilirsiniz.

Boş Şablon Oluşturma

Boş bir şablon tüm zorunlu sütunları ve ayrıca belirlediğiniz sütun başlıklarını içerir. Sizin için doldurulacak herhangi—bir veri içermez.

[+] Adımları göster

Procedure: Toplu Müşteri Temsilcisi Güncellemeleri için Boş Şablon Oluşturma

Purpose: Yalnızca yeni ve değiştirilmiş Müşteri Temsilcisi verilerini toplu olarak yüklemek için kullanabileceğiniz sütun başlıklarını (değer yok) içeren bir şablon oluşturmak için.

Steps

1. Bir şablon oluşturmak için Müşteri Temsilcileri penceresinde veya Geçmiş penceresine **Tablo Oluştur** ögesine tıklayın. Bu, şablonda görünmesini istediğiniz sütunları seçmeniz için bir sütun seçici pencere açar.

2. Sütun seçici penceresinde şablona dahil etmek istediğiniz alanları seçin. Seçili sütunlar, soldaki sütunlarda görünür. Gereken sırada yerleştirmek için sütun adlarını sürükleyin veya okları kullanın. Şunlara dikkat edin:
 - Zorunlu alanlar her zaman dahildir.
 - İşlem alanı her zaman ilk sütun olarak eklenir.
 - Beceriler, Müşteri Temsilcisi Grupları, Erişim Grupları ve Anahtarlar için her nesne bir sütun olarak seçilebilir. Sütun başlığı şu şekilde görünür **<type>: <name>**.
 - Sanal Müşteri Temsilcisi Grubu toplu olarak içe/dışa aktarılamaz ve Müşteri Temsilcisi Grupları tablosunda listelenmez.
3. Sütunları seçtikten ve sıraladıktan sonra **Tablo Oluştur** ögesine tıklayın. GAX, **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<date stamp>.csv** adlı şablon dosyasını oluşturur ve indirir.

Verilerin Dışa Aktarımı

GAX, mevcut veri kayıtlarından dışa aktarım sağlamaktadır. Şablon olarak kullanmak üzere bir tabloyu değiştiriyorsanız, uygun değişiklikleri gerçekleştirdikten sonra bir CSV olarak kaydedin ve GAX'a yükleyin.

[+] Adımları göster

Procedure: Müşteri Temsilcisi Verisini GAX'tan CSV Dosyasına Aktarma

Purpose: GAX'dan CSV dosyasına seçili bir müşteri temsilcisi grubuna verileri indirmek için.

Steps

1. Müşteri Temsilcileri listesinde, verileri indirmek istediğiniz Müşteri Temsilcilerini seçin.
2. **Dışa Aktar** ögesine tıklayın.
3. Sütun seçici penceresi, seçili müşteri temsilcisi için önceden seçili alanlarla ilişkilendirilmiştir. Örnek olarak Müşteri Temsilcisi Grupları, Erişim Grupları, Beceriler ve Anahtarlar kullanıcının önceden seçtiği Araçlar için önceden seçili olacaktır. Gerekli kadar daha fazla alan seçin veya dışa aktarılmasını istemediğiniz alanların seçimini kaldırın.
4. **Dışa Aktar** ögesine tıklayın. GAX, dışa aktarma için seçtiğiniz veriler ile birlikte **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<datestamp>.csv** adlı bir tablo oluşturur ve indirir.

Dosya Yükleme

Toplu güncellemeleri yüklemeyi evvel tabloya verileri girmeli ve CSV dosyası olarak kaydetmelisiniz. Bunu iki şekilde yapın:

- **Boş bir şablon oluşturun** ve uygun verilerle doldurun—Güncellemelerinizin büyük bölümü yeni müşteri temsilcileri ekliyse bu büyük olasılıkla en iyi yoldur.
- **Mevcut verileri dışa aktarın** ve gerekli eklemeleri ve değişiklikleri gerçekleştirin—Ağırlıklı olarak mevcut müşteri temsilcilerine değişiklikler gerçekleştiriyorsanız bu büyük olasılıkla en iyi yoldur. Bunlar için zorunlu bilgileri girmeden bu müşteri temsilcileri için bilgileri dışa aktarabilirsiniz.

Burada hazırlanmış bir tablo ve CSV örneğine bakabilirsiniz.

Şimdi verileri GAX'a yükleyin.

[+] Adımları göster

Procedure: CSV Dosyası Yükleme

Purpose: Bir CSV dosyasını GAX'a yüklemek ve müşteri temsilcisi bilgilerini toplu olarak güncellemek için.

Steps

1. Herhangi bir Müşteri Temsilcisi veya Geçmiş penceresinde **İçe aktar** ögesine tıklayın.
2. Dosya tarayıcısını kullanarak **Dosya Seç** ögesine tıklayın ve CSV dosyanızı seçin.
3. **Tablo Yükle** ögesine tıklayın. GAX dosya doğrulamayı başlatır ve ilerlemesini görüntüler. Pencereyi kapatmak için **Kapat** ögesine tıklayabilir veya buradan ilerlemeyi izleyebilirsiniz. Pencere kapalı olsa bile işlem devam edecektir ve **Geçmiş penceresi**'nden izlenebilir.
 - **Tablo Geçerli** ise, yüklemeyi başlatmak için **Devam** ögesine tıklayın.
 - İletişim kutusu bir veya daha fazla hata veriyorsa, dosyanızı yeni bir pencerede açın ve hataları giderin. Ardından bu işlemi **adım 2**'de tekrarlayın.
4. GAX kayıtları işlemeye ve süreci görüntülemeye başlar. Gerekliyse herhangi bir zamanda şunlardan birini gerçekleştirebilirsiniz:
 - **Pencereyi Kapat** ögesine tıklayın. İşlem devam edecektir ve **Geçmiş penceresi**'nde izlenebilir.
 - **İşlemi DURDUR** ögesine ve ardından onaylamak için **Evet, İşlemi DURDUR** ögesine tıklayın. İşlem durduğunda Müşteri Temsilcisi Liste görünümüne dönersiniz.
5. Yükleme durdurulmadıysa, kayıt işlemi sona erdiğinde GAX **İşlem Tamamlandı** mesajını görüntüler. Aynı zamanda sonuçların bir özetini, başarılı bir şekilde oluşturulmuş ve/veya güncellenmiş kayıt sayısı ve bir hata nedeniyle güncellenmemiş veya oluşturulmamış kayıtların sayısını da görüntüler. Ana Müşteri Temsilcisi listesine geri dönmek için **Pencereyi Kapat**

ögesine tıklayın.

Betik Eylemleri

Yeni kullanıcılar için:

1. Belirtilen Klasörde, belirtilen özellikler ile yeni bir Kişi oluşturun.
2. Yeni Kişiyi, belirlenen Erişim Grupları ile ilişkilendirir.
3. Belirlenen Müşteri Temsilcisi Grupları ile ilişkilendirilmiş yeni Kişi.
4. Aracilar için belirlenmiş Becerileri ekleyin.
5. Aracilar için şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Uzanti alanı belirlenmediyse, Müşteri Temsilcisinin Kullanıcı adına denk Oturum Kodu ile tüm belirlenmiş Anahtarlarda Müşteri Temsilcisi Girişleri oluşturun ve ilişkilendirin. Müşteri Temsilcisi Girişleri, Klasör özelliğinde Kişi nesnesi için belirlenen aynı klasör hiyerarşinin Anahtar Müşteri Temsilcisi Giriş klasöründe oluşturulur.
 - Uzanti alanı belirlendiyse, Müşteri Temsilcisi Kullanıcı Adına denk bir ad ile yeni bir Yer oluşturulur. Uzanti DN'leri, tüm belirtilen Anahtarlarda Uzanti alanına karşılık gelen sayı ile oluşturulur. Müşteri Temsilcisi Oturumları, Uzanti alanının değerine denk olan bir Oturum Açma Koduna sahip tüm belirlenmiş Anahtarlar ile ilişkilendirilir ve oluşturulur. Tüm nesnelere, Klasör özelliğinde Kişi nesnesi için belirtilen aynı klasör hiyerarşisini kullanarak karşılık gelen kök klasörleri altında oluşturulur.

Mevcut kullanıcılar için:

1. Kullanıcı adı ve Is Müşteri Temsilcisi alanları, Kişiyi tanımlayan giriş dosyasına doldurulmalıdır.
2. Diğer tüm alanlar isteğe bağlıdır.
3. İsteğe bağlı bir alan tanımlanırsa, alan değeri mevcut değer ile karşılaştırılır ve farklıysa o Kişi için güncellenir.

Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama

Genesys Administrator Extension, tek bir tıklama ile çoklu Müşteri Temsilcileriyle ilişkili derecelendirmeleri ve Becerileri atamanıza olanak tanır. Yeni bir Beceri de oluşturabilir ve geçerli görünüm içinde atayabilirsiniz.

Procedure: Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama

Purpose: Becerileri birden fazla Müşteri Temsilcisine bir kerede atamak için.

Steps

1. **Müşteri Temsilcileri** görünümünde eklediğiniz, değiştirdiğiniz veya aynı Becerileri kaldırdığınız bir veya daha fazla Müşteri Temsilcisi seçin. Bu, **Aracılar** görünümü araç çubuğunda **Becerileri Düzenle** seçeneğini etkinleştirir.
2. **Becerileri Düzenle** ögesini seçin. Bu, seçili Müşteri Temsilcisi sayısı olduğu **Edit_<n>_Agents** iletişim kutusunun açar.<n>

Important

Bu Aracıları Düzenle iletişim kutusu açık olduğunda GAX'da geçerli tarayıcı penceresinde başka bir işlem gerçekleştiremezsiniz. Ancak GAX'da diğer işlemlere erişmek için eş zamanlı olarak farklı bir tarayıcı sekmesi veya pencere açabilirsiniz. Bu iletişim kutusu açık olduğunda GAX oturumunu veya tarayıcınızı kapatma sonuçları hakkında bilgiler için bkz. **Adım 4**.

3. Müşteri Temsilcilerine atanan Becerileri değiştirmek için şunlardan birini yapın:

Important

Tüm Derecelendirmeler bir sayısal değer olmalıdır. Aracılara Karşılık bir Derecelendirme atamayın; bu terim GAX tarafından beceri için farklı Derecelendirmelere sahip olan seçili Aracıları belirtmek için kullanılmaktadır.

- Bir Beceri atamak için:

Tip

Yeni bir Beceri oluşturmak için, Beceri Adını **Hızlı Filtre** kutusuna girin, **Enter** tuşuna basın ve ardından sayısal bir Derecelendirme girin.

- Beceri, herhangi bir Müşteri Temsilcisi ile ilişkilendirilmediyse (seçim kutusu boşsa), işareti bir onaya çevirmek için seçim kutusuna iki kere tıklayın ve Müşteri Temsilcilerine atamak istediğiniz derecelendirmeyi girin.
 - Bir Beceri hali hazırda bazı seçili Aracılar ile ilişkilendirildiyse (seçim kutusu bir (-) işareti içeriyorsa), işareti bir onay çevirmek için seçim kutusuna bir kere tıklayın ve gerekliyse Derecelendirme değerini girin veya değiştirin.
 - Tüm seçili Müşteri Temsilcilerinden etkin bir beceriyi kaldırmak için seçimi kaldırmak için seçim kutusuna bir veya iki kez tıklayın.
 - Bir Beceri Derecelendirmesini değiştirmek için Beceri Derecelendirme alanına tıklayın ve yeni değer girin. Seçim kutusunun durumu ile gösterildiği üzere yeni değer sadece seçili Aracılara uygulanacaktır. (işaret-tümü; dash-bazı; boş-hiçbiri).
4. Değişikleri tamamladığınızda kaydetmek için **Uygula** ögesine tıklayın. Bu, işlemin gerçek zamanlı ilerleme ve sonucunu gösteren bir ilerleme penceresi açar.

Güncellemeler her partide 10 müşteri temsilcisi olarak işlenir. Güncellemeler işlenirken GAX oturumunu veya tarayıcınızı kapatmayın. İşlem tamamlanmadan evvel oturumu veya tarayıcınızı kapatırsanız işlem durur ve sadece durulan noktaya kadar işlenen partiler tamamlanır.

[+] Örneği göster

Örnek olarak, 25 Müşteri Temsilcisi seçtiyseniz, değişiklikler —iki onlu ve bir beşli Müşteri Temsilcisi olmak üzere üç partide gerçekleştirilir. İkinci onlu Müşteri Temsilcisi partisi işlenmeden veya GAX sunucusunda işlem için sıraya alınmadan evvel oturumu veya tarayıcınızı kapatırsanız sadece ilk 10 Müşteri Temsilcisi (ilk parti) için olan değişiklikler kaydedilecektir. İkinci ve üçüncü partiler için olan değişiklikler gerçekleştirilmeyecek ve atılacaktır.

5. İşlem tamamlandığında ilerleme penceresi işlemin sonuçlarını görüntüler. Ayrıntılı bir sonuç listesi görüntülemek için **Ayrıntı Özetlerini Görüntüle** ögesine tıklayın. Bu, hangi Aracıların başarılı bir şekilde güncellendiğini ve hangilerinin güncellenmediğini gösterir. Sonuç özetlerine geri dönmek için **Ayrıntı Özetlerini Gizle** ögesine tıklayın veya bu pencereyi tamamen kapatmak ve Müşteri Temsilcisi görünümüne dönmek için **Pencereyi Kapat** ögesine tıklayın.

Müşteri Temsilcilerini Düzenle İletişim Kutusu

N'nin seçili Müşteri Temsilcisi sayısı olduğu **Müşteri Temsilcilerini<n> Düzenle** iletişim kutusu, Müşteri Temsilcilerine atanmak üzere mevcut tüm Becerilerin bir listesini görüntüler.

Hali hazırda bir veya daha fazla Müşteri Temsilcisine atanmış beceriler ilk olarak listelenir ve *aktif* olarak kabul edilir. Ek olarak:

- Tüm seçili Aracılarda Beceri varsa, Beceri seçim kutusunda bir onay imi ile işaretlenir.
- Eğer tüm seçili Aracıların bazılarında Beceri mevcutsa, Beceri bir (-) ile işaretlenir.

Seçili Müşteri Temsilcilerinin herhangi birinde Beceri mevcut değilse, Beceri *pasif* olarak kabul edilir, seçim kutusu boş olur ve Beceri seçilemez görünür. *Pasif* durumunun, Beceri nesnesinin *devre dışı* durumundan farklı olduğunu unutmayın.

Derecelendirmeler sütunu, tüm seçili Aracılar için karşılık gelen Beceriler ile ilişkilendirilmiş derecelendirmeleri gösterir. Eğer tüm seçili Aracılar bir beceri için farklı derecelendirmelere sahipse Karışık bir derecelendirme görüntülenir; aksi durumda derecelendirme değeri (tüm seçili müşteri temsilcileri tarafından sahip olunan) verilir.

CSV Dosyası

GAX, müşteri temsilcilerine toplu güncellemelerin içe/dışa aktarılması için virgülle ayrılmış değer (CSV) dosyalarını kullanır. Bu bölüm CSV dosya biçimini açıklamakta ve bazı örnekler vermektedir.

Dosya Biçimi

Kaynak dosyası, bir virgülle ayrılmış (CSV) biçimde metin dosyasıdır.

Aynı kaynak dosyasında her satır tek bir kullanıcı veya müşteri temsilcisini temsil eder. Aynı kullanıcı veya müşteri temsilcisi kaynak dosyasında bir defa görünebilir. Kaynak dosyası kapsamında kullanıcının özgün belirleyicisi `KULLANICI` adı alanıdır.

Dosya sütunları bir kullanıcı veya müşteri temsilcisinin özellikleridir. Dosyadaki ilk sırada alanları belirlemek için adlar bulunmaktadır. Sütunları sırası önemli değildir. Her sütun başlığı veya değerinden veya sütunda bir değer yoksa hemen önceki virgülden sonra bir virgül eklenmiştir. Herhangi bir zorunlu olmayan sütun, kullanıcı tercihi ve/veya dosya amacına bağlı olarak kaynak dosyasından çıkarılabilir.

Kaynak dosyası her kullanıcı/müşteri temsilcisi için aşağıdaki özellikleri içermektedir:

[+] Özellikleri göster

CSV İçe Aktarma Dosyasının Yapısı

Adı	Tür	Zorunlu?	Açıklama
Eylem	EKLE, GÜNCELLE	Evet	Bu müşteri temsilcisi ile gerçekleştirilecek eylemi belirler; ya yeni bir müşteri temsilcisi oluşturma (EKLE) ya da mevcut arayıcı değiştirme (GÜNCELLE).
Ad	Dize	Evet	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin adı.
Soyad	Dize	Evet	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin soyadı.
Çalışan Kimliği	Dize	Evet	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin çalışan tanımlayıcısı
Kullanıcı Adı	Dize	Evet	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin kullanıcı adı
Parola	Dize	Hayır	Kullanıcı Adı ile kullanılacak parola
Parola değiştirme	Boolean (E ya da H)	Hayır	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin sonraki

			oturum açma işleminde parolasını güncellemesi gerekiyor mu?
Müşteri Temsilcisi	Boole	Evet	Kaydın bir kullanıcı veya müşteri temsilcisini temsil ettiğini belirler; kod işlevi birbirleri arasında değişiklik göstermektedir.
Harici Kimlik	Dize	Hayır	Harici bir tanımlayıcı
E-posta adresi	Dize	Hayır	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin e-posta adresi; normalde Kullanıcı Adı ile aynıdır.
Uzantı	sayısal dize	Hayır	Müşteri Temsilcisinin varsayılan uzantısı. Uzantı mevcutsa varsayılan Yer oluşturma tetiklenir.
Etkin	Boole	Hayır	Kullanıcının durumu—E=etkin, H=devre dışı
Klasör	Dize	Evet	Kullanıcının/Müşteri Temsilcisinin oluşturulacağı kök klasöre (Kişiler) giden klasör ve yol; örneğin, Şirket/Departman/Ekip

İlişkili Sütunlar

Özelliklere ve klasörlere ek olarak, her bir satır, diğer yapılandırma nesnelere, özellikle **Anahtarlar**, **Müşteri Temsilcisi Grupları**, **Beceriler** ve **Erişim Grupları** arasındaki ilişkileri içerebilir. Bir Anahtar, Müşteri Temsilcisi Grubu, Erişim Grubu veya Beceri nesnesi kaynak dosyasında ayrı bir sütunu bulunacaktır. Örnek olarak 10 Müşteri Temsilcisi Grubu, 1 Anahtar, 15 Beceri ve 4 Erişim Grubu mevcutsa, kaynak dosyasında her yapılandırma nesnesini temsil eden 30 ilave sütun bulunacaktır. Diğer tüm ilişkisel sütunlar isteğe bağlıdır.

Bir ilişkisel sütun için her başlık, özgün bir sütun adı oluşturan tür ve nesne adından oluşur. Böylece aynı ada sahip iki Beceri olamaz ancak bir Beceri nesnesi ve Anahtar nesnesi aynı ada sahip olabilir.

İlişkisel sütunların adlandırma ve değer kuralları aşağıdaki tabloda verilmiştir:

İlişkili Sütunlar

Tür	Sütun Adı	Geçerli Değerler
Anahtar	Anahtar:<switch name>	E - Bu Anahtar üzerinde bu Müşteri Temsilcisi için bir Müşteri Temsilcisi Girişi Oluştur H - Bu Anahtar Üzerinde bu Müşteri Temsilcisi için Müşteri

		Temsilcisi Girişini Kaldır <empty> - İşlem Yok
Müş. Tem. Grubu	MüşteriTemsilcisiG:<agent group name>	E - Bu Müşteri Temsilcisi Grubuna Ekle H - Bu Müşteri Temsilcisi Grubundan Kaldır <empty> - İşlem Yok
Erişim Grubu	ErişimG:<access group name>	E - Bu Müşteri Temsilcisi Grubuna Ekle H - Bu Müşteri Temsilcisi Grubundan Kaldır <empty> - İşlem Yok Important Sistem Tercihlerinde belirtilen Varsayılan Erişim Grubu , Müşteri Temsilcisi için Erişim Grubu CSV dosyasında belirtildiği için toplu yüklemeler kullanırken uygulanmaz.
Yetenek	Yetenek:<skill name>	<number> - Bu Beceriye bu Beceri Seviyesindeki Bu Müşteri Temsilcisine Ata H - Bu Beceriye bu Müşteri Temsilcisinden Kaldır <empty> - Eylem yok

Dosyayı yüklerken, GAX, her kayıtla birlikte ilk olarak Eylem sütunu başlığına sahip yeni bir sütunu otomatik olarak ekler. Her kayıt için şu değerlerden birini atar:

- EKLE - Müşteri Temsilcisi eklenir.
- GÜNCELLE - Dosyadaki değiştirilmiş özelliklere veya ilişkiye göre mevcut Müşteri Temsilcisi değiştirilir.

Örnek

Aşağıdaki veri üç Müşteri Temsilcisi oluşturmak için GAX'a yüklenecektir:

[+] Veriyi göster

Ad	Soyad	Çalışan Kimliği	Kullanıcı Adı	Müşteri Temsilcisi	Harici Kimlik	Uzantı	Beceri İngilizce	Anahtar: San Fran	Anahtar: Londra	Müşteri Temsilcisi	Erişim Grubu	Eylem	Klasör
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com								E	EKLE	Acme/ Branch/ Team 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com			2233	1	E	N	E		EKLE	Acme/ Branch/ Team

Ad	Soyad	Çalışan Kimliği	Kullanıcı Adı	Müşteriler	Harici Kimlik	Uzantı	Beceri İngilizce	Anahtar: San Fran	Anahtar: Londra	Müşteriler	Erişim	Grup	Eylem	Klasör
														2
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com			2356	5	E		E			EKLE	Acme/ Branch/ Team 3

Bu verinin CSV dosyasının içeriği şunun gibi görünür:

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

Geçmiş Penceresi

Geçmiş penceresi, toplu (yükleme) işlemlerinin bir kaydını görüntüler.

Genel Bakış

Geçmiş penceresini açmak için, **Müşteri Temsilcileri** penceresinde **Geçmiş** ögesine tıklayın. **Geçmiş** penceresi, en sonuncusu üstte olarak zamana göre azalan şekilde toplu işlemleri listeler. Pencere şu sütunları içerir:

- **Durum**—**KUYRUĞA ALINDI, TAMAMLANDI, SÜRÜYOR, DURDURULDU, BAŞARISIZ**
- **İşlem Geçmişi**—Yüklenen veya indirilen .csv dosyası adı. İşlem sürüyorsa, süreci işlenen kayıtların sayısına göre görüntülenir. İşlem sona erdiyse. İşlenen, oluşturulan, güncellenen kayıtların toplam sayısı görüntülediği gibi bir hata içerdiği için işlenmeyen kayıtlar veya sayılar da görüntülenir.
- **Kullanıcı**—İşlemi gerçekleştiren oturum açmış kullanıcının adı. Bu bilgi işlem bitene kadar görüntülenmez.
- **Tarih**—İşlemin sona erdiği tarih ve zaman.

İşlemler duruma göre şu sırada listelenir: **BAŞARISIZ, SÜRÜYOR, SIRADA, DURDURULDU** ve **TAMAMLANDI**. Her durum, en sonuncusu üstte olarak zamana göre azalan şekilde listelenir. Geçmiş penceresi, toplu işlemlerin mevcut durumunda güncel kalmanız için her 5 saniyede bir yenilenir.

Birden Çok İşlemde Eylemler

Geçmiş penceresinin sol üst köşesinde bulunan kontroller şunlardır:

- **İçe Aktar**—Bir CSV dosyası yüklemenize olanak tanır. Ayrıntılı talimatlar için bkz. [Bir Dosya Yükleme](#).
- **Tablo Oluştur**—Tüm zorunlu ve belirlediğiniz sütunları içeren boş bir şablon dosyası oluşturur. sütunlar. Ayrıntılı talimatlar için bkz. [Boş Bir Şablon Dosyası Oluşturma](#).
- **Sil**—Seçili işlemleri listeden kaldırır. Bu, dosyaların kendini değil sadece liste amacı olarak kayıtlarını kaldırır.
- **Hızlı Filtre Göster**—İlgilendiğiniz çalışmalar listesini filtrelemenize olanak tanır.

Tek İşlemde Eylemler

Yukarıda listelenen kontrollere ilave olarak, belirli işlem için mevcut olan eylem listesini görüntülemek için CSV dosyasının adının yanında bulunan dişli simgesine de tıklayabilirsiniz. Mevcut olan eylemler işlemin durumuna bağlıdır ancak şunları içerebilir:

-
- **İşlemi Durdur**—Hala ilerleme halindeyse CSV dosyasının yüklemesini durdurur. GAX, bazı kayıtların işlenmeyeceği uyarısını verir ve onayınızı ister. **Evet, İşlemi DURDUR** ögesine tıklayın ve işlem durur. Genel kayıt sayılarına ek olarak, işlenmeyen kayıtların sayısı görüntülenir.
 - **Ayrıntıları Görüntüle**—Tamamlanmaya çalışılmış veya kasıtlı olarak durdurulmuş, TAMAMLANDI durumuna sahip herhangi bir işlem için CSV dosyasında bulunan kayıtların bir listesini görüntüler. İlave bir **İşlem** sütunu her bir kayıt için (Oluşturulmuş, Güncellenmiş, Hata veya İşlenmemiş) sonucu gösterir. Belirli bir sonuç ile sadece bu kayıtları görüntülemek için sağ üst köşede bulunan sonuçlardan listesinden birine tıklayın. Diğer bir belirleme kriteri ile kayıtları filtrelemek için **Hızlı Filtre Göster** ögesine tıklayın. Sadece belirli sütunları görüntülemek için **Sütun Seçici** ögesine tıklayın ve görüntülenmesini istemediğiniz sütunları kaldırın. Tüm veya bir kısım kaydı bir tabloya aktarmak için kayıtları seçin ve **Dışa Aktar** ögesine tıklayın. Ardından **Verileri Dışa Aktarma**'da bulunan adımları izleyin.
 - **Sil**—Sadece bu işlemi, işlemler listesinden kaldırır. Bu, sadece bu listede kaydı kaldırır, dosyanın kendisini kaldırmaz. Tek seferde birden fazla işlemi kaldırmak için işlemleri seçin ve yukarıda açıklanan şekilde pencerenin üstünde bulunan **Sil** ögesini kullanın.

Yapılandırma Yöneticisi

Yapılandırma Yöneticisi, Alarm Şartları, İş Öznitelikleri, Ana Bilgisayarlar ve bir çoğu gibi sistem düzeyinde yapılandırma nesnelərini oluşturmayı ve yönetmeyi sağlar.

Genel Bakış

Yapılandırma Yöneticisi Genel Bakış

Yapılandırma Yöneticisi sayfası, sisteminiz tarafından kullanılan yapılandırma nesnelərini görüntülemek ve yönetmek için merkezi bir konumdur. Genesys Administrator Extension tekli-Kiracı ve çoklu-Kiracı konfigürasyonlarda nesneleri yönetebilir.

Ayrıca Yapılandırma Veritabanı nesneleri olarak da bilinen yapılandırma nesneleri, Genesys uygulamaları ve çözümlerinin belirli bir ortamda faaliyeti için gerekli verileri içerir. Bu nesnelerin tümü Yapılandırma Veritabanında bulunur.

Yapılandırma Yöneticisi, türüne göre bu nesneleri listeler. Örneğin, giden kampanyalarla ilgili yapılandırma nesneleri **Giden** başlığı altında listelenir.

Sisteminizdeki ilgili yapılandırma nesnelərini listesini görüntülemek için bir yapılandırma nesne türüne tıklayın. Bu listeden, mevcut yapılandırma nesnelərini düzenleyebilir veya silebilir veya yeni bir yapılandırma nesnesi oluşturabilirsiniz.

Belirli bir Kiracı için yapılandırma nesnelərini görüntülemek ve yönetmek için, küp ikonuna tıklayın ve **Kiracı Dizini** alanına Kiracı ismini girin. Varsayılan olarak, Yapılandırma Yöneticisi kiracı hesabına ait Kiracı için yapılandırma nesnelərini listeler. Kiracı ile nesneleri görüntülerken yeni bir nesne oluşturmayı seçerseniz, nesne o Kiracı dizininde oluşturulur.

Important

Kiracı Dizini alanı tekli-Kiracı ortamında gösterilmez.

Yapılandırma Yöneticisi hakkında daha fazla bilgi almak için aşağıda bir konunun üzerine tıklayın.

Nesne Hiyerarşisi

[+] Bölümü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Genesys Yönetici Uzantısı'nda, nesnelər genellikle klasör başına bir nesne türü ile klasörlerde saklanır.

Yapılandırma ortamını daha iyi yönetmenize yardımcı olmak için, aşağıdaki herhangi bir kombinasyonu elle oluşturarak bir hiyerarşi oluşturabilirsiniz:

- Klasörler ve alt klasörler—Bir tür nesnelere içeren bir klasör. Örneğin, Ana Bilgisayar nesnelere için, grubun konuma göre barındırdığı alt klasörleri oluşturmayı seçebilirsiniz.
- İş Birimleri/Siteler—Klasörlerin aksine, İş Birimleri ve Siteler farklı nesnelere içerebilir. Örneğin, işiniz için özel bir site ile ilgili tüm yapılandırma nesnelere, klasörler ve alt klasörler içinde yapılandırma nesnelere içeren bir Site grubuna ayrılabilir.

Ek olarak, aşağıdaki nesnelere hiyerarşinin bir parçası olarak ana nesnelere dahil ederler:

- Kampanya Grupları—Hiyerarşi Kampanyaları içerir.
- IVR Bağlantı Noktaları—Hiyerarşi IVR'leri içerir.
- İş Öznitelik Değerleri—Hiyerarşi İş Özniteliklerini içerir.
- Aracı Girişleri—Hiyerarşi Anahtarları içerir.
- DN'ler—Hiyerarşi Anahtarları içerir.

Genesys Yönetici Uzantısı görüntülenen nesnelere hiyerarşinizde bulunduğu yeri gösteren bir gezinti yolunu (bir dizi içerik haritaları) görüntüler. Bu yol nesnelere tüm listeleriyle görünür ve doğrudan listenin üstünde yer alır. Bu öğeye hızlı biçimde gitmek için bu yoldaki herhangi bir öğeye tıklayabilirsiniz.

Bazı nesne türleri yalnızca kök kiracı veya İş Birimi/Site altında var olabilir. Eğer Kiracı ile nesnelere görüntülüyorsanız, aşağıdaki nesnelere göremiyor olabilirsiniz:

- Alarm Durumları
- Uygulama Şablonları
- Uygulamalar
- Ana bilgisayarlar
- Çözümler
- Anahtarlama Ofisleri

Veri İçer Aktarımı/Dışa Aktarımı

[+] Bölümü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Çoğu yapılandırma nesnesi, **Diğer** butonuna tıklayarak **İçer Aktar** veya **Dışa Aktar** seçeneğini seçerek yapılandırma seçenekleri gibi verileri içer veya dışa aktarmanızı sağlar. Genesys Administrator Extension CFG/CONF dosya biçimlerini kullanır.

İçer aktarmak için kabul edilebilir dosya biçimleri hakkında daha fazla bilgi için yukarıdaki Dosya Biçimleri sekmesine bakın.

Gerekli İzinler

[+] Bölümü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Genesys Yönetici uzantısındaki bir görevi gerçekleştirmek için gereken asgari izinler göreve bağlıdır. İzinler hakkında daha fazla bilgi için, yukarıdaki izinler sekmesine bakın.

Bir nesne veya nesne grubunda belirli görevleri gerçekleştirmek için uygun **Rol ayrıcalıklarının** verilmesi gerekir.

İzin	Açıklama	Ön Koşullar
Oku	<ul style="list-style-type: none"> Belirli bir nesneyi görüntülemek için, o nesne için Oku izniniz olmalıdır. Yapılandırma Yöneticisi olarak, nesne türünü görebilirsiniz. Eğer nesne için Oku izniniz yoksa, Yapılandırma Yöneticisinde bunu göremezsiniz. Liste görünümünde, aşağıdaki düğmeyi görebilirsiniz: Düzenle. Ayrıntılarını görüntülemek için bir nesne üzerine tıklayabilirsiniz. 	Hiçbiri
Oluştur	<ul style="list-style-type: none"> Belirli bir klasör altında bir nesne oluşturmak için, bu klasör için Oluştur izniniz olmalıdır. Bir nesne oluşturan kişi, o nesne için Tam Denetim izinlerini alır. Diğer hesaplar yeni bir nesne için nesnenin oluşturulduğu klasör için olanla aynı erişim izinlerine sahiptir. Liste görünümünde, aşağıdaki düğmeleri görebilirsiniz: Yeni, Klonla ve Taşı. Nesne detay görünümünde, aşağıdaki düğmeleri görebilirsiniz: Klonla ve Taşı. Ayrıca aşağıdaki sekmeleri görebilirsiniz: Seçenekler, İzinler ve Bağımlılıklar. 	Oku
Güncelleştir	<ul style="list-style-type: none"> Belirli bir nesneyi değiştirmek için, o nesne için Güncelle izniniz olmalıdır. Liste görünümünde, 	Oku

İzin	Açıklama	Ön Koşullar
	<p>aşağıdaki düğmeyi görebilirsiniz: Etkinleştir veya Devre dışı bırak.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nesne detay görünümünde, aşağıdaki düğmeleri görebilirsiniz: Etkinleştir veya Devre dışı bırak, Kaydet ve Uygula. 	
Sil	<ul style="list-style-type: none"> Belirli bir nesneyi silmek için, o nesne için Sil izniniz olmalıdır. Liste görünümünde, aşağıdaki düğmeyi görebilirsiniz: Sil. Nesne detay görünümünde, aşağıdaki düğmeyi görebilirsiniz: Sil. 	Oku

Çoklu Nesneleri İşleme

[+] Bölümü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Genesys Administrator Extension tek seferde birkaç nesneyi işlemek için [Toplu Değiştirme Setlerini](#) kullanır. Birden fazla kullanıcıyı eklemek ve/veya kaldırmak için Toplu Değiştirme Setlerini kullanabilirsiniz. Genesys Yöneticisinde sihirbaz işlevselliğini çoğaltmak için Toplu Değiştirme Setlerini kullanabilirsiniz.

İsmlendirme Kuralları

[+] Bölümü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Yapılandırma Veritabanı nesnelere iletişim merkezindeki çoğu fiziksel nesneyi yansıttığı için (örneğin, anahtarlar, araçlar, ve yüklü uygulamalar), bu belge Yapılandırma Veritabanı nesnelere için ilk harfi kullanır. Örneğin, anahtar kelimesi iletişim merkezindeki fiziksel bir anahtarı ifade ettiği zaman küçük harflerle görünür, ancak fiziksel anahtarınızı yansıtan yapılandırma nesnesine başvurulduğu zaman büyük harfle gösterilir. Benzer şekilde, uygulama kelimesi iletişim merkezindeki fiziksel bir anahtarı ifade ettiği zaman küçük harflerle görünür, ancak fiziksel kurulumu yansıtan kurulu programa başvurulduğu zaman büyük harfle gösterilir.

Ortak Özellikler

Ortak Nesne Özellikleri

Tüm nesnelere aşağıdaki yapılandırma özellikleri ve öğelere sahiptir:

- **Ad**—İsimler benzersiz belirli bir aralık içinde nesnelere tanımlar. Bu nedenle, 255 karaktere kadar olabilen isim nesne türlerinin çoğu için gerekli bir parametredir. İstisnalar şunlardır:
 - **DN'ler ve Müşteri Temsilcisi Girişleri**—Benzersiz numaraları ve kodları **Anahtar** içinde tanımlar.
 - **IVR Bağlantı Noktaları**—Benzersiz bağlantı noktası numaraları **IVR** içinde tanımlar.

Ortamda nesnelere adlandırma şekliniz önemlidir. Tutarlı ve mantıklı isimlendirme gelenekleri, daha rahat ve kullanışlı yapılandırma sağlayarak yapılandırma ortamını anlamayı daha kolay ve daha hızlı hale getirir.

Important

Genesys Administrator Extension, nesne adlarında belirlenen tüm karakterleri desteklemesine rağmen, bazı karakterlerin kullanımı diğer Genesys uygulamalarında davranış sorunlarına neden olabilir. Bu nedenle, nesne adlarında boşluk, tire, nokta veya özel karakterlerden kaçınınız. Normalde boşluk veya tire kullandığınız yerlerde alt çizgi kullanmayı düşününüz.

Bazı nesne türleri için belirlenen isimler bu nesnelere başka bir ortamda nesnenin temsil ettiği varlık adlarıyla aynı olmalıdır. Örneğin, Ana Bilgisayar isimleri veri ağ ortamında temsil ettikleri bilgisayarlara verilen adlarla aynı olmalıdır.

- **Durum Etkin**—Seçildiğinde, nesnenin temsil ettiği varlığın normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir. Eğer seçili değilse, bir nesnenin temsil ettiği varlığın üretim olmayan bir ortamda kullanıldığını gösterir. Müşteri etkileşimleri, işletim bilgileri bu nesnenin kullanılabilir olduğunu gösterir olsa bile, bu hedefe yönelik olamaz.

Diğer nesnelere üst öğe olan bir klasör veya nesnenin devre dışı bırakılması, klasör içindeki tüm nesnelere veya üst nesnenin tüm alt nesnelere devre dışı bırakır.

Örneğin:

- Bir **Anahtarın** devre dışı bırakılması bu Anahtar içinde tanımlanmış tüm **DN'ler ve Müşteri Temsilcisi Girişlerini** devre dışı bırakır.
- Bir Aracı Grubu klasörünün devre dışı bırakılması, bu klasörün içinde yapılandırılan tüm **Aracı Gruplarını** devre dışı bırakır.

Ancak bir nesne grubunu devre dışı bırakırsanız (örneğin bir Müşteri Temsilcisi Grubu), bu grubun üyeleri (bu örnekte Müşteri Temsilcileri) bireysel olarak etkin kalır.

İzinler

İzinler

İzinler sekmesi Erişim Grupları ve bu nesne için izinler ile açıkça yapılandırılmış Kullanıcıları listeler. İzinleri ayarlarken, normalde erişim izni vermek istediğiniz Kullanıcı(lar) veya Erişim Grup(lar)ı ile

yapılır. Bu özellik izinler ayarlanma şeklini geliştirir ve kapsamı tek bir veritabanı nesnesi için izinleri yönetme ile sınırlıdır.

İzinleri verme, değiştirme ve kaldırma hakkındaki ek talimatlar için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

Important

Kiracılar ve Klasörler gibi, bazı yapılandırma nesnelere, bir veya daha fazla alt nesne için üst nesnelere. Bu üst nesnelere için **İzinler** sekmesine eriştiğinizde, izinleri ayarlamak için şu ilave seçenekleri kullanabilirsiniz:

- **Yay** onay kutusu— Eğer **Yay** seçiliyse, izin bu üst nesnenin altında her alt nesneye yayılır. Eğer **Yay** seçili değilse, izin alt nesnede değiştirilmediyse, izin bu üst nesnenin altındaki her alt nesneden kaldırılır.
- **Önyinelemeli Olarak Değiştirin** butonu—Eğer **Önyinelemeli Olarak Değiştirin** seçiliyse, her alt nesnenin izinleri kaldırılır ve üst nesnenin izinleriyle değiştirilir.

Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Üyeleri Değiştirme

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Üyeleri Değiştirme

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **İzinler** sekmesine tıklayın.
2. **Kullanıcı Ekle** veya **Erişim Grubu Ekle**'ye tıklayın.
3. Seçmeyi etkinleştirmek için yeni bir pencere, bir Kullanıcı veya Erişim Grubu görünür. Aşağıdaki yöntemlerden birini kullanarak Kullanıcılar veya Erişim Gruplarını bulabilirsiniz:
 - Hiyerarşi ile—Ortamınızdaki tüm Kullanıcılar veya Erişim Gruplarının hiyerarşik bir listesini görmek için **Hiyerarşi Göster** butonuna tıklayın.
 - Liste ile—Ortamınızdaki tüm Kullanıcılar veya Erişim Gruplarının bir listesini görmek için **Liste Göster** butonuna tıklayın.
 - Hızlı Filtre ile—**Hızlı Filtre** alanında Kullanıcı veya Erişim Grubu adını veya kısmi adını girin.

4. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:

- Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
- Değişiklikleri kabul etmek ve **İzinler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
- Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Erişim İzinlerini Değiştirme

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure:

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **İzinler** sekmesine tıklayın.
2. Aşağıdaki seçeneklerden birini veya tümünü değiştirebilirsiniz:

Özellik	Açıklama
Oluştur (C)	Bu tür nesnelere oluşturabilirsiniz.
Oku (R)	Bu nesne için ayrıntıları görebilirsiniz.
Güncelle (U)	Bu nesneyi değiştirebilir veya modifiye edebilirsiniz.
Sil (D)	Bu nesneyi silebilirsiniz.
Yürüt (X)	Bu nesneyi dağıtabilir, başlatabilir, durdurabilir ya da aktif hale getirebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Oku (RP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini görebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Değiştir (CP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini değiştirebilirsiniz.

3. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:

- Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
- Değişiklikleri kabul etmek ve **İzinler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
- Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Erişim İzinlerini Kaldırma

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure:

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **İzinler** sekmesine tıklayın.
2. İzinlerini kaldırmak için Bir Erişim Grubu veya Kullanıcı seçin.
3. **Kaldır**'a tıklayın.
4. Bir iletişim kutusu silme işlemi onaylamak için görünür. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve **İzinler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Yapılandırma Seçenekleri

Yapılandırma Seçenekleri

Important

Uygulama ve Uygulama Şablon nesnelерinin, **Uygulama Seçenekleri** yapılandırma ayarlarını bu nesnelere özel olarak ayarlamak için, ilave bir sekmesi bulunmaktadır. Bu seçenekler, normal seçenekler gibi aynı şekilde oluşturulur, güncellenir veya silinir.

Seçenekler sekmesi, nesne seçeneklerini ayarlamanızı sağlar. Aşağıdaki işlemleri yapabilirsiniz:

Bir Seçenek Oluşturma

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Bir Seçenek Oluşturma

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **Seçenekler** sekmesine tıklayın.
2. **Ekle**'ye tıklayın.
3. **Bölüm**, **Anahtar**, ve **Değer** alanlarına bilgileri girin.
4. **Tamam** üstüne tıklayın.
5. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve **Seçenekler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Bir Seçeneği Güncelleme

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Bir Seçeneği Güncelleme

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **Seçenekler** sekmesine tıklayın.
2. Bir seçenek seçin.
3. **Bölüm**, **Anahtar**, ve **Değer** alanlarındaki bilgileri değiştirin.
4. **Tamam** üstüne tıklayın.
5. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve **Seçenekler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.

- Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Bir Seçeneği Silme

[+] Prosedürü ortaya çıkarmak için buraya tıklayın

Procedure: Bir Seçeneği Silme

Steps

1. Bir nesne seçin, ve **Seçenekler** sekmesine tıklayın.
2. Bir seçenek seçin.
3. **Sil**'e tıklayın.
4. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve **Seçenekler** sekmesinde kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Important

- **Bölüm** ve **Anahtar** alanları gereklidir, ve bu alanlar için değerler ortamda benzersiz olmalıdır.
- Seçenekleri içe veya dışa aktarmak için **Diğer**'e tıklayabilirsiniz. Daha fazla bilgi için, **İçe ve Dışa Veri Aktarma** bölümünde Genel Bakış sekmesine bakın.

Bağımlılıklar

Bağımlılıklar

Bağımlılıklar sekmesi bu nesneye bağımlı olan tüm nesnelerin bir listesini görüntüler, ve kime bağımlı olduklarını gösterir.

Örneğin, bir **UygulamaA** Uygulama nesnesinin bir **AnaBilgisayarA** Ana Bilgisayarı nesnesi üzerinde çalıştığı bir senaryoyu düşünün. **UygulamaA** çalışmak için **AnaBilgisayarA**'ya bağımlıdır, böylece **HostA** için **Bağımlılıklar** sekmesi **UygulamaA**'yı **Ana Bilgisayar**'a bağımlı bir nesne olarak gösterir.

Tüm Kullanıcılar ve Aracılar için, **Bağımlılıklar** sekmesi aynı zamanda atanmış Roller listeler.

Bağımlı nesnenin özelliklerini görüntülemek için listedeki herhangi bir nesneyi tıklayın. Daha sonra özelliklerini değiştirebilir ya da aynı türden başka bir nesne oluşturabilirsiniz.

Güvenlik

Güvenlik Sertifikaları Atama

Genesys, Genesys bileşenleri arasında veri alışverişini sağlamak için Taşıma Katmanı Güvenliği (TLS) protokolünü opsiyonel kullanımını destekler. TLS protokolü, Ana Bilgisayar nesneleri ve bu bileşenleri temsil eden Uygulama nesnelerinde yapılandırılan güvenlik sertifikaları kullanılarak uygulanır.

Important

Güvenli veri alışverişini yapılandırmadan önce, sertifikaların Genesys bileşenlerini çalıştırdığınız ana bilgisayarlara yüklü olduğundan ve sertifika bilgilerinin mevcut olduğundan emin olun.

Güvenlik sertifikaları **Ana Bilgisayar** seviyesinde ve isteğe bağlı olarak **Uygulama ve Bağlantı Noktası** seviyelerinde atanır. Ana Bilgisayar sertifikası varsayılan olarak Uygulamalar ve Bağlantı Noktaları kendi sertifikalarını belirtmedikleri sürece Uygulamalar ve Bağlantı Noktaları tarafından kullanılır. Bu durumda, bu özel sertifikalar varsayılan Ana Bilgisayar sertifikasını geçersiz kılar.

TLS dağıtma hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#)].

Dosya Biçimleri

Desteklenen Dosya Biçimleri

CFG/CONF dosya biçimi, bir düz metin biçimidir. CFG biçimi Microsoft Windows sistemlerinde ve CONF biçimi UNIX sistemleri üzerinde kullanılmak içindir.

Her iki biçim de dizi seçeneklerinin yalnızca içe ve dışa aktarımını destekler. Diğer yapılandırma seçenekleri ihmal edilir ve içe ve dışa aktarılmaz. Bu dosyadaki tüm dizile UTF-8 olarak kodlanmalıdır.

Sözdizimi

.cfg ve .conf dosyalarının sözdizimi aynıdır. Her bölüm ve seçenek köşeli parantez içinde bölüm adları ile ayrı bir satırda görünür. Her bölüm uygun değerleri ile, bölümdeki seçenekler listesi tarafından takip edilir:

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

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

Örnek

Yapılandırma dosyasından aşağıdaki alıntıda, bir .cfg veya .conf dosyasındaki doğru sözdizimini gösterir:

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

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

Hesaplar

Yapılandırma Yöneticisi'nin Hesaplar bölümü, şu nesneleri yapılandırmanıza olanak tanır:

- Erişim Grupları
- Acente Grupları
- Kullanıcılar (Kişiler)
- Roller
- Beceriler
- Kapasite Kuralları

Erişim Grupları

Erişim grupları, Yapılandırma Veritabanı nesnelere için olanlarla aynı **izin** kümesine sahip olması gereken **kullanıcı** gruplarıdır.

Birçok durumda, kullanıcılar benzer erişim ihtiyaçları olan az sayıda kategoriye ayrılır. Hepsini aynı görevleri yerine getiren bir grup müşteri temsilcisinin genellikle özdeş erişim ihtiyaçları vardır. Çağrı merkezinde belirli bir siteden sorumlu iki ya da üç kişinin aynı erişim ihtiyaçları olabilir. Erişim Gruplarına bireyler ekleyerek ve daha sonra bu gruplar için izinleri ayarlayarak erişim kontrolünü büyük ölçüde kolaylaştırabilirsiniz.

Important

- Varsayılan kullanıcı hesabı Erişim Grupları ile ilgili değildir ve bu nedenle, herhangi bir Erişim Grubunun bir üyesi olarak görünmez.
- Erişim Gruplarına atanan rolleri yönetme hakkında ayrıntılı talimatlar için, bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

Erişim Gruplarını Görüntüleme

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

Important

Devre dışı bırakılan Erişim 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

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

Erişim Gruplarıyla Çalışma

Yeni bir Erişim 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir Erişim Grubu sildiğinizde, sadece Erişim Grubu nesnesinin kendisi Yapılandırma Veritabanından kaldırılır. Üye nesnelere—Erişim Grubu ve kullanıcı nesnelere—silinmez.

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

- **Klonla**—Bir Erişim Grubunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapı**'ya bir Erişim Grubunu taşıyın.
- Erişim Gruplarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Erişim Grubu Nesnelere Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Erişim 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.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Bu Gruba eklenecek her Kullanıcı için:

a. **Üyeler** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.

b. Uygun klasörü bulun ve gerekiyorsa şunlardan birini gerçekleştirin:

- Bu Gruba mevcut bir Kullanıcı eklemek için Kullanıcılar listesinden seçin.
- Gruba yeni bir Kullanıcı eklemek için bu klasörde **+**, **Kullanıcı oluştur** öğelerine tıklayın ve ardından listeden ekleyeceğiniz kullanıcıyı seçin.

4. Erişim Grubunu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:

- Değişiklikleri kabul etmek ve Erişim Grupları listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
- Değişiklikleri kabul etmek ve bu Erişim Grubu **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
- Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Acente Grupları

Bir Müşteri Temsilcisi Grubu, Müşteri Temsilcilerinin mantıksal bir gruplandırılmasıdır. Müşteri Temsilcisi grupları genellikle belirli iletişim merkezi hizmetlerini sunmak için ayarlanmıştır.

Müşteri Temsilcisi Gruplarını Görüntüleme

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

Important

Devre dışı bırakılan Müşteri Temsilcisi 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

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

Müşteri Temsilcisi Gruplarıyla Çalışma

Yeni bir Müşteri Temsilcisi 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

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

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

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

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

Procedure: Müşteri Temsilcisi Grubu Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Müşteri Temsilcisi 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 Müşteri Temsilcisi 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 Müşteri Temsilcisi Grubu ile ilişkili Kota Tablosudur. Daha fazla bilgi için Kurumsal Yönlendirme Çözümü belgelerine bakın.
 - **Maliyet Sözleşmesi**—Bu Müşteri Temsilcisi Grubu ile ilişkilendirilen **Maliyet Sözleşmesi**.
 - **Sit**—Bu Maliyet Sözleşmesini içeren Site.
 - **Betik**—Grubu Sanal Müşteri Temsilcisi 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:
Beceri ("BeceriAdı")>BeceriSeviyesi
Örnek
Beceri ("İspanyolca")>5
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Bu Gruba bir Gözetmen eklemek için:
 - a. **Gözetmenler** sekmesine ve **Ekle**'ye tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Gruba Gözetmen olarak mevcut bir Kullanıcıyı eklemek için Kullanıcılar listesinden seçin.
 - Gruba, Gözetmen olarak yeni bir Kullanıcı eklemek için bu klasörde **+**, **Kullanıcı oluştur** öğelerine tıklayın ve ardından listeden ekleyeceğiniz kullanıcıyı seçin.
4. Bu Gruba eklenecek her Kullanıcı için:
 - a. **Müşteri Temsilcileri** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Gruba mevcut bir Müşteri Temsilcisi eklemek için Müşteri Temsilcileri listesinden seçin.
 - Gruba yeni bir Müşteri Temsilcisi eklemek için bu klasörde **+**, **Kullanıcı oluştur** öğelerine tıklayın ve ardından listeden ekleyeceğiniz kullanıcıyı seçin.
5. **Köken DN'leri** sekmesi bu Aracı Grubundan aramaların yönlendirilebileceği veya aktarılabileceği **DN'leri** listeler.

Important

Sadece DN'lerin şu türleri, bu listeye dahil edilebilir: Yönlendirme Noktası, Harici Yönlendirme Noktası, Hizmet Numarası, Yönlendirme Kuyruğu, ACD Kuyruğu, Virtual Queue, veya Sanal Yönlendirme Noktası.

Bu Grup için Köken DN'ler listesine eklenecek her Köken DN için:

- a. **Kaynak DN'ler** sekmesine tıklayın ve **Ekle**'ye tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Grup için Köken DN'ler listesine mevcut bir DN eklemek için DN'ler listesinden seçin.
 - Bu Grup için Köken DN'ler listesine yeni bir DN eklemek için, bu klasörde **DN oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
6. Müşteri Temsilcisi Grubunu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve Müşteri Temsilcisi Grupları listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu Müşteri Temsilcisi Grubu **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Sanal Müşteri Temsilcisi Grupları

Bir Sanal Müşteri Temsilcisi Grubu bir Müşteri Temsilcisi Grubuna benzer, ancak Sanal Müşteri Temsilcisi Grubunun kalıcı üyesi yoktur. Bunun yerine bir Müşteri Temsilcisi betik tarafından belirlenen kriterleri karşılıyorsa bir Sanal Müşteri Temsilcisi 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 Müşteri Temsilcisi Grupları öncelikle Raporlama uygulamaları tarafından kullanılır. Sanal Aracı Gruplar 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 yüklemenden 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.

Kullanıcılar (Kişiler)

Kullanıcılar, Genesys uygulamalarına erişim ihtiyacı olan Aracılar dahil iletişim merkezi personelidir. Aracılar, doğrudan müşteri etkileşimleriyle ilgilenen Kullanıcılardır.

Genesys Framework, erişim ihtiyacı her kullanıcının uygun bir **izin grubu** ile Yapılandırma Veritabanında kayıtlı olmasını gerektirir.

Important

Belirli bir uygulamayı çalıştırmak için, bir kullanıcının Yapılandırma Veritabanında bu uygulamayı temsil eden nesne için Oku ve Yürüt izinlerine sahip olması gerekir. Genesys Administrator Extension'da oluşturulan yeni kullanıcıların varsayılan izinleri ve erişim ayrıcalıkları, Yapılandırma Sunucusunun sağladıklarıyla aynıdır.

Kullanıcıları Yönetme ve Müşteri Temsilcilerini Yönetme

Müşteri temsilcilerini Kişiler penceresinde (burada açıklandığı gibi) ya da **Müşteri Temsilcileri** penceresinde oluşturabilirsiniz. Sonuç aynıdır; Kişi türünde bir müşteri temsilcisi oluşturulur ve Configuration Database'de saklanır, ve bu müşteri temsilcisini Kişiler penceresinde ya da Müşteri Temsilcileri penceresinde yönetebilirsiniz.

Herhangi bir anda yalnızca müşteri temsilcileri ile çalışmak isterseniz Müşteri Temsilcileri'ni GAX menü çubuğunda seçebilirsiniz. Bu, kişi merkezinde yalnızca müşteri temsilcilerinin bir listesini gösterir, müşteri temsilcisi olmayan tüm kullanıcıları filtreler ve çalışacak daha kısa bir liste sunar.

Important

Müşteri Temsilcileri seçeneği GAX Başlığında görünmüyorsa, Sistem Tercihleri'nde Müşteri Temsilcisi Yönetimi kategorisini seçerek ve Mod ögesini Gizli'den Bulut ya da Tesis'e ayarlayarak değiştirin. Daha fazla bilgi için bkz. **Sistem Tercihleri**.

Kişiler penceresinde bir müşteri temsilcisi oluşturmak biraz daha uzun sürebilir, çünkü tüm müşteri temsilcisi özelliklerini belirtmeniz gerekir. Müşteri Temsilcileri penceresinde, Yerler, DN'ler ve Müşteri Temsilcisi Girişleri gibi bazı özellikler otomatik olarak oluşturulur ve atanır.

Ek olarak Kişiler penceresi size Müşteri Temsilcileri penceresinde yer alan zaman ve efor tasarrufu sağlayan ilave özellikleri sunmaz:

- Birden çok müşteri temsilcisini bir kerede oluşturabilirsiniz ve değiştirebilirsiniz.
- Seçilen müşteri temsilcileri için Becerileri aynı anda yönetebilirsiniz.

Yani tüm müşteri temsilcisi özelliklerini kendiniz tanımamak istemedikçe (ya da buna zorunlu olmadıkça ve bir müşteri temsilcisi-müşteri temsilcisi temelinde istediğinizde, müşteri temsilcisi hesaplarını GAX'ın Müşteri Temsilcileri penceresinde oluşturmayı düşünmelisiniz.

Kullanıcıları Görüntüleme

Kişiler listesi ortamınızdaki Kullanıcıları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin. Nesne adının solundaki ikonlara bakarak, Kullanıcılar ve Araçlar arasındaki farkı hızlıca ayırt edebilirsiniz. Devre dışı bırakılan Kullanıcılar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. İkinci kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Çeşitli kriterlere göre nesnelere gruplamak için **Grupla**'yı tıklayın.

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

Kullanıcılarla Çalışma

Yeni bir Kullanıcı nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Kullanıcı kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Kullanıcı taşıyın.
- Kullanıcıları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.

Important

Bir Kullanıcı devre dışı bırakıldığında veya kaldırıldığında; Genesys Administrator Extension, bu kullanıcı ile ilişkilendirilmiş tüm oturumları geçersiz hale getirir. Kullanıcının bir sonraki eyleminde, oturum açma sayfasına yönlendirilecektir.

- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Kullanıcı Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Ortama giriş için bu Kullanıcının kullanması gereken isim. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Müşteri Temsilcisi**—Bu kullanıcının bir Müşteri Temsilcisi olup olmadığını gösterir. Eğer seçilirse, ek alanlar görünecektir. Bir kere bu bayrağı ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Adı**—Bu Kullanıcının adı.
 - **Soyadı**—Bu Kullanıcının soyadı.
 - **E-posta Adresi**—Bu Kullanıcının e-posta adresi.
 - **Çalışan Kimliği**—İletişim merkezi personeli içinde bu Kullanıcıyı tanımlayan 64 adete kadar karakterden oluşan kod. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
 - **Parola**—Bu Kullanıcının ortamda oturum açmak için kullanması gereken en fazla 64 karakterli bir parola. Varolan şifreyi göremezsiniz. Yeni bir kullanıcı oluştururken, bu alan her zaman etkindir. Var olan bir kullanıcıyı düzenlerken, bu alan sadece **Şifreyi Sıfırla** seçili değilken etkindir.

Important

Şifreler biçimsel kurallara tabi olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Şifreyi Onayla**—Girilen şifrenin onaylanması. Yeni bir kullanıcı oluştururken, bu alan her zaman etkindir. Var olan bir kullanıcıyı düzenlerken, bu alan sadece **Şifreyi Sonraki Girişte Zorla Sıfırla** seçili değilken etkindir.

Important

Şifre alanına gelen değeri kopyalayıp yapıştırmayın. Şifreyi yeniden yazmanız gerekir.

- **Şifreyi Sonraki Girişte Zorla Sıfırla**—Seçildiği takdirde, sonraki oturumda kullanıcıya yeni bir parola girmesini soran bir onay kutusu.

Important

Şifreyi **Sonraki Girişte Zorla Sıfırla** seçeneği, sadece Genesys Administrator Extension Management Framework 8.1.1 veya daha yükseğine bağlanırsa görüntülenir. Parolaları sıfırlama hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Harici ID**—Bu ayar yalnızca ortamınız harici kimlik doğrulama (LDAP ya da RADIUS) kullanıyorsa geçerlidir. Bu harici kimlik doğrulama sistemindeki kullanıcı adı olabilir. LDAP için, RFC 2255'e karşılık gelen bütün veya kısmi LDAP URL olabilir. Daha fazla bilgi için bkz. [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Müşteri Temsilcisi** seçilirse, aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya aşağıdaki listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın:
- **Varsayılan Yer**—Bu Müşteri Temsilcisine varsayılan olarak atanan Yer. Bu isteğe bağlı parametre sınırlı sayıda yapılandırmalar için geçerlidir, özellikle de bir Yer ve bir Aracı arasında gerçek-zamanlı bağlantı bir telefonla oturum açma prosedürü ile tesis edilemediği yerlerde geçerlidir.
 - **Kapasite Kuralı**—Bu Müşteri Temsilcisinin çoklu etkileşimlerini işleme yeteneğini tanımlayan Kapasite Kuralı türü Betik ismi. Daha fazla bilgi için Raporlama belgelerine bakın.
 - **Maliyet Sözleşmesi**—Bu Müşteri Temsilcisi ile ilişkilendirilen **Maliyet Sözleşmesi**.
 - **Site**—Bu Maliyet Sözleşmesini içeren Site.
4. **Üyesi** sekmesinde, bir **Erişim Grubu** eklemek için **Ekle** ögesine tıklayın.
5. **Sıralamalar** sekmesinde, bir Sıralama eklemek için **Ekle** düğmesini tıklayın.
6. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
- **Uygulama Türü**—Bir kullanıcının erişime ihtiyacı olduğu Uygulama türü. Bu uygulamanın belirli işlevlerini etkinleştirmek veya engellemek için Sıralamaları kullanıp kullanmadığını görmek için GUI uygulaması kılavuzlarına danışın. Kılavuz Sıralamalara dair herhangi bir referans içermiyorsa, bu uygulama Sıralamaları kullanmıyordur, ve bu uygulama ile ilgili Kişinin Sıralamalarını belirtmeniz gerekmez.

- **Uygulama sıralaması**—Belirtilen türde Uygulamalar ile ilgili Sıralama.

7. **Müşteri Temsilcisi** seçilirse, aşağıdaki sekmeleri görüntülemek için **Uygula** ögesine tıklayın.

- **Beceriler** sekmesinde, bir Beceri eklemek için **Ekle** ögesine tıklayın.
- Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Beceri**—Bu Müşteri Temsilcisine atanan Beceri.
 - **Seviye**—Müşteri Temsilcisinin bu Becerideki yeterliliğinin göreceli ölçüsüdür.
- **Müşteri Temsilcisi Girişleri** sekmesinde, bir Müşteri Temsilcisi Girişi eklemek için **Ekle** ögesine tıklayın.
- Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Müşteri Temsilcisi Girişi**—Bu Müşteri Temsilcisine atanan Müşteri Temsilcisi Girişi kodu. Birden fazla Müşteri Temsilcisi için bir Müşteri Temsilcisi Girişi atanamaz.
 - **Toparlama Zamanı**—Bazı anahtarlar CTI-bağlantısı yoluyla bir Müşteri Temsilcisinin arama sonrası çalışma durumu hakkında bilgi aktarımını desteklemez. Ancak bu işlem desteklendiğinde, bu tür anahtarlara ait Müşteri Temsilcisi Girişler için toparlama zamanını saniye cinsinden belirtmeyi düşünün. Bu belirtmenin, ilgili anahtar ayarıyla eşleşmesi gerekir.

8. **Kaydet**'e tıklayın.

Important

Yeni kullanıcılar, otomatik olarak kullanıcı nesnesi için Oku ve Güncelle izinlerini almazlar. Kullanıcıların GAX veya Çalışma Alanı Masaütü Sürümü (önceki adı Etkileşim Çalışma Alanı) gibi GUI tabanlı programlarda kullanıcı tercihlerini kaydetmeleri için manuel olarak izin vermeniz gerekir.

Roller

Roller belirli bir uygulamada neler yapabileceğinizi tanımlar. Genesys Administrator Extension içinde, roller ve ayrıcalıklar, ve **Kullanıcılar** (Aracılar dahil) ve **Erişim Gruplarına** atanan Rol nesnelерinin kullanımı ile kontrol edilir. Roller uygulamaya özgüdür ve onları destekleyen her uygulama için tanımlanmaları gerekir.

Hiyerarşik bir çoklu-Kiracı yapılandırmasında, sadece Çevre Kiracısında tanımlanan bu Roller, Genesys Administrator Extension'da Kullanıcıların tüm ekranlara erişimi için izin vermek için kullanılır. Kullanıcılar diğer Kiracılardan gelen Rollerini Genesys Administrator Extension'a özgü ayrıcalıklar içine katamaz.

Roller hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#). Genesys Administrator Extension nesnesi Rol Ayrıcalıkları listesi için, bkz. "[Role Privileges](#)", [Genesys Administrator Extension Dağıtım Rehberi](#).

Rolleri Görüntüleme

Roller listesi ortamınızdaki Rollerini 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 Roller 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Rollerle Çalışma

Yeni bir Rol 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Rolü kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Rolü taşıyın.
- Rollerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Rol adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Rol Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Rol 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir Rol açıklaması.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Rol Üyeleri** sekmesinde, bir **Erişim Grubu** eklemek için **Erişim Grubu Ekle**'ye veya bir **Kullanıcı** eklemek için **Kişi Ekle**'ye tıklayın.
4. **Atanan Ayrıcalıklar** sekmesinde, bu Rol nesnesine eklemek için **rol ayrıcalıkları**'ni seçin.
5. **Kaydet**'e tıklayın.

Beceriler

Beceriler araçların sahip oldukları nitelikler ya da yeteneklerdir ve bir iletişim merkezi hiyerarşisi içinde her Aracının yerleştirilmesini etkiler. Yaygın beceriler farklı dillerde konuşabilme yetenekleri, ürün bilgisine dair belirli kategoriler veya belirli satış türleri yeteneklerini içerir.

Becerileri Görüntüleme

Beceriler listesi ortamınızdaki Becerileri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Beceriler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Beceriler ile Çalışma

Yeni bir Beceri nesnesi oluşturmak için **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir Beceriye sildiğinizde, Yapılandırma Veritabanından ve atandığı herhangi bir Aracıdan kaldırılır. Beceriye atandığı bir Aracıdan kaldırmak ama yine de Yapılandırma Veritabanında mevcut olarak ve başka bir Aracıya atama için kullanılabilir bırakmak istiyorsanız, Beceriye Aracıdan kaldırmanız gerekir.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Beceriye kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Beceriye taşıyın.
- Becerileri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Beceri Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın:
 - **Ad**—Beceri 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.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Kapasite Kuralları

Kapasite Kuralları penceresi, ortamınızda çeşitli işlemler için kapasite kurallarını ayarlamanızı sağlar. Örneğin, bir seferde kaç adet ses etkileşimi veya e-posta etkileşiminin, ya da her ikisinin kombinasyonunun işleneceğiyle ilgili kapasite kuralları belirleyebilirsiniz.

Kapasite Kurallarını Görüntüleme

Kapasite Kuralları listesi ortamınızdaki kapasite kurallarını görüntüler. Liste Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörler ile başlayan bir hiyerarşide organize edilir.

Important

Devre dışı bırakılan Kapasite kuralları listede gri renkte görünür.

Bu liste, kiracı izin ayarlarına riayet etmektedir. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** penceresini açmak için **Kiracı Filtresi**'ne tıklayın. Bu pencerede, seçmek istediğiniz her Kiracının yanındaki onay kutusuna tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Kapasite Kurallarıyla Çalışma

Sağda açılan yeni bir panelde kural hakkında daha fazla ayrıntı görüntülemek için bir Kapasite Kuralını tıklayın. Bu panelden, ayrıca Erişim Kontrolünü düzenleyebilirsiniz. Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Kapasite Kurallarını Oluşturma

[+] Prosedürü göster

Bu kısa video GAX kullanılarak Kapasite Kurallarının nasıl oluşturulduğunu gösterir. Alternatif olarak videonun altındaki prosedüre de bakabilirsiniz.

[Link to video](#)

Procedure: Kapasite Kurallarını Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Kapasite Kuralı Adı**—Kapasite kuralının adı.

Important

Ortamda **Kapasite Kuralı Adı** alanı özel olmalıdır.

- **Açıklama**—Kısa bir kapasite kuralı fonksiyonu açıklaması.
- **Kiracı ve Klasör**—Bu Kapasite Kuralının ait olduğu Kiracı ve dosya. Betiğin saklandığı klasörü bulmak için **Gözet**'a tıklayın veya Hızlı Filtre alanına klasörün ismini girin.

Important

Görüntülenen klasörlerin listesi her Kiracının erişim ayarlarına dayanmaktadır.

- **Medya Türleri**—Bu Kapasite Kuralı tarafından hangi Medya Türlerinin izleneceğini seçmek için **Yeni** düğmesini tıklayın. Daha fazla bilgi için, bkz. **Medya Türleri**.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Medya Türleri

[+] Prosedürü göster

Aynı anda kaç medya türüne izin verildiğini belirtmek için kapasite kurallarına bir veya daha fazla medya türlerini ekleyebilirsiniz.

Procedure: Kapasite Kurallarına Ortam Türleri Ekleme

Steps

1. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Yeni bir Kapasite Kuralı oluşturmak için **Yeni**'ye tıklayın.
 - **Kapasite Kuralları** panelinde varolan kapasite kuralını tıklayın.
2. **Medya Türleri** bölümünde, Kapasite Kuralına medya türlerini eklemek için **Yeni** ögesine tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
3. Yeni bir panelde, bir medya türünü seçmek için **Medya Türü** açılır menüsünü tıklayın. **Koşullar** adında yeni bir bölüm görüntülenir.
4. Medya türü için koşulları ayarlayın.
5. **Kaydet**'e tıklayın.

Koşullar

Varsayılan olarak, medya türünün maksimum değeri 1'dir. Yeni bir maksimum değer ayarlamak için **[medya türü] 1'i aşar** tuşuna tıklayabilirsiniz. Örneğin, eğer medya türü olarak Ses seçerseniz, yeni bir panel açmak için **Ses 1'i aşar** tuşuna tıklayın ve **Maksimum Kapasite** alanına yeni bir değer girin. Değişikliği kaydetmek için **Tamam**'a tıklayın.

Ayrıca Kapasite Kuralı için medya türlerini karıştırabilirsiniz. Örneğin, bir Ses etkileşimi ve bir E-posta etkileşimini sağlayan bir Kapasite Kuralı ayarlayabilirsiniz (toplam iki eş zamanlı etkileşim). Alternatif olarak, bir Ses etkileşimi veya bir E-posta etkileşimini sağlayan, ancak ikisini birden sağlamayan bir Kapasite Kuralı ayarlayabilirsiniz (toplam tek eş zamanlı etkileşim).

Procedure: Bir Ortam Türüne bir **ve** Koşulu ekleme

Steps

1. **Koşullar** açılan menüsünde, **ve** düğmesini tıklayın. Bir koşul eklemek için izin veren yeni bir panel sağda açılır.
2. **Medya Türü** açılır menüsünü tıklayın ve bir medya türünü seçin.

3. **Maksimum Kapasite** alanına bir değer girin.
4. Koşul eklemek için **Tamam**'a tıklayın.

Procedure: Bir Ortam Türüne bir **veya** Koşulu ekleme

Steps

1. **Koşullar** açılan menüsünde, **veya** düğmesini tıklayın. Bir koşul eklemek için izin veren yeni bir panel sağda açılır.
2. **Medya Türü** açılır menüsünü tıklayın ve bir medya türünü seçin.
3. **Maksimum Kapasite** alanına bir değer girin.
4. Koşul eklemek için **Tamam**'a tıklayın.

Kapasite Kurallarını Doğrulama

[+] Prosedürü göster

Yeni Kapasite Kuralı oluştururken veya mevcut bir Kapasite Kuralını değiştirirken Kapasite Kuralının geçerli olup olmadığını doğrulamak için **Doğrula** üstüne tıklayabilirsiniz. Bu eylem Kapasite Kuralının düzgün şekilde yapıldığını ve sadece erişebileceğiniz medya tiplerini kullandığını doğrular.

Örneğin, medya tipi olarak sadece **ses** belirten bir Kapasite Kuralı oluşturduğunuzda ama koşulun bir parçası olarak **geri arama** kullandığınızda, **Doğrula** düğmesine bastığınızda GAX bir hata mesajı görüntüleyerek medya tipi olarak **geri arama** eklemeniz gerektiğini bildirir.

Aksi takdirde, Kapasite Kuralı geçerliyse, **Doğrula** üstüne tıklamanızın ardından GAX bir onay mesajı görüntüler.

Procedure: Kapasite Kuralı Doğrulama

Steps

1. Yeni Kapasite Kuralı oluşturun veya mevcut Kapasite Kuralını değiştirin.
2. **Doğrula** üstüne tıklayın.
3. GAX aşağıdaki mesajlardan birini görüntüler:
 - Kapasite Kuralının geçerli olduğunu bildiren bir mesaj.
 - Kapasite Kuralının neden geçersiz olduğunu gösteren bir hata mesajı.

Kapasite Kurallarını Kaldırma

[+] Prosedürü göster

Kapasite kuralını silmek için birden fazla yöntem vardır. Aşağıdan bir prosedür seçin:

Procedure: Tek Bir Kapasite Kuralını Silme

Steps

1. **Kapasite Kuralları** listesinde bir kapasite kuralı seçin. Kapasite kuralı hakkında daha fazla bilgi sağda yeni bir panelde görüntülenir.
2. Yeni panelde **Sil** düğmesine tıklayın.
3. Eylemi onaylamak için bir iletişim kutusu görüntülenir:
 - Devam etmek için **Tamam**'a tıklayın.
 - Eylemi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Procedure: Birden Çok Kapasite Kuralını Silme

Steps

1. **Kapasite Kuralları** listesinde, silinecek her kapasite kuralı onay kutusunu seçin.
2. **Toplu Değiştir** düğmesini tıklayın ve açılan seçenekler listesinden **Sil** seçeneğini seçin.
3. Eylemi onaylamak için bir iletişim kutusu görüntülenir:
 - Devam etmek için **Tamam**'a tıklayın.
 - Eylemi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Kapasite Kurallarını Kopyalama

[+] Prosedürü göster

Procedure: Kapasite Kurallarını Kopyalama

Steps

1. Kopyalamak için bir kapasite kuralı seçin. Kapasite kuralı hakkında daha fazla bilgi sağda yeni bir panelde görüntülenir.
2. Yeni panelde **Kopyala**'ya tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
3. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Kapasite Kuralı Adı**—Kapasite kuralının adı.

Important

Ortamda **Kapasite Kural Adı** alanı özel olmalıdır.

- **Açıklama**—Bir Kapasite Kuralı açıklaması.
- **Kiracı ve Klasör**—Bu Kapasite Kuralının ait olduğu Kiracı ve klasör. Betiğin saklandığı klasörü bulmak için **Gözet**'a tıklayın veya Hızlı Filtre alanına klasörün ismini girin.

Important

Görüntülenen klasörlerin listesi her Kiracının erişim ayarlarına dayanmaktadır.

- **Medya Türleri**—Bu Kapasite Kuralı tarafından hangi Medya Türlerinin izleneceğini seçmek için **Yeni** düğmesini tıklayın. Daha fazla bilgi için, bkz. **Medya Türleri**.

4. **Kaydet**'e tıklayın.

Kapasite Kurallarını Etkinleştirme veya Devre Dışı Bırakma

[+] Prosedürü göster

Bir Kapasite Kuralını etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için birden çok yöntem vardır. Aşağıdan bir prosedür seçin:

Procedure: Tek Bir Kapasite Kuralını Etkinleştirme veya Devre Dışı Bırakma

Steps

1. Bir Kapasite Kuralı seçin. Sağda yeni bir panel açılır.
2. Yeni panelde aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:
 - Kapasite kuralı şu anda etkinse, **Devre Dışı Bırak** düğmesini tıklayın.
 - Kapasite Kuralı şu anda etkin değilse, **Etkinleştir** düğmesini tıklayın.

Procedure: Birden Çok Kapasite Kuralını Etkinleştirme veya Devre Dışı Bırakma

Steps

1. **Kapasite Kuralları** panelinde, etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak istediğiniz her Kapasite Kuralının yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Toplu Değiştir**'e tıklayın. Bir açılır menü görünür. Seçilen Kapasite Kurallarını etkinleştirmek için **Etkinleştir**'i seçin veya seçilen kapasite kurallarını devre dışı bırakmak için **Devre Dışı Bırak**'i seçin.
3. Eylemi onaylamak için bir iletişim kutusu görüntülenir:
 - Devam etmek için **Tamam**'a tıklayın.
 - Eylemi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Erişim Denetimi

Erişimi Kontrolü paneli, erişim grupları ve bu nesne için izinleri ile açıkça yapılandırılmış kullanıcıları listeler. İzinleri ayarlarken, normalde erişim izni vermek istediğiniz kullanıcı(lar) veya erişim grup(lar)ı ile yapılır. Bu özellik izinler ayarlanma şeklini geliştirir ve kapsamı tek bir veritabanı nesnesi için izinleri yönetme ile sınırlıdır. İzinleri verme, değiştirme ve kaldırma hakkındaki ek talimatlar için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#). Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Erişim İzinlerini Oluşturmak

[+] Prosedürü göster

Procedure: Erişim İzinlerini Oluşturmak

Steps

1. Bir nesne seçin.
2. **İlgili** üstüne tıklayın ve **Erişim Kontrolü** seçin. **Erişim Kontrolü** paneli açılır.
3. **Yeni**'yi tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.

4. **Nesne Türü** alanında, bu erişim izninin geçerli olduğu yapılandırma nesne türünü seçin.
5. **Yapılandırma Nesnesi** alanında, bu erişim izninin geçerli olduğu yapılandırma nesnesini seçin.
6. **Erişim İzinleri** listesinde, uygulamak için erişim izinlerini belirleyin:

Özellik	Açıklama
Oku (R)	Bu nesne için ayrıntıları görebilirsiniz.
Oluştur (C)	Bu tür nesneleri oluşturabilirsiniz.
Güncelle (U)	Bu nesneyi değiştirebilir veya modifiye edebilirsiniz.
Yürüt (X)	Bu nesneyi dağıtabilir, başlatabilir, durdurabilir ya da aktif hale getirebilirsiniz.
Sil (D)	Bu nesneyi silebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Oku (RP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini görebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Değiştir (CP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini değiştirebilirsiniz.

7. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Erişim İzinlerini Değiştirme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Erişim İzinlerini Değiştirme

Steps

1. Bir nesne seçin.
2. **İlgili** üstüne tıklayın ve **Erişim Kontrolü** seçin. **Erişim Kontrolü** paneli açılır.
3. Erişim izinlerini değiştirmek için **Erişim Kontrolü** panelinde bir nesneyi tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
4. Aşağıdaki seçeneklerden birini veya tümünü değiştirebilirsiniz:

Özellik	Açıklama
Oku (R)	Bu nesne için ayrıntıları görebilirsiniz.
Oluştur (C)	Bu tür nesnelere oluşturabilirsiniz.
Güncelle (U)	Bu nesneyi değiştirebilir veya modifiye edebilirsiniz.
Yürüt (X)	Bu nesneyi dağıtabilir, başlatabilir, durdurabilir ya da aktif hale getirebilirsiniz.
Sil (D)	Bu nesneyi silebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Oku (RP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini görebilirsiniz.
Nesne İzinlerini Değiştir (CP)	Bu nesne için verilen erişim izinlerini değiştirebilirsiniz.

5. Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:

- Değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın.
- Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Erişim İzinlerini Silmek

[+] Prosedürü göster

Procedure: Erişim İzinlerini Silmek

Steps

1. Bir nesne seçin.
2. **İlgili** üstüne tıklayın ve **Erişim Kontrolü** seçin. **Erişimi Kontrolü** paneli açılır.
3. Erişim izinlerini değiştirmek için **Erişim Kontrolü** panelinde bir nesneyi tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
4. **Sil**'e tıklayın.
5. Bir iletişim kutusu silme işlemi onaylamak için görünür. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
 - Silmeyi onaylamak için **Tamam** düğmesine tıklayın.

- Silmeyi iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Ortam

Yapılandırma Yöneticisi'nin Ortam bölümü, şu nesneleri yapılandırmanıza olanak tanır:

- [Uygulama Şablonları](#)
- [Uygulamalar](#)
- [Alarm Durumları](#)
- [Ana bilgisayarlar](#)
- [Betikler](#)
- [Çözümler](#)
- [Kıracılar](#)
- [Saat Dilimleri](#)
- [Algılama/Reaksiyon Betikleri](#)

Uygulama Şablonları

Bir Uygulama Şablonu, Yapılandırma Veritabanında yeni bir uygulamayı kaydetme için kullanacağınız bir modeldir. Uygulama Şablonu, belirli bir türde ve sürümde bir uygulama için geçerli seçenekler kümesini açıklar.

Yeni bir Genesys uygulaması yüklemeyen önce, bir Uygulama Şablonu bu uygulama için kullanılabilir olmalıdır. Her Genesys uygulama ile sağlanan genel Uygulama Şablonunu içe aktarabilir, ya da yeni bir Uygulama Şablonu oluşturabilirsiniz.

Important

Önceden yüklenmiş Genesys uygulamaları sürümlerini yükseltirken, Sürüm Notları bu sürümün ortamınız için gerekli olan yeni yapılandırma seçeneklerini içerdiğini gösterirse eğer, yeni sürümler için yeni Uygulama Şablonları kaydetmeniz gerekir.

Uygulama Şablonlarını Görüntüleme

Uygulama Şablonları listesi ortamınızdaki Uygulama Şablonlarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Uygulama Şablonları 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Uygulama Şablonlarıyla Çalışma

Yeni bir Uygulama Şablon 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Zaten bir Uygulama oluşturmak için kullanıldıysa, bir Uygulama Şablonunu silemezsiniz.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Uygulama Şablonunu kopyalayın
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Uygulama Şablonunu taşıyın.
- Uygulama Şablonlarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.
- **Uygulama Şablonunu İçer Aktar**—**Bir Uygulama Şablonunu İçer Aktarın**.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Uygulama Şablonu adını tıklayın. Ayrıca **izinler**'i, **seçenekler ve uygulama seçenekleri**'ni ayarlayabilir ve **bağımlılıkları** görüntüleyebilirsiniz.

Procedure: Uygulama Şablon Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Uygulama Şablon adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Tür**—Uygulama Şablonunun ilgili olduğu uygulama türü. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.

- **Versiyon**—Uygulama Şablonunun ilgili olduğu uygulama versiyonu. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. Genesys uygulama sürümünün ilk üç basamağını belirtmenizi önerir.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Uygulama Şablonlarını İçer Aktarma

Genesys tüm Genesys uygulamaları için genel şablonlar sağlar. .apd dosyalarını Genesys yazılımının her sürümü ile gelen Uygulama Şablonları içinde, bir ürün CD'sinde **Şablonlar** klasöründe bulabilirsiniz.

.apd dosyasından bir uygulama şablonunu içer aktarmak için, aşağıdaki prosedürleri gerçekleştirin.

Procedure: Uygulama Şablonlarını İçer Aktarma

Steps

1. **Diğer** düğmesini tıklayın, sonra **Uygulama Şablonunu İçer Aktar** seçeneğini seçin.
2. Yeni bir pencere görüntülenir. İçeri aktarmak için bir uygulama şablonu .apd dosyasını seçmek için **Gözet**'a tıklayın.
3. Uygulama şablonunu yüklemek için **Tamam** düğmesine tıklayın.
4. Uygulama Şablonu nesnesi oluşturmayı bitirmek için **Uygulama Şablonu Nesneleri Oluşturma** bölümüne bakın.

Uygulamalar

Uygulamalar iletişim merkezine hizmet eden çeşitli Genesys yazılım programlarıdır. İki tür uygulama vardır: grafik kullanıcı arayüzü (GUI) uygulamaları ve arka plan uygulamaları. Çoğu arka plan uygulamaları, başka uygulamalara sunucu olarak görev yapar.

Her bir arka plan uygulamasını ayrı olarak kaydetmeniz gerekir. Yapılandırma Sunucusu aynı ada sahip iki arka plan uygulamasının aynı anda bağlanmasına izin vermez. Buna karşılık, Yapılandırma Veritabanında bir nesne herhangi bir sayıda aynı tür GUI uygulamaları ve yapılandırma parametrelerini temsil edebilir.

Uygulamaları Görüntüleme

Uygulamalar listesi ortamınızdaki uygulamaları 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 Uygulamalar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Uygulamalarla Çalışma

Yeni bir Uygulama nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Uygulamayı kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Uygulamayı taşıyın.
- Uygulamaları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.
- **Günlük Kaydını Yapılandır**

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Uygulama adını tıklayın. Ayrıca **izinler**'i, **seçenekler ve uygulama seçenekleri**'ni ayarlayabilir ve **bağımlılıkları** görüntüleyebilirsiniz.

Uygulama Nesnelere Oluşturma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Uygulama Nesnelere Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Uygulama adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır. Genesys, Uygulama adlarında sembollerin (tek ve çift tırnak işaretleri dahil) kullanılmasını önermez; bunu yapmak Uygulamaların arızalanmasına neden olabilir.
 - **Şablon**—Bu uygulamanın temel aldığı Uygulama Şablonu. Uygulama şablonunu seçtiğinizde bu değer otomatik olarak ayarlanır.
 - **Tür**—Uygulama türü. Bu değer seçilen Uygulama Şablonuna dayanarak otomatik olarak ayarlanır.
 - **Bileşen Tipi**—Yapılandırma dahilinde Uygulama nesnesinin detaylı amacını belirler. Uygulamaya özgü belge, belirli bir değer girmenizi istemedikçe; bu alanı varsayılan değerde (Bilinmeyen) bırakın. Bu alan, sadece daemon Uygulamaları için görüntülenir.
 - **Versiyon**—Uygulama versiyonu. Bu değer seçilen Uygulama Şablonu versiyonuna dayanarak otomatik olarak ayarlanır.

- **Uygulama Sunucusudur**—Bu alan, tüm arka plan Uygulamaları için kontrol edilir ve tüm GUI Uygulamaları için kontrol edilmez. **Tür** alanına göre otomatik olarak ayarlanır.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.

Aşağıdaki alanlar sadece arka plan Uygulamaları için geçerlidir, GUI Uygulamaları için geçerli değildir:

- **Çalışma Dizini**—Bu uygulamanın yüklü olduğu dizinin tam yolu. Bu alan zorunludur. Yeni bir Uygulama oluştururken, Genesys bir nokta (.) eklenmesini önerir. Yol, yeni bir Uygulama yüklendiğinde otomatik olarak doldurulur ve Yapılandırma Sunucusuna bağlanır.
- **Komut Satırı**—Uygulama yürütülebilir dosyasının adını belirterek uygulamayı başlatmak için kullanılan komut satırı. Bu alan zorunludur. Yeni bir Uygulama oluştururken, Genesys bir nokta (.) eklenmesini önerir. Komut satırı, yeni bir Uygulama yüklendiğinde otomatik olarak doldurulur ve Yapılandırma Sunucusuna bağlanır.
- **Komut Satırı Değişkenleri**—Bu Uygulamayı başlatmak için kullanılan ek komut satırı parametreleri. Yeni bir Uygulama oluştururken, Genesys bu alanın boş bırakılmasını tavsiye eder. Değişkenler, yeni bir Uygulama yüklendiğinde otomatik olarak doldurulur ve Yapılandırma Sunucusuna bağlanır.
- **Başlatma Zaman Aşımı**—Yönetim Katmanının bu Uygulamayı başlatmak için beklediği zaman aralığı, saniye cinsinden. Uygulamanın otomatik başlatma yapılandırma seçeneği doğru olarak yapılandırıldıysa, bu zaman aralığı Çözüm Denetimi Sunucusunun sistemi başlatması veya yeniden başlatması sonrası bu Uygulamayı başlatma süresidir. Bu alan zorunludur.
- **Kapatma Zaman Aşımı**—Yönetim Katmanının bu Uygulamayı kapatmak için beklediği zaman aralığı, saniye cinsinden. Bu alan zorunludur.
- **Otomatik Yeniden Başlatma**—Beklenmedik bir şekilde kapandıktan sonra Yönetim Katmanının otomatik olarak Uygulamayı yeniden başlatıp başlatmayacağını gösterir.
- **Ana Bilgisayar**—Uygulamanın üzerinde çalıştığı ana bilgisayar.

Important

Belirli YK yapılandırmalarını desteklemek için, birden fazla sunucu aynı ana bilgisayar içinde aynı bağlantı noktası üzerine kaydedilebilir.

Aksi takdirde, aynı ana bilgisayar üzerinde herhangi bir başka sunucuya bağlantı noktası numarası atamayın.

- **Yedek Sunucu**—Birincil sunucuya bağlantı başarısız olursa İstemci Uygulamalarının iletişim kuracağı sunucu. Birden fazla birincil sunucu ile bir yedek sunucuyu ilişkilendiremezsiniz. Birincil sunucu için kullandığınız yedek sunucu ile aynı Uygulama Şablonunu kullanmanız gerekir, ve aynı kullanıcı hesabıyla sunucuları ilişkilendirmeniz gerekir.

Important

Başka bir sunucu için bir yedek sunucuyu bir Uygulama olarak atadığınızda, Uygulamanın Bağlantıları, Kiracılar ve Anahtar (T-Sunucu Uygulamaları için) otomatik olarak birincil sunucu ile ilgili değerlerle eşleştirmek için değiştirilir. Bu Uygulama birincil sunucu ile ilişkili olduğu sürece, Bağlantıları salt okunur olarak kabul edilir, ve yalnızca birincil sunucunun Bağlantılarına bir değişiklik uyguladığınızda değiştirilir.

- **Artıklık Türü**—Bu Uygulamanın çalıştığı artıklık türü.
- **Zaman Aşımı**—İstemci Uygulamasının sunucu ile bir bağlantı hatasından sonra yeniden bağlanma girişimleri arasında bekleyeceği zaman, saniye cinsinden.
- **Deneme Sayısı**—Yedek sunucuya bağlanmayı denemeden önce bu sunucuya yeniden bağlanma deneme sayısı. sunucu. Bu değer 1 veya daha yüksek olmalıdır. Bu özellik, sadece bu sunucu için bir Yedek Sunucu belirtilmesi durumunda kullanılır.

Important

Bu parametreyi **1** dışında herhangi bir değere ayarlamak bazı Uygulamaları türleri için etkili olmayabilir.

- **SİSTEM olarak giriş**—Seçilirse, Uygulama SİSTEM hesabı adına Yapılandırma Sunucusu'nda oturum açar.
- **Hesapla Giriş**—Uygulamanın Yapılandırma Sunucusunda oturum açmak için kullanmanız gereken hesabı tanımlar. **SİSTEM olarak giriş** işaretli ise, bu alan devre dışı bırakılır. Çevre Yapılandırma Sunucu türü uygulamalar için, bu alan varsayılan olarak Çevre\varsayılan ayarlanır.

Important

Configuration Server Proxy'sini yapılandırıyorsanız, Genesys şiddetle varsayılan değeri (Environment\default).

- **Sertifika**—Güvenlik sertifikası değeri. Windows'ta, yüklü sertifikalar listesinden sertifika değerini seçin. UNIX'te **<serial_#>_<host_name>_cert.pem** dosyasının tam yolunu girin.
- **Sertifika Tanımı**—Sertifikanın isteğe bağlı bir açıklamasıdır.
- **Sertifika Anahtarı**—Güvenlik sertifikası anahtarının **<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem** dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan boştur.
- **Güvenilen CA**—Varsayılan güvenlik sertifikasını veren CA'nın **ca_cert.pem** dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan

boştur.

Important

Genesys TLS Security dağıtımı hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. **Bağlantılar** sekmesi, bu uygulamanın diğer uygulamalara var olan bağlantılarını listeler. Bir bağlantı eklemek için **Ekle** düğmesine tıklayın.
4. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Sunucu**—Başlatıldığında bu uygulamanın bir istemci olarak bağlandığı sunucu uygulaması.
 - **Bağlantı Noktası Kimliği**—Uygulamanın bağlandığı sunucunun bağlantı noktası. Eğer güvenli bir bağlantı kullanmak istiyorsanız, güvenli bir bağlantı noktası seçtiğinizden emin olun.
 - **Bağlantı Protokolü**—Bağlantı kontrol protokolü adı.

Important

Ana Bilgisayar nesnesinin **Seçenekler** sekmesinde Yerel Denetim Müşteri Temsilcisi ve Çözüm Kontrol Sunucusu arasındaki ADDP protokolünü ayarlayın.

- **Yerel Zaman Aşımı**—Bu değer yalnızca **Bağlantı Protokolünde addp** belirttiyseniz gereklidir. Bu değer, istemci tarafında saniye cinsinden ölçülen sinyal yoklama aralığını belirtir. Bu işlem istemci uygulamasının sunucu uygulamasına yoklama sinyallerinin ne sıklıkta gönderileceğini gösterir. Bu işlevselliği etkinleştirmek için, değer olarak herhangi bir tam sayı belirtebilirsiniz.

Warning

Veri ağı gecikmeleri nedeniyle meydana gelebilecek yanlış kopma durumlarını önlemek için, Genesys, ADDP zaman aşımı değerlerini 10 saniyeden yüksek olarak ayarlamanızı önerir.

- **Uzak Zaman Aşımı**—Bu değer yalnızca **Bağlantı Protokolünde addp** belirttiyseniz gereklidir. Bu değer, sunucu tarafında saniye cinsinden ölçülen sinyal yoklama aralığını belirtir. Bu işlem sunucu uygulamasının istemci uygulamasına yoklama sinyallerinin ne sıklıkta gönderileceğini gösterir. Bu işlevselliği etkinleştirmek için, değer olarak herhangi bir tam sayı belirtebilirsiniz.

Warning

Veri ağı gecikmeleri nedeniyle meydana gelebilecek yanlış kopma durumlarını önlemek için, Genesys, ADDP zaman aşımı değerlerini 10 saniyeden yüksek olarak ayarlamanızı önerir.

- **İzleme Modu**—Bir sunucu ve istemci arasında kullanılan bağlantı izleme modu.
 - **İzleme Kapalı**—Eğer istemci veya sunucu uygulamasının kendi günlüğüne ADDP ile ilgili iletileri yazdırmasını istemiyorsanız seçin.
 - **İstemci Tarafında İzleme**—İstemci uygulamasının kendi günlüğüne ADDP ile ilgili iletileri yazdırmasını istiyorsanız seçin.
 - **Sunucu Tarafında İzleme**—Sunucu uygulamasının kendi günlüğüne ADDP ile ilgili iletileri yazdırmasını istiyorsanız seçin.
 - **Her İki Tarafta İzleme**—Hem sunucu hem de istemci uygulamalarının kendi günlüklerine ADDP ile ilgili iletileri yazdırmalarını istiyorsanız seçin.
 - **Bağlantı Modu**—TLS protokolünü kullanarak Genesys Güvenliği tarafından bu bağlantının güvenli olup olmadığını belirtir. İstemci Genesys Güvenliği kullanmıyorsa bu alan devre dışı bırakılır.
 - **Aktarım Protokolü Parametreleri**—Herhangi bir metin, genellikle **tuş=değeri** çiftleri, bir noktalı virgül (;) ile ayrılır. Bu özellik, uygulamaya özgüdür. Eğer varsa, bu alan için uygun değerleri belirlemek için özel uygulama belgelerine bakın.
 - **Uygulama Parametreleri**—Herhangi bir metin, genellikle **tuş=değeri** çiftleri, bir noktalı virgül (;) ile ayrılır. Bu özellik, uygulamaya özgüdür. Eğer varsa, bu alan için uygun değerleri belirlemek için özel uygulama belgelerine bakın.
5. **Bağlantılar** sekmesinde bilgileri kaydetmek için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 6. **Bağlantı Noktaları** sekmesi bir sunucuya bağlanmak için bir uygulama istemcileri tarafından kullanılan iletişim bağlantı noktalarını listeler. Belirli yüksek kullanılabilirlik yapılandırmalarını desteklemek için, birden fazla sunucu aynı ana bilgisayar içinde aynı bağlantı noktası üzerine kaydedilebilir. Aksi takdirde, aynı ana bilgisayar üzerinde herhangi bir başka sunucuya bağlantı noktası numarası atamayın. Bir bağlantı eklemek için **Ekle** düğmesine tıklayın.
 7. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Bağlantı Noktası Kimliği**—Bağlantı noktası tanıtıcısı.
 - **İletişim Bağlantı Noktası**—Belirtilen bağlantı noktası kimliği ile ilişkili bağlantı noktası.
 - **Bağlantı Protokolü**—Bağlantı için kullanılan protokol.
 - **YK Eşitle**—Seçildiyse, bir YK yedek sunucusu birincil sunucuya bir bağlantı kurmak için bu bağlantı noktasını kullanacaktır.
 - **Dinleme Modu**—Bu bağlantı noktası için yapılandırılmış dinleme modu
 - **Sertifika**—Güvenlik sertifikası değeri. Windows'ta, yüklü sertifikalar listesinden sertifika değerini seçin. UNIX'te **<serial_#>_<host_name>_cert.pem** dosyasının tam yolunu girin.

- **Tanım**—Sertifikanın isteğe bağlı bir açıklamasıdır.
- **Sertifika Anahtarı**—Güvenlik sertifikası anahtarının `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan boştur.
- **Güvenilen CA**—Varsayılan güvenlik sertifikasını veren CA'nın `ca_cert.pem` dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan boştur.

Important

Genesys TLS Security dağıtımı hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Aktarım Parametreleri**—Herhangi bir metin, genellikle **tuş=değeri** çiftleri, bir noktalı virgül (;) ile ayrılır. Bu özellik, uygulamaya özgüdür. Eğer varsa, bu alan için uygun değerleri belirlemek için özel uygulama belgelerine bakın.
 - **Uygulama Parametreleri**—Herhangi bir metin, genellikle **tuş=değeri** çiftleri, bir noktalı virgül (;) ile ayrılır. Bu özellik, uygulamaya özgüdür. Eğer varsa, bu alan için uygun değerleri belirlemek için özel uygulama belgelerine bakın.
8. **Bağlantı Noktaları** sekmesinde, bilgileri kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 9. Yalnızca çoklu-Kiracı ortamında **Kiracılar** sekmesinin işlevsel anlamı. Bu uygulamanın hizmet ettiği Kiracıların bir listesini belirtir. Bu listede belirtilen bilgiler, yapılandırma verilerine göre arka plan uygulamalarının erişim ayrıcalıklarını kısıtlamaz. Bu Uygulama nesnesine Kiracı eklemek için **Ekle**'ye tıklayın.

Important

T-Sunucu ve Yüksek Kullanılabilirlik (HA) Proxy uygulamaları Kiracı özelliğini düzgün görüntülemez. Bir T-Sunucu sadece T-Sunucunun **Genel** özelliklerinde belirtilen tek Kiracıya hizmet edebilir. Bir YK Proxy, uygun T-Sunucu olarak sadece aynı Kiracıya hizmet edebilir, ve bu Kiracı ayrıca YK Proxy'nin **Genel** özelliklerinde belirtilir.

10. **Kaydet**'e tıklayın.

Loglamın Yapılandırılması

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Loglamın Yapılandırılması

Steps

1. **Uygulamalar** listesinde, bir veya daha fazla Uygulama seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Loglamayı Yapılandır**'ı seçin.
3. **Loglamının Yapılandırılması** penceresinde, şu seçenekleri ayarlayın:
 - **Uygulamalar** listesinden seçtiğiniz Uygulamalar, **Uygulamalar** bölümünde gözükür. Bu prosedüre dahil edilecek Uygulamaları seçebilir veya seçimlerini kaldırabilirsiniz.
 - **Giriş Seviyesi** bölümünde, aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:
 - **Tümü— İz, Etkileşim** ve **Standart** giriş seviyelerinden tüm olaylar kaydedilir.
 - **İz—İz, Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinden tüm günlük olaylarını üretir. Bu ayar, uygulama performansını olumsuz etkileyebilir. Bu seviyeyi sadece yeni etkileşim işleme veya senaryolar test ederken ayarlayın.
 - **Etkileşim—Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinin tüm günlük olaylarını üretir. Bu seviyeyi sadece belirli bir etkileşimde olayları test ederken ayarlayın.

Important

Etkileşim seviyesi kayıtları, çeşitli uygulamalar tarafından oluşturulan ancak aynı etkileşimle ilgili olan kayıt olaylarının aranmasına yardımcı olan Etkileşim ID özneliği içerir.

Warning

Etkileşim seviyesini kullanma DBMS, Mesaj Sunucuları ve etkileşim işleme bileşenlerinin performansını olumsuz olarak etkileyebilecek, ağda daha yüksek sayıda loglama olayları oluşturur.

- **Standart**—Genesys, normal üretim modunda Çözümler çalışırken kalıcı olarak yalnızca bir Standard günlük oluşturma seviyesi etkinleştirmenizi önerir. Bu seviye, olayları önemli sorunlar ve hizmet Çözümleri normal işleyişleri için olayları raporlar. Şu kriterlerden biri ile uyuşuyorsa, bir olay Standart seviyede rapor edilir:

- Herhangi bir harici işlem denemesinin başarısız olduğunu belirtir
 - Daha önce başarısız olan harici bir işlemin son denemesinin başarılı olduğunu belirtir
 - İşlemler üzerinden olumsuz bir etkisi olan, gerçek ya da yansıtılmış bir işlemin saptandığını belirtir
 - İşlemler üzerinde olumsuz bir etkisi olan daha önce belirlenmiş bir koşulun artık var olmadığını belirtir
 - Herhangi bir tür güvenlik ihlalini belirtir
 - Tanınmayan ya da beklenen mantıksal diziyi takip etmeyen üst seviye bir veri takasını belirtir
 - Harici bir isteğin işleme alınamadığını belirtir
 - Bir başlangıç durumuna getirme işlemindeki bir mantıksal adımın başarıyla tamamlandığını belirtir
 - Bir Uygulamanın bir işletim modundan bir diğerine geçişini belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş bir parametrenin değerinin bu eşiği aştığını belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş ve bu eşiği daha önce aşmış bir parametrenin değerinin normal aralığına geri döndüğünü belirtir.
- **Yok**—Herhangi bir günlük kaydı yapılmaz.
4. **Günlük Çıktısı Ayarı** bölümünde, aşağıdaki çıktı türleri için günlük kaydı seviyesinin ince ayarını yapabilirsiniz: **Ağ Log Sunucusu**, **Düz Metin Dosyası** ve **Konsol**.
5. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
- Önceki adımda **Ağ Günlük Sunucusu**'nu seçtiyseniz, **Mesaj Sunucusu** bölümüne gidin ve günlükleri alacak Mesaj Sunucusunu seçin.
 - Eğer önceki adımda **Düz Metin Dosyası**'nı seçtiyseniz, **Log Dosya Adı** bölümüne gidin ve logları almak için, log dosya adını belirleyin. Ayrıca aşağıdakileri belirleyebilirsiniz:
 - **Segment Oluştur**—İşaretlenirse, günlük dosyasını **Segment Boyutu (MB)** alanında belirtilen parçalara ayırın.
 - **Segment Boyutu (MB)**—**Segment Oluştur** işaretlenmişse, günlük dosyası için megabayt cinsinden bir segment boyutu seçin.
 - **Segment Süre Sonu**—İşaretlenirse, segmentler, **Maksimum Segment Sayısı** ile tanımlanan maksimum segment sayısına ulaşıldıktan sonra silinir.
 - **Maksimum Segment Sayısı**—**Segment Süre Sonu** işaretlenirse, bu sınırın ötesindeki segmentler kaldırılana kadar kaç segmentin tutulacağını belirtin.
6. **Tamam**'a tıklayın.

Alarm Durumları

Alarm Koşulları bir Ana Bilgisayar veya Çözümün yanıt vermemesi gibi bilmek istediğiniz ve gerçekleştiği an yönetmek istediğiniz olayları belirtir. Genesys yazılımı önceden tanımlanmış Alarm Şartlarını içerir, veya kendiniz oluşturabilirsiniz.

Alarm Koşulları aşağıdaki Betikler ile çalışır:

- Alarm Algılama Betikleri, Yönetim Katmanının bir alarmı tetiklemek için izlemesi gereken sistem değişkenlerini belirler.
- Alarm Reaksiyon Betikleri alarmlar meydana geldiğinde Yönetimi Katmanının ne yapması gerektiğini ya da sistemden temizlenip temizlenmeyeceğini belirler. Alarmlar silindiğinde ne olduğunu belirleyen Alarm Reaksiyon Betikleri, alarm Temizleme Betikleri olarak adlandırılır.

Bir Alarm Koşul betiği oluşturmak için, bkz. **Betikler**. Alarm Koşullarıyla Alarm Algılama ve Alarm Reaksiyon Betiklerini ilişkilendirmek için, Alarm Koşulları sekmelerinde bunları belirtin.

Alarm Koşullarını Görüntüleme

Alarm Koşulları listesi ortamınızdaki Alarm Koşullarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Alarm Koşulları 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

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

Alarm Koşullarıyla Çalışma

Yeni bir Alarm Koşul nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını

görmek 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Alarm Koşulunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Alarm Koşulunu taşıyın.
- Alarm Koşullarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Alarm Koşulları adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Alarm Koşul Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın
 - **Ad**—Alarm Koşulu adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Açıklama**—Kısa bir Alarm Koşulu açıklaması.
 - **Kategori**—Alarm Koşulu kategorisi: **Kritik**, **Önemli**, veya **Önemsiz**. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir.
 - **Betik Algılama**—Alarmı tespit için başvuru mantığı açıklayan betik.
 - **İptal Zaman Aşımı**—Bir başka olay bunu iptal etmediği veya kullanıcı temizlemediği sürece Alarm Koşulunun Giriş Veritabanı kayıtlı saniye cinsinden zaman miktarı. Zaman aşımı süresi dolduğunda, Alarm Koşulu koşulsuz olarak temizlenir.
 - **Günlük Olay Kimliği Tespiti**—Alarmı tetikleyen olay tanımlayıcısı. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **Seçim Tespiti**—Yönetim Katmanının Alarm Koşulu analizi için kullandığı olay seçimi modu. Modları aşağıdaki gibidir:
 - **Herhangi Birine Göre Seç**—Herhangi bir uygulamada bir alarmla sonuçlanan belirtilen olay.
 - **Uygulamaya Göre Seç**—Seçili bir uygulamada bir alarmla sonuçlanan belirtilen olay. **Uygulama** alanını görüntülemek için bu seçeneği seçin. Bir listeden bir öğe seçmek için **Gözet** simgesine tıklayın ya da **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir

kısmını yazın. Liste Yapılandırma Sunucusunda saklanır Uygulama nesnelere ile doldurulur.

- **Uygulama Türüne Göre Seç**—Seçili bir uygulama türünde bir alarmla sonuçlanan belirtilen olay. **Tür** alanını görüntülemek için bu seçeneği seçin. Listedeki bir öğe seçmek için açılır düğmeyi tıklayın. Liste tanımlanmış alt türleriyle birlikte Uygulama nesnelere ile doldurulur.
 - **Günlük Olay Kimliği İptali**—Alarmı silmeyi tetikleyen olay tanımlayıcısı. Alarm temizleme için, bu Alarm Durumu olayını algılamak için belirtilen Yönetim Katmanı aynı uygulama(lar) olayını kullanır.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Nesne oluşturulduğunda, nesneyi düzenleyebilir ve Alarm Koşuluna sekmeler atamak için **Reaksiyon Betikleri** veya **Güvenlik Betikleri**'ne tıklayabilirsiniz. Daha fazla bilgi için **Betikler**'e bakın.

Procedure: Alarm Koşullarını Test Etme

Steps

1. **Alarm Koşulları** listesinde, test etmek istediğiniz bir veya daha fazla Alarm Koşulunun yanındaki onay kutusuna tıklayın.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Alarmı Etkinleştir**'i seçin.
3. Alarm Koşulu etkinleşir. Bir Alarmı görüntülemek ve temizlemek için **Sistem Panosu**'na gidin.

Önceden Tanımlı Alarm Koşulları

Genesys aşağıdaki tabloda listelenen önceden tanımlanmış alarm koşullarını sağlar. Gerekirse, gereksinimlerinizi karşılamak için bu koşulları daha fazla yapılandırabilirsiniz.

Alarm Türü	Açıklama
Uygulama Hatası	Belirtilen uygulamanın sonlandırıldığını ya da yanıt vermeyi durduğunu bildirir.
Bağlantı Hatası	Her iki uygulama arasındaki bağlantının kaybolduğunu bildirir.
CTI Bağlantı Hatası	Belirtilen T-Sunucu ve anahtar arasındaki bağlantının kayıp olduğunu bildirir.
Ana Bilgisayara Ulaşılamıyor	Yönetim Katmanının Genesys arka plan uygulamaları çalıştıran ana bilgisayar Yerel Denetim Müşteri Temsilcisine (LCA) bağlanamadığını bildirir. LCA başlatılmıyor, ya da yapılandırmada belirtilen dışında bir bağlantı noktasında duruyor. Ana Bilgisayara Erişilemiyor durumu Kapalı olarak da adlandırılır.
Lisanslama Hatası	Bir lisanslama hatasının meydana geldiğini bildirir.
Hizmet Kullanılmıyor	Bir Genesys bileşeninin bazı iç nedenlerle hizmet sağlayamadığını bildirir.
Ana Bilgisayar Kullanılmıyor	Genesys arka plan uygulamalarını çalıştıran bir ana bilgisayarın kullanılamaz (kapalı) olduğunu bildirir.
Ana Bilgisayar Erişilemez	Yönetim Katmanının, Genesys arka plan programı uygulamalarını (ana bilgisayara gelmeden) çalıştıran ana bilgisayarın ulaşamadığını bildirir.
Planlanmamış Çözüm Durum Değişikliği	Bir Çözüm durumunun Çözümü durdurmak için herhangi bir istek olmadan Başladı'dan Bekliyor'a değiştiğini bildirir. Bu Çözüm bileşenlerinden birinde bir hata olduğunu gösterebilir.
Mesaj Sunucusu Veritabanı Bağlantısı Kaybı	Mesaj Sunucusunun Merkezi Günlük Veritabanı bağlantısını kaybettiğini bildirir.

Önceden tanımlanmış Alarm Koşulları hakkında daha fazla bilgi için [Yönetim Katmanı Kullanıcı Kılavuzu](#)'na bakın.

Alarm E-postaları

Bir şablon oluşturarak, düz metin kullanarak ve alarm hakkında belirli bilgileri temsil eden aşağıdaki ayrılmış değişkenlerden herhangi biri ile bir Alarm Reaksiyonu e-posta gövdesi ve Konu satırını özelleştirebilirsiniz:

Değişken	Açıklama
\$REAKS_ADI	Alarm Reaksiyonu adı.
\$KOŞ_KİMLİĞİ	Alarm Koşulu Kimliği.
\$KOŞ_ADI	Alarm Koşulu adı.
\$KOŞ_KTGR	Alarm Koşulu kategorisi.
\$UYG_KİMLİĞİ	Uygulama kimliği.
\$UYG_ADI	Uygulama adı.

Değişken	Açıklama
\$UYG_TÜRÜ	Uygulama türü.
\$MSJ_KİMLİĞİ	Mesaj kimliği.
\$MSJ_TANIMI	Mesaj metni.
\$\$	Dolar işareti karakteri (\$).

Daha sonra uygun oldukça bu Alarm Reaksiyonu betiğini kullanabilirsiniz. Her kullanım için, e-posta metni otomatik olarak belirli bir durum için özelleştirilir.

Örnek

Bir örnek olarak Alarm Reaksiyon e-postası aşağıdaki şablonu kullanır:

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

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

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

Aşağıdaki senaryoda, sistem Çözüm Kontrol Sunucusunda CPU aşırı yüklenmesi olduğunu algılar, bir alarm tetiklenir ve aşağıdaki e-posta yanıt olarak gönderilir. Değişken adlarının alarm senaryosuna uygun olan gerçek değerlerin yerini nasıl aldığını unutmayın.:

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

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

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS

Ana Bilgisayarlar

Ana Bilgisayarlar ortamda çeşitli sunucu uygulamalarını çalıştıran bilgisayarlardır.

Yapılandırma Veritabanı yapılandırdığınız Genesys sunucuları veya üçüncü taraf sunucularını yükleyeceğiniz ve çalıştıracığınız ana bilgisayarları kaydedin.

Ana Bilgisayarları Görüntüleme

Ana Bilgisayarlar listesi ortamınızdaki ana bilgisayarları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Ana Bilgisayarlar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Ana Bilgisayarlarla Çalışma

Yeni bir Ana Bilgisayar 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Yalnızca şu anda atanmış hiçbir sunucu uygulaması olmayan Ana Bilgisayarları silebilirsiniz.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Ana Bilgisayarı kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Ana Bilgisayarı taşıyın.
- Ana Bilgisayarları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.
- **Günlük Kaydını Yapılandır**

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

Ana Bilgisayar Nesneleri Oluşturma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Ana Bilgisayar Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Ana Bilgisayar adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır. Uygulamalar bu ana bilgisayar adını ana bilgisayarda çalışan sunucular ile bağlantı kurmak için kullandıkları için, adın tam olarak veri ağı yapılandırmasındaki bu ana bilgisayar adıyla eşleştiğinden emin olun.

Important

Herhangi bir sunucu uygulaması bu ana bilgisayara atanmış ise, bu ana bilgisayar adını değiştiremezsiniz.

- **IP Adresi**—Ana bilgisayarın IP adresi. Bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır. Uygulamalar belirtilen IP adresini ana bilgisayarda çalışan sunucular ile bağlantı kurmak için kullanabildikleri için, girdiğiniz değer tam olarak veri ağı yapılandırmasındaki bu ana bilgisayar IP adresiyle eşleştiğinden emin olun.

Tip

GAX'ın otomatik olarak ana bilgisayar IP adresini girmesi için **Ad** alanındaki büyüteci tıklayın.

- **İşletim Sistemi Türü**—Bu ana bilgisayarın işletim sisteminin türü. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
- **Versiyon**—İşletim sistemi versiyonu.
- **LCA Bağlantı Noktası**—Bu ana bilgisayar için Local Control Agent (LCA) üzerinde çalıştığı bağlantı noktası numarası. LCA bağlantı noktasının, bu sayılar dahil olarak 2000 ve 9999 arasında bir değere ayarlanması gerekir. LCA bağlantı noktası 2000'den düşük olarak belirtildiğinde, LCA bağlantı noktası numarası 4999'dan başlar (varsayılan değer).

Important

Çözüm Denetimi Sunucusu (SCS) zaten LCA'yı kontrol etmeye başlamış ise veya herhangi bir uygulama zaten LCA'ya bağlı ise LCA bağlantı noktası değerini değiştirmeyin.

- **Solution Control Server**—Bu ana bilgisayarı izleyen ve kontrol eden SCS. Bu özellik, SCS işlevselliğinin dağıtımını etkinleştirmeniz halinde geçerlidir. Ayrıntılar için bkz. *Management Layer User's Guide*.
- **Sertifika**—Güvenlik sertifikası değeri. Windows'ta, yüklü sertifikalar listesinden sertifika değerini seçin. UNIX'te **<serial_#>_<host_name>_cert.pem** dosyasının tam yolunu girin.
- **Sertifika Tanımı**—Sertifikanın isteğe bağlı bir açıklamasıdır.
- **Sertifika Anahtarı**—Güvenlik sertifikası anahtarının **<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem** dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan boştur.
- **Güvenilen CA**—Varsayılan güvenlik sertifikasını veren CA'nın **ca_cert.pem** dosyasının tam yolu. Bu alan sadece Genesys Güvenliği UNIX'te dağıtıldığında kullanılır; aksi takdirde bu alan boştur.

Important

Genesys TLS Security dağıtım hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Loglamın Yapılandırılması

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Loglamın Yapılandırılması

Steps

1. **Ana Bilgisayarlar** listesinde, bir veya daha fazla Ana Bilgisayar seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Loglamayı Yapılandır**'ı seçin.
3. **Loglamanın Yapılandırılması** penceresinde, şu seçenekleri ayarlayın:
 - **Ana Bilgisayar** listesinden seçtiğiniz Ana Bilgisayarlar, **Ana Bilgisayar** bölümünde belirir. Bu prosedüre dahil edilecek Ana Bilgisayarları seçebilir veya seçimlerini kaldırabilirsiniz.
 - **Giriş Seviyesi** bölümünde, aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:
 - **Tümü**— **İz**, **Etkileşim** ve **Standart** giriş seviyelerinden tüm olaylar kaydedilir.
 - **İz**—**İz**, **Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinden tüm günlük olaylarını üretir. Bu ayar, uygulama performansını olumsuz etkileyebilir. Bu seviyeyi sadece yeni etkileşim işleme veya senaryolar test ederken ayarlayın.
 - **Etkileşim**—**Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinin tüm günlük olaylarını üretir. Bu seviyeyi sadece belirli bir etkileşimde olayları test ederken ayarlayın.

Important

Etkileşim seviyesi kayıtları, çeşitli uygulamalar tarafından oluşturulan ancak aynı etkileşimle ilgili olan kayıt olaylarının aranmasına yardımcı olan Etkileşim ID özneliği içerir.

Warning

Etkileşim seviyesini kullanmak, ağda, DBMS, Mesaj Sunucuları ve etkileşim işleme bileşenlerinin performansını olumsuz olarak etkileyebilecek daha yüksek sayıda günlük oluşturma olayı oluşturur.

- **Standart**—Genesys, normal üretim modunda Çözümler çalışırken kalıcı olarak yalnızca bir Standard günlük oluşturma seviyesi etkinleştirmenizi önerir. Bu seviye, olayları önemli sorunlar ve hizmet Çözümleri normal işleyişleri için olayları raporlar. Şu kriterlerden biri ile uyuşuyorsa, bir olay Standart seviyede rapor edilir:
 - Herhangi bir harici işlem denemesinin başarısız olduğunu belirtir
 - Daha önce başarısız olan harici bir işlemin son denemesinin başarılı olduğunu belirtir
 - İşlemler üzerinden olumsuz bir etkisi olan, gerçek ya da yansıtılmış bir işlemin saptandığını belirtir
 - İşlemler üzerinde olumsuz bir etkisi olan daha önce belirlenmiş bir koşulun artık var olmadığını belirtir
 - Herhangi bir tür güvenlik ihlalini belirtir
 - Tanınmayan ya da beklenen mantıksal diziyi takip etmeyen üst seviye bir veri takasını belirtir
 - Harici bir isteğin işleme alınamadığını belirtir
 - Bir başlangıç durumuna getirme işlemindeki bir mantıksal adımın başarıyla tamamlandığını belirtir
 - Bir Uygulamanın bir işletim modundan bir diğerine geçişini belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş bir parametrenin değerinin bu eşiği aştığını belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş ve bu eşiği daha önce aşmış bir parametrenin değerinin normal aralığına geri döndüğünü belirtir.
 - **Yok**—Herhangi bir günlük kaydı yapılmaz.
4. **Günlük Çıktısı Ayarı** bölümünde, aşağıdaki çıktı türleri için günlük kaydı seviyesinin ince ayarını yapabilirsiniz: **Ağ Log Sunucusu**, **Düz Metin Dosyası** ve **Konsol**.
5. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
- Önceki adımda **Ağ Günlük Sunucusu**'nu seçtiyseniz, **Mesaj Sunucusu** bölümüne gidin ve

günlükleri alacak Mesaj Sunucusunu seçin.

- Eğer önceki adımda **Düz Metin Dosyası**'ni seçtiyseniz, **Log Dosya Adı** bölümüne gidin ve logları almak için, log dosya adını belirleyin. Ayrıca aşağıdakileri belirleyebilirsiniz:
 - **Segment Oluştur**—İşaretlenirse, günlük dosyasını **Segment Boyutu (MB)** alanında belirtilen parçalara ayırın.
 - **Segment Boyutu (MB)**—**Segment Oluştur** işaretlenmişse, günlük dosyası için megabayt cinsinden bir segment boyutu seçin.
 - **Segment Süre Sonu**—İşaretlenirse, segmentler, **Maksimum Segment Sayısı** ile tanımlanan maksimum segment sayısına ulaşıldıktan sonra silinir.
 - **Maksimum Segment Sayısı**—**Segment Süre Sonu** işaretlenirse, bu sınırın ötesindeki segmentler kaldırılana kadar kaç segmentin tutulacağını belirtin.

6. **Tamam**'a tıklayın.

ADDP

Belirli bir ana bilgisayarın LCA'sı ve SCS'si arasındaki Advanced Disconnect Detection Protocol'u (ADDP) yapılandırmak için, Ana bilgisayar nesnesinde **Seçenekler** sekmesini kullanın. Eğer uygulama hatası yönetimi için Yönetim Katmanını kullanıyorsanız, anlatıldığı gibi ana bilgisayar için ADDP parametrelerini ayarlayın.

Procedure: ADDP Bağlantıları Kurma

Steps

1. Ana Bilgisayarın **Seçenekler** sekmesini açın.
2. addp adlı bir bölüm oluşturun.
3. addp bölümünde, aşağıdaki yapılandırma seçeneklerini belirleyin:

Seçenek Adı	Seçenek Değeri	Seçenek Açıklama
addp-zaman aşımı	Herhangi bir tamsayı	Saniye cinsinden ADDP zaman aşımını ayarlar. Bağlantıdaki bir uygulama bu aralıkta bağlantıdaki diğer

Seçenek Adı	Seçenek Değeri	Seçenek Açıklama
		uygulamadan mesajları almıyorsa, ilk uygulama bir çağırma mesajı gönderir. İlk uygulama bu zaman aralığında yoklama mesajına bir yanıt almazsa, yanıt eksikliğini bir bağlantı kaybı olarak yorumlar. Bu seçenek için önerilen ayar bir LAN bağlantısı için 3 saniye veya bir WAN bağlantısı için 10 saniyedir.
addp-takibi	yerel	LCA günlüğüne ADDP ile ilgili mesajları yazdırır.

Important

Uygulamanın **Bağlantılar** sekmesini kullanarak, sunucular arasında ADDP yapılandırın.

Portları kontrol et

Ana bilgisayarın yapılandırması, aynı zamanda bağlantı noktası bilgileri ve ana bilgisayarın yapılandırması hakkında daha fazla bilgi görüntülemek için, bir Ana bilgisayarın adına tıklayabilirsiniz. Ana Bilgisayar nesnesi için tüm uygulamaları, yapılandırılmış bağlantı noktalarını ve aynı zamanda bağlantı noktası çakışmalarını görüntülemek için **Portları Kontrol Et**'e tıklayın. Çoklu uygulamalarda kopyalanan bağlantı noktaları, çakışmalara sebep olabilecekleri için, listede vurgulanır. Uygulama nesnesi hakkında detayları görüntülemek için **Portları Kontrol Et** listesinde bir Uygulamanın üzerine tıklayabilirsiniz. Listedeki öğeleri, bir Microsoft Excel uyumlu dosyaya aktarmak için **Dışa Aktar**'a tıklayın.

Betikler

Betikler müşteri etkileşimlerine uygulanabilir işleme senaryoları veya işlemleri belirler. Örnek olarak bir Alarm Koşulu tetiklediğinde, bir Alarm Reaksiyon Betiği nasıl reaksiyon verileceğini belirler.

Important

Uygulama tipine bağlı olarak, bu durumda Betik nesnesinin sekmesinde **Seçenekler** listelenen, bir senaryo ya da işlemin kendisi Betik nesnesinin parçası olabilir.

Betikler hakkında daha fazla bilgi için, [Management Layer User's Guide](#) veya ürününüz için özel belgelere bakın.

Betikleri Görüntüleme

Betikler listesi ortamınızdaki Betikleri 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 Betikler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Betiklerle Çalışma

Yeni bir Betik nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Bir Betiği sildiğinizde, Yapılandırma Veritabanından ve ilişkili olduğu **Alarm Koşullarından** kaldırılır. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Betik kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Betik taşıyın.
- Betikleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Betik Nesneleri Oluşturma

Procedure: Betik Nesneleri Oluşturma

Purpose: Betik nesneleri oluşturmak için.

Prerequisites

Configuration Manager'ın **Betikler** penceresindesiniz.

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Betik 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.
 - **Betik Türü**—Betik türü. Bir tür seçmelisiniz. Bir kere türü ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Procedure: Alarm Koşulu Betik Nesneleri Oluşturma

Purpose: Alarm Koşulları için Betik nesneleri oluşturmak için.

Prerequisites

Configuration Manager'ın **Algılama/Reaksiyon Betikleri** penceresindesiniz.

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Betik 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.
 - **Betik Türü**—Betik türü. Bir tür seçmelisiniz. Bir kere türü ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Alarm Reaksiyonu**—Alarm Reaksiyon betikleri hakkında daha fazla bilgi için, aşağıdaki Alarm Betikleri sekmesine bakın.
 - **Alarm Reaksiyon Türleri**—Bu Betik tetiklendiğinde hangi eylemin gerçekleşeceğini seçin. Seçiminize uygulanabilir bilgiyi göstermek için, mevcut metin alanları değişir.
 - **Alarm Algılama**—Alarm Algılama betikleri için ayarlayabileceğiniz seçenekler hakkında daha fazla bilgi için, aşağıdaki Alarm Betikleri sekmesine bakın.
 - **Algılama Türleri**—Bu Betik tetiklendiğinde hangi eylemin gerçekleşeceğini seçin. Seçiminize uygulanabilir bilgiyi göstermek için, mevcut metin alanları değişir.
 - **Durum Etkin**—Seçtiyseniz, nesnenin normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir.
 - 3. **Kaydet**'e tıklayın.

Alarm Betikleri

Daha fazla öğrenmek için aşağıdaki betik türlerinden birini seçin:

- [Alarm Algılama Betikleri](#)
- [Alarm Reaksiyon Betikleri](#)

Alarm Algılama Betikleri

Alarm Algılama Betikleri, Yönetim Katmanının bir alarmı tetiklemek için izlemesi gereken sistem değişkenlerini belirler.

Yönetim Katmanının izleyebileceği sistem değişkenleri (aynı zamanda gelişmiş alarm algılama parametreleri) şunlardır:

- **Ana Bilgisayar Sistemi Değişken Eşiği**—Bir ana bilgisayarda, CPU ya da bellek kullanımında, belirli bir aralıkta oluşabilecek düzensiz bir değişim değerini belirlemenizi sağlar.
- **Uygulama Sistemi Değişken Eşiği**—Bir uygulamanın CPU ya da bellek kullanımında, belirli bir aralıkta oluşabilecek düzensiz bir değişim değerini belirlemenizi sağlar.
- **Yerel SNMP Değişken Eşiği**—Herhangi bir SNMP'de Genesys MIB dosyasından alınan değişkende belirli bir aralıkta oluşabilecek düzensiz bir değişim değerini belirlemenizi sağlar.
- **Uzaktan SNMP Değişken Eşiği**—Herhangi bir SNMP'de Genesys olmayan MIB dosyasından alınan değişkende belirli bir aralıkta oluşabilecek düzensiz bir değişim değerini belirlemenizi sağlar.

Warning

SNMP ile ilgili alarm algılama yetenekleri, Çözüm Kontrol Sunucusu için bir Genesys SNMP lisansına sahip olmanızı gerektirir.

Important

Yalnızca değer yükseldiği zaman bir alarmı tetikleyen Yükselme Eşiği, yalnızca değer düştüğü zaman bir alarmı durduran Düşme Eşiğinden daha yüksek bir sayı olmalıdır. Örneğin, Yükselme Eşiği 300 ise, Düşme Eşiği 300'den düşük olmalıdır.

Alarm Reaksiyon Betikleri

Alarm Reaksiyon Betikleri alarmlar meydana geldiğinde Yönetimi Katmanının ne yapması gerektiğini ya da sistemden temizlenip temizlenmeyeceğini belirler.

Yönetim Katmanı aşağıdaki Alarm Reaksiyon Betiği türlerini destekler:

- Belirtilen bir uygulamayı kapatma.

- Belirtilen bir uygulamayı başlatma.
- Alarmı bildirilen uygulamayı yeniden başlatma.
- Belirtilen bir çözümü başlatma.
- Belirtilen İnternet adreslerine alarm hakkında bilgileri içeren bir e-posta mesajını gönderme. Alarm hakkında belirli ayrıntılar ile e-postayı özelleştirebilirsiniz.
- Birincil modda, yedekleme modunda, ya da moddan bağımsız çalışan uygulamalar için, alarmı bildirilen uygulamadan kendi yedekleme uygulamasına operasyonların geçişi.
- Genel amaçlı ağ yönetim sistemine alarm hakkında ayrıntılı bilgi içeren bir SNMP Yakalama gönderme.
- Bir işletim sistemi komutu yürütme.

Important

Alarm Reaksiyon Betiğinde belirtebileceğiniz İşletim Sistemi komutlarının bir açıklaması için, [Management Layer User's Guide](#)

- Belirtilen uygulama için veya alarmı bildiren uygulama için bir yapılandırma seçeneği değerini değiştirme.

Çözümler

Çözümler, iletişim merkezlerinde belirli iş görevlerini gerçekleştiren uygulama kümeleridir.

Çözümleri Görüntüleme

Çözümler listesi ortamdaki Çözümleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Çözümler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Çözümlerle Çalışma

Yeni bir Çözüm nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Çözümü kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Çözümü taşıyın.

- Çözümleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için [Nesne Hiyerarşisine](#) bakın.
- [Günlük Kaydını Yapılandır](#)

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Çözüm adını tıklayın. Ayrıca [seçenekleri](#) ve [izinleri](#) ayarlayabilirsiniz ve [bağımlılıkları](#) görebilirsiniz.

Çözüm Nesneleri Oluşturma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Nesneleri Oluşturma

Prerequisites

Varolan [Uygulamalar](#), Çözümün parçası olacaktır.

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer için bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Çözüm adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Kiracıya Atandı**—Çoklu kiracı ortamında bu Çözümün atandığı Kiracı.
 - **Çözüm Türü**—Çözüm türü. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. Bu değer otomatik olarak aktarılan Çözüm türüne göre ayarlanır.

Important

Standart Çözüm Tipi veya **Framework** tipi Çözümler, bir çözüm sihirbazı kullanılarak oluşturulmadıkları sürece Çözüm Kontrol Arabirimi ile durdurulamaz. Daha fazla bilgi için bkz. [Management Layer User's Guide](#).

- **Solution Control Server**—Bu çözümü kontrol eden Solution Control Server'ın adı.
- **Versiyon**—Çözüm versiyonu. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Uygulama Tanımları** sekmesinde, Bu Çözüm için bir Uygulama nesnesi eklemek için **Ekle** düğmesini tıklayın.

Important

Aynı Çözüm Denetimi Sunucusu aynı Çözüm bileşenini kullanan tüm Çözümleri kontrol etmelidir.

4. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
- **Uygulama Türü**—Bir Çözüm bileşeni olarak kullanılan Uygulama tipi.
 - **Versiyon**—Bir Çözüm bileşeni olarak kullanılan Uygulama versiyonu.
 - **Başlangıç Önceliği**—Çözüm içindeki bileşen başlatması sırasında Çözüm bileşeninin varsayılan konumu.
 - **İsteğe Bağlı**—Bu Çözüm bileşenin isteğe olup olmadığını belirtir.
 - **Tamam** üstüne tıklayın.
5. **Uygulama Tanımları** sekmesinde bilgileri kaydetmek için **Uygula** düğmesine tıklayın.
6. **Uygulamalar** sekmesinde, Bu Çözüme bir Uygulama eklemek için **Ekle** düğmesini tıklayın.

Important

Aynı Çözüm Denetimi Sunucusu aynı Çözüm bileşenini kullanan tüm Çözümleri kontrol etmelidir.

7. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
- **Uygulama**—Bir Çözüm bileşeni olarak kullanılan Uygulama tipi.
 - **Başlangıç Önceliği**—Çözüm içindeki bileşen başlatması sırasında Çözüm bileşeninin varsayılan konumu.
 - **İsteğe Bağlı**—Bu Çözüm bileşenin isteğe olup olmadığını belirtir.
 - **Tamam** üstüne tıklayın.
8. **Kaydet**'e tıklayın.

Loglamın Yapılandırılması

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Loglamın Yapılandırılması

Steps

1. **Çözümler** listesinde, bir veya daha fazla Çözüm seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Loglamayı Yapılandır**'ı seçin.
3. **Loglamının Yapılandırılması** penceresinde, şu seçenekleri ayarlayın:
 - **Çözümler** listesinden seçtiğiniz Çözümler, **Çözümler** bölümünde gözükür. Bu prosedüre dahil edilecek Çözümleri seçebilir veya seçimlerini kaldırabilirsiniz.
 - **Giriş Seviyesi** bölümünde, aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:
 - **Tümü— İz, Etkileşim** ve **Standart** giriş seviyelerinden tüm olaylar kaydedilir.
 - **İz—İz, Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinden tüm günlük olaylarını üretir. Bu ayar, uygulama performansını olumsuz etkileyebilir. Bu seviyeyi sadece yeni etkileşim işleme veya senaryolar test ederken ayarlayın.
 - **Etkileşim—Etkileşim** ve **Standart** seviyelerinin tüm günlük olaylarını üretir. Bu seviyeyi sadece belirli bir etkileşimde olayları test ederken ayarlayın.

Important

Etkileşim seviyesi kayıtları, çeşitli uygulamalar tarafından oluşturulan ancak aynı etkileşimle ilgili olan kayıt olaylarının aranmasına yardımcı olan Etkileşim ID özneliği içerir.

Warning

Etkileşim seviyesini kullanmak, ağda, DBMS, Mesaj Sunucuları ve etkileşim işleme bileşenlerinin performansını olumsuz olarak etkileyebilecek daha yüksek sayıda günlük oluşturma olayı oluşturur.

- **Standart**—Genesys, normal üretim modunda Çözümler çalışırken kalıcı olarak yalnızca bir Standard günlük oluşturma seviyesi etkinleştirmenizi önerir. Bu seviye, olayları önemli sorunlar ve hizmet Çözümleri normal işleyişleri için olayları raporlar. Şu kriterlerden biri ile uyuşuyorsa, bir olay Standart seviyede rapor edilir:

- Herhangi bir harici işlem denemesinin başarısız olduğunu belirtir
 - Daha önce başarısız olan harici bir işlemin son denemesinin başarılı olduğunu belirtir
 - İşlemler üzerinden olumsuz bir etkisi olan, gerçek ya da yansıtılmış bir işlemin saptandığını belirtir
 - İşlemler üzerinde olumsuz bir etkisi olan daha önce belirlenmiş bir koşulun artık var olmadığını belirtir
 - Herhangi bir tür güvenlik ihlalini belirtir
 - Tanınmayan ya da beklenen mantıksal diziyi takip etmeyen üst seviye bir veri takasını belirtir
 - Harici bir isteğin işleme alınamadığını belirtir
 - Bir başlangıç durumuna getirme işlemindeki bir mantıksal adımın başarıyla tamamlandığını belirtir
 - Bir Uygulamanın bir işletim modundan bir diğerine geçişini belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş bir parametrenin değerinin bu eşiği aştığını belirtir
 - Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş ve bu eşiği daha önce aşmış bir parametrenin değerinin normal aralığına geri döndüğünü belirtir.
- **Yok**—Herhangi bir günlük kaydı yapılmaz.
4. **Günlük Çıktısı Ayarı** bölümünde, aşağıdaki çıktı türleri için günlük kaydı seviyesinin ince ayarını yapabilirsiniz: **Ağ Log Sunucusu**, **Düz Metin Dosyası** ve **Konsol**.
5. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
- Önceki adımda **Ağ Günlük Sunucusu**'nu seçtiyseniz, **Mesaj Sunucusu** bölümüne gidin ve günlükleri alacak Mesaj Sunucusunu seçin.
 - Eğer önceki adımda **Düz Metin Dosyası**'nı seçtiyseniz, **Log Dosya Adı** bölümüne gidin ve logları almak için, log dosya adını belirleyin. Ayrıca aşağıdakileri belirleyebilirsiniz:
 - **Segment Oluştur**—İşaretlenirse, günlük dosyasını **Segment Boyutu (MB)** alanında belirtilen parçalara ayırın.
 - **Segment Boyutu (MB)**—**Segment Oluştur** işaretlenmişse, günlük dosyası için megabayt cinsinden bir segment boyutu seçin.
 - **Segment Süre Sonu**—İşaretlenirse, segmentler, **Maksimum Segment Sayısı** ile tanımlanan maksimum segment sayısına ulaşıldıktan sonra silinir.
 - **Maksimum Segment Sayısı**—**Segment Süre Sonu** işaretlenirse, bu sınırın ötesindeki segmentler kaldırılana kadar kaç segmentin tutulacağını belirtin.
6. **Tamam**'a tıklayın.

Kiracılar

Kiracılar, müşteri etkileşimleri genellikle bir telekomünikasyon servis sağlayıcısı gibi bir üçüncü parti tarafından sunulan hizmetlerle etkinleştirilmiş veya gelişmiş olan işletmelerdir. Ancak mimari bir bakış açısıyla, Kiracıların bu etkileşimleri etkinleştirmek veya geliştirmek için kullanabileceği donanım ve yazılımların çoğu servis sağlayıcıya aittir.

Fonksiyonel açıdan bakıldığında, hiyerarşik çoklu kiracı ortamındaki her Kiracı, müşteri etkileşimleri işlemek için tam donanımlı bir çağrı merkezidir (tekli veya çoklu-site). Hiyerarşik çoklu kiracı ortamında, herhangi bir zamanda, Genesys Administrator Extension o ortamda yalnızca belirli bir Kiracıya ait donanım ve yazılım kaynaklarını görüntüler.

Important

Kiracı oluşturmak için, bir kiracı Genesys Administrator Extension'a girmek ve Kiracı oluşturmak için uygun izinlere ve rol ayrıcalıklarına sahip olmalıdır. Ancak, kullanıcının Kiracı oluşturması için Kiracı Yaratıcıları Erişim Grubu mevcut olmalıdır.

Kaynakların Tahsisi

Bu donanım ve yazılım kaynaklarının bazıları her Kiracıya ayrı ayrı tahsis edilir (örneğin, telefon uzantıları ve bir anahtarlama sistemi kuyrukları).

Diğer kaynaklar Kiracılar ile paylaşılır; aynı anda Kiracıların bazıları veya tümü için bu kaynaklar müşteri etkileşimlerini işler (örneğin, kontrol ve sinyalizasyon geçiş sistemi cihazları, ve genel telefon şebekesi servis kontrol noktaları).

Kaynakların her iki türünü de tanımlayan yapılandırma nesnelere buna göre Kiracılara tahsis edilir.

Kiracıları Görüntüleme

Normalde, görünen Kiracılar, Yapılandırma Yöneticisi **Kiracı Dizininde** seçilen Kiracıya bağlıdır. Ortama ayarlandığında, Kullanıcının tüm Kiracıları görmesi mümkündür. Başka Kiracı seçilirse, Kiracı sadece o Kiracı ve herhangi bir mevcut alt Kiracılarını görebilir.

Kiracı **Hızlı Filtre** alanını kullanıyorsa, Kullanıcının erişimi olan tüm Kiracılar aranır. Kullanıcının Ortam (kök) Kiracısına erişimi yoksa, bu gösterilmez.

Kiracıları Görüntüleme

Kiracılar listesi ortamınızdaki Kiracıları gösterir.

Important

Devre dışı bırakılan Kiracılar listede gri renkte görünür.

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

Hızlı Filtre alanında bir nesnenin adını veya kısmi adını yazarak bu listenin içeriğini filtre edebilirsiniz.

Kiracılarla Çalışma

Yeni bir Kiracı 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. Kiracıyı kopyalamak, silmek ve etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için erişim fonksiyonlarına erişip bir Kiracıya tıklamanız gerekir.

Important

Yapılandırma Veritabanından bir Kiracı sildiğinizde, onun alt Kiracıların hepsi ve ardışık alt Kiracılar tümü silinir.

Kiracı hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Anahtar adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: Kiracı Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Kiracı adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Şifre**—Bu Kiracıya erişmek için kullanılması gereken şifre.

- **Şifreyi Onayla**—Şifrenin onaylanması.
- **Üst Kiracı**—Bu Kiracının üst Kiracısı. Varsayılan olarak, üst Kiracı yeni Kiracıyı oluşturduğunuz Kiracıdır. Bu alanı değiştirirseniz, yeni Kiracı belirtilen üst Kiracı altında yeni bir alt Kiracı olarak oluşturulur. Sonradan üst Kiracıyı değiştirmek için, yukarıdaki Yapı sekmesine bakın.
- **Masraflandırılabilir Sayı**—Bu Kiracının masraflandırılabilir faaliyetleri için maliyet-izleme amaçlı hesap numarası.
- **Varsayılan Kapasite Kuralı**—Bu Kiracının çoklu etkileşimlerini işleme yeteneğini tanımlayan Kapasite Kuralı türü Betik ismi. Daha fazla bilgi için, Raporlama belgelerine bakın.
- **Varsayılan Sözleşme**—Varsayılan maliyetli sözleşme bu Kiracı kaynaklarına uygulanabilir. Daha fazla bilgi için, [Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Rehberi](#) Yönlendirme Çözümleri bölümüne başvurun.
- **Durum Etkin**—Seçtiyseniz, nesnenin normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir.

3. **Kaydet**'e tıklayın.

Important

Eğer varsayılan Kiracı olarak giriş yapmadıysanız, ya da **Süper Yöneticiler** Erişim Grubu'nun bir üyesi değilseniz, bir Kiracı oluşturmak için özel **izinler** ve **rol ayrıcalıklarına** sahip olmanız gerekir. Bir Kiracı oluşturmak için güvenlik gereksinimleriyle ilgili ayrıntılar için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

Kiracı Yapısı

Hiyerarşik Çoklu-Kiracı Yapısı

Hiyerarşik bir çoklu kiracı yapısı sınırsız sayıda seviye içerebilir. Bu yapılandırma ortamı hiyerarşide her şirketin ihtiyaçlarına hizmet vermektedir.

Herhangi bir çoklu-kiracı ortamında, Yapılandırma Veritabanını başlattıktan sonra ilk kez Genesys Administrator Extension'ı çalıştırdığınızda sadece Çevre Kiracıyı görebilirsiniz. Yapılandırma Veritabanına yeni Kiracı kaydederken, Yapılandırma Katmanı otomatik olarak bu Kiracı için kaynak tahsisini desteklemek ve yapılandırma veri girişi için gerekli tüm klasörleri oluşturur.

İzinlerin hiyerarşik bir çoklu-kiracı yapısında nasıl devralınacağına dair bilgiler için bkz. [Genesys Security Deployment Guide](#).

Hiyerarşik Çoklu-Kiracı Yapısını Değiştirme

Yapı içinde üst Kiracılar arasında Kiracıları yeniden taşımak için, istediğiniz Kiracı nesnesinin Üst Kiracı alanını değiştirin.

Saat Dilimleri

Zaman Dilimleri, uluslararası zaman dilimleri hakkında bilgi ile Genesys uygulamalarını sağlayan önceden tanımlanmış nesnelere.

Zaman Dilimi nesnelere listesini açtığınızda, uluslararası zaman dilimleri listesini göreceksiniz.

Zaman Dilimlerini Görüntüleme

Zaman Dilimleri listesi ortamınızdaki Zaman Dilimlerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Zaman Dilimleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Zaman Dilimleriyle Çalışma

Yeni bir Saat Dilimi nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Zaman Dilimini kopyalayın.

- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Zaman Dilimini taşıyın.
- Zaman Dilimlerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Zaman Dilimi Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Zaman Dilimi 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.
 - **Açıklama**—Zaman Diliminin kısa bir açıklaması.
 - **Mozilla'daki Adı**—Zaman Diliminin Mozilla Firefox tarayıcısında kullanılan adı. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **Explorer'daki Adı**—Zaman Diliminin Microsoft Internet Explorer tarayıcısında kullanılan adı. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **DST Gözlemlenir**—Yaz Saati Uygulamasının (DST) kullanılabilir olup olmadığını gösterir.

Not: Aşağıdaki alanlar yalnızca **DST Gözlemlenir** onay kutusu seçili ise görüntülenir.

- **Yaz Saati Türü**—DST başladığı ve bittiği zamanı tanımlamak için aşağıdakilerden birini seçin:
 - **Şu Anki Yıl veya Sabit Tarih (yerel)**—DST başlar ve belirli bir tarih ve saatte biter. Bu ayar yalnızca bir yılı kapsar ve her yıl yenilenmesi gerekir.
 - **Başlangıç Tarihi**—DST başlangıç tarihi.
 - **Bitiş Tarihi**—DST bitiş tarihi.
 - **Başlangıç Zamanı**—DST'nin başladığı zaman.
 - **Bitiş Zamanı**—DST bitiş zamanı.
 - **Yaz Saati tanımı (GMT)**—DST belirli bir ay/gün/zamanda başlar ve biter. Değiştirilene veya DST artık kullanılmayana kadar bu ayarlar uzun yıllar boyunca kullanılır.
 - **Başlangıç Yılı**—DST başlangıç yılı gözlenir veya gözlenecektir. DST şu anda kullanımda ise, ayrıca **Gözlemlenmedi**'yi seçebilirsiniz.

- **Bitiş Yılı**—DST bitiş yılı. DST kullanılmaya devam etme planı yoksa, **Gözlenmedi**'yi seçin.
- **Başlangıç Ayı**—DST başlangıç ayı.
- **Bitiş Ayı**—DST bitiş ayı.
- **Başlangıç Günü Türü**—DST başlangıcının her yıl aynı tarihte başladığı **Başlangıç Günü** değerinin Sabit ya da Başlangıç Günü değerini belirlemek için kullanılacak değişkenlerin tanımlandığı Değişken olup olmadığını belirler.
- **Bitiş Günü Türü**—DST başlangıcının her yıl aynı tarihte bittiği **Bitiş Günü** değerinin Sabit ya da Bitiş Günü değerini belirlemek için kullanılacak değişkenlerin tanımlandığı Değişken olup olmadığını belirler.
- (**Başlangıç Günü Türü** Sabit olarak ayarlandıysa) **Başlangıç Günü**—DST başlangıç günü.
- (**Bitiş Günü Türü** Sabit olarak ayarlandıysa) **Bitiş Günü**—DST bitiş günü.
- (**Başlangıç Günü Türü** Değişken olarak ayarlandıysa) **Başlangıç Haftası**—DST başlangıç haftası sayısı.
- (**Bitiş Günü Türü** Değişken olarak ayarlandıysa) **Bitiş Haftası**—DST bitiş haftası sayısı.
- (**Başlangıç Günü Türü** Değişken olarak ayarlandıysa) **Haftanın Başlangıç Günü**—DST başlangıç haftası günü.
- (**Bitiş Günü Türü** Değişken olarak ayarlandıysa) **Haftanın Bitiş Günü**—DST bitiş haftası günü.
- **Başlangıç Zamanı**—DST'nin başladığı zaman.
- **Bitiş Zamanı**—DST bitiş zamanı.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Uluslararası Zaman Dilimleri

Genesys Yönetici Uzantısı aşağıdaki uluslararası zaman dilimlerini içerir:

Kısaltma	Saat Dilimi
ACT	Avustralya Merkez Saati
AET	Avustralya Doğu Saati

Kısaltma	Saat Dilimi
AGT	Arjantin Standart Saati
AtIST	Atlantik Standart Saati
ART	(Arapça) Mısır Standart Saati
AST	Alaska Standart Saati
BET	Brezilya Doğu Saati
BST	Bangladeş Standart Saati
CAT	Orta Afrika Saati
CNT	Kanada Newfoundland Saati
CST	Merkez Standart Saat
CTT	Çin Tayvan Saati
EAT	Doğu Afrika Saati
ECT	Avrupa Merkezi Saati
EET	Doğu Avrupa Saati
EST	Doğu Standart Saati
GMT	Grinviç Ortalama Saati
HST	Hawaii Standart Saati
IET	Indiana Doğu Standart
IST	Hindistan Standart Saati
JST	Japonya Standart Saati
KST	Kore Standart Saati
MET	Orta Doğu Saati
MIT	Midway Adaları Saati
MST	Sıradağlar Standart Saati
NET	Yakın Doğu Saati
NST	Yeni Zelanda Standart Saati
PLT	Pakistan Lahor Saati
PNT	Phoenix Standart Saati
PRT	Porto Riko ve ABD Virgin Adaları Saati
PST	Pasifik Standart Saati
SST	Solomon Standart Saati
VST	Vietnam Standart Saati

Anahtarlama

Yapılandırma Yöneticisi'nin Anahtarlama bölümü, şu nesneleri yapılandırmanıza olanak tanır:

- Müşteri Temsilcisi Girişleri
- DN'ler
- DN Grupları
- IVR'ler
- IVR Bağlantı Noktaları
- Yerler
- Yer Grupları
- Anahtarlar
- Anahtarlama Ofisleri

Aracı Girişleri

Aracı Girişleri bir **Anahtar** içinde tanımlanan ve araçlara atanmış benzersiz kodlardır. Belirli bir çalışma oturumu sırasında hangi Aracının hangi **Yerde** çalıştığını tanımlar.

Yapılandırma Veritabanındaki Müşteri Temsilcisi Girişleri yapılandırması tam olarak anahtarlama sistemindeki bu Müşteri Temsilcisi Girişleri yapılandırmasıyla eşleşmesi gerekir. Belirli bir Müşteri Temsilcisi Girişini eklemeyen veya silmeden önce, aynı değişikliğin anahtarlama sistemi veritabanında yapılmış olduğundan emin olun.

Bir Anahtarda Müşteri Temsilcisi Girişlerini nesne olarak belirttiğiniz zaman, herhangi bir müşteri temsilcisi ile ilişkili değildir. Araçları, Aracı Oturumlarına atama hakkında bilgi için, bkz. **Aracı Oluşturma**.

Müşteri Temsilcisi Oturumlarını Görüntüleme

Müşteri Temsilcisi Girişleri listesi ortamınızdaki Müşteri Temsilcisi Girişlerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **Müşteri Temsilcisi Girişleri**'ni seçtiğinizde **Anahtarlar** listesi görüntülenir. Müşteri Temsilcisi Girişleri listesine erişmek için, önce bir geçiş nesnesi ve daha sonra bir **Müşteri Temsilcisi Girişleri** klasörü seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan Aracı Girişleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

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

Müşteri Temsilcisi Oturumlarıyla Çalışma

Yeni bir Müşteri Temsilcisi Giriş nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir Aracı Girişini sildiğinizde, Aracı Giriş Yapılandırma Veritabanından ve atanmış olduğu herhangi bir Aracıdan kaldırılır. Bu iletişim merkezinde belirli bir Aracının yapılandırmasını etkileyebilir. Bir Müşteri Temsilcisi Girişini silmeden önce, bu Girişin atandığı Aracıyı tanımlamak için **Bağımlılıklar** sekmesini görüntülemeyi düşünün. Eğer atandığı Aracıdan sadece Aracı Girişini kaldırmak, ancak yine de Yapılandırma Veritabanında ve başka bir Aracıya atamak için kullanılabilir olarak bırakmak istiyorsanız, Aracı için **Kullanıcı Hesabı** açın, Aracıdan, Aracı Girişini kaldırın ve **Kaydet** düğmesini tıklayın.

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

- **Klonla**—Bir Müşteri Temsilcisi Girişini kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Müşteri Temsilcisi Girişini taşıyın.
- Müşteri Temsilcisi Girişlerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Müşteri Temsilcisi Giriş adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: Müşteri Temsilcisi Giriş Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. Müşteri Temsilcisi Giriş oluşturmak istediğiniz Anahtar nesnesini tıklayın.
2. Aracı Giriş oluşturmak istediğiniz Aracı Giriş dosyasını tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek

için **Gözet** düğmesine tıklayın:

- **Kod**—Müşteri Temsilcisi Girişi kodu. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Anahtar içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
- **Anahtar**—Müşteri Temsilcisi Girişinin ait olduğu Anahtar. Bu değer otomatik olarak **Müşteri Temsilcisi Girişleri** listesinde görüntülenen Anahtara göre ayarlanır.
- **Geçersiz Kıl**—Belirli yönlendirme türlerinde bu Müşteri Temsilcisi Girişine erişim için kullanılan Kod değerini geçersiz kılmak için kullanılacak değer. Bir geçersiz kılma değeri belirtmeniz gerekir, ve Anahtar içinde benzersiz olmalıdır.

Important

Geçersiz Kıl alanında bir değer belirtmek için **Geçersiz Kılmayı Kullan** onay kutusunun işaretli olduğundan emin olun.

- **Anahtara Özgü Tür**—Bu Müşteri Temsilcisi Girişi için anahtar özgü ayarların kombinasyonuna karşılık gelen tamsayı. T-Sunucunun desteklediği her anahtar (PBX) için aygıt türünü (örneğin, Eklenti,ACD Pozisyonu, ya da Santral) tanımlar. Her anahtar/DN/T-Sunucu yapılandırması için benzersizdir. Özünde, T-Sunucu ve PBX arasında DN Türleri için bir çapraz başvuru sağlar. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer 1 veya daha yüksek olmalıdır. Daha fazla bilgi için, T-Sunucunuza göre *Framework T-Sunucu Dağıtım Kılavuzu*'na bakın.
- **Şifre**—İletişim merkezi etkinliği için kullanıcı kimlik doğrulaması için bu Müşteri Temsilcisi Girişi ile birlikte kullanılan bir güvenlik koruma anahtarı. Birden fazla şifre-korumalı Müşteri Temsilcisi Girişleri ile bir Kullanıcıyı ilişkilendirebilirsiniz.
- **Şifreyi Onayla**—**Yeni Şifre** alanına girilen şifrenin onaylanması.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.

5. **Kaydet**'e tıklayın.

DN'ler

DN'ler benzersiz müşteri etkileşimlerinin (örneğin, telefon veya e-postalar) ikamet ettiği ve ele alındığı, benzersiz izin numaraları (DN) ile tanımlanan iletişim cihazlarıdır.

Birçok DN türü telefon sisteminin gerçek cihazlarını temsil ettiğinden dolayı, Yapılandırma Veritabanı belirtileri her zaman Anahtar ayarlarına uygun olmalıdır. Genesys Administrator Extension'ın bu yazışmaları doğrulama yolunun olmadığını unutmayın.

Genel bir kural olarak, Yapılandırma Veritabanı içindeki DN yapılandırmalarında yapılan değişiklikler her zaman telefon sistemi içinde DN'lerde yapılan değişiklikleri izlemelidir, asla tersi olmamalıdır.

DN'leri Görüntüleme

DN'ler listesi ortamınızdaki DN'leri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **DN'ler**'i seçtiğinizde **Anahtarlar** listesi görüntülenir. **DN'ler** listesine erişmek için, önce bir geçiş nesnesi ve daha sonra bir DN klasörü seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan DN'ler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Çeşitli kriterlere göre nesnelere gruplamak için **Grupla**'yı tıklayın.

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

DN'lerle Çalışma

Yeni bir DN nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir DN sildiğinizde, Yapılandırma Veritabanından ve bir üyesi olduğu herhangi bir DN Grubundan kaldırılır. DN'yi sadece üyesi olduğu bir DN Grubu'ndan kaldırmak ama yine de Yapılandırma Veritabanı mevcut olarak ve başka bir DN Grubuna atama için kullanılabilir bırakmak istiyorsanız, DN Grubu'nun DN'leri sekmesinden kaldırmanız gerekir.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir DN kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir DN taşıyın.
- DN'leri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: DN Nesneleri Oluşturma

Steps

1. DN oluşturmak istediğiniz Anahtar nesnesini tıklayın.
2. DN oluşturmak istediğiniz DN dosyasını tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Sayı**—Anahtar içinde bu DN'nin atanmış izin numarası. Bu özellik için bir değer belirtmeniz

gerekir, ve bu değer **Hedef Etiket**i türü dışındaki tüm DN türleri için Anahtar içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. Genesys Administrator Extension DN'ye atanan numaraları ve Anahtardaki **DN Aralığı** özelliği tarafından tanımlanan anahtarın numaralandırma planı arasındaki ilişkiyi doğrulamaz. T-Sunucu özelliklerine göre, bu tür yazışmalar bir ortamda önemliyse eğer, belirtilen **DN Aralığı**'nın söz konusu Anahtar içinde tanımlanmış tüm DN numaralarını kapsadığından emin olun.

- **Tür**—DN türü. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
- **Anahtar**—DN'nin ait olduğu Anahtar. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
- **İlişki**—Kalıcı olarak bu DN ile ilişkili bir varlık (örneğin, bir IVR bağlantı noktası numarası, kanal adı, veya erişim numarası). **Harici Yönlendirme Noktası** tipi DN'ler için, bu sayı gerçek DN dizin numarası yerine gerekebilir ve bir başka Anahtardan bu yönlendirme noktasına arama gerçekleştirirken kullanılabilir.
- **Kayıt**—T-Sunucunun Anahtar içinde bu DN'yi kaydetmesinin gerekli olup olmadığını gösterir. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Açılır menüden, aşağıdaki değerlerden birini seçin:
 - **False**—T-Sunucu söz konusu DN'yi Anahtara kaydetmez, ancak yerel olarak ele alır.
 - **True**—T-Sunucu, T-Sunucu başlangıcı veya yeniden bağlanması sırasında her zaman Anahtara DN'yi kaydeder.
 - **İsteğe Bağlı**—T-Sunucu sadece T-Sunucu istemcisi kayıt istediğinde DN'yi kaydetmelidir. Daha fazla bilgi için T-Sunucu belgelerine bakın.

Warning

Son iki değer ne olursa olsun, etkin veya devre dışı olup olmasından bağımsız bu DN kaydı için T-Sunucuyu zorlar.

- **Diğer Ad**—Bu DN için alternatif bir isim. DN yönlendirme talimatlarında bir hedef olarak kullanılıyor ise, bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bu değeri belirtirseniz, bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
- **Yönlendirme Türü**—Bu DN için geçerli yönlendirme türü. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
- **DN Grubu**—DN'nin ait olduğu DN grubu.
- **Geçersiz Kıl**—Belirli yönlendirme türlerinde bu DN'ye erişim için kullanılan numara veya isim değerini geçersiz kılmak için kullanılacak değer. Bir geçersiz kılma değeri belirtmeniz gerekir, ve Anahtar içinde benzersiz olmalıdır.

Important

Geçersiz Kıl alanında bir değer belirtmek için **Geçersiz Kılmayı Kullan** onay kutusunun işaretli olduğundan emin olun.

- **Oturum Açma Kimliği**—Bu DN'yi etkinleştirmek için kullanılan oturum açma tanımlayıcısı. Bazı anahtarlama sistemleri türleri, belli bir DN'yi etkinleştirmek için kullanılan oturum açma kodunun kalıcı olarak bu DN ile ilişkili olmasını gerektirir. Bu durumda, Oturum Açma Kimliği aşağıdaki DN türleri için geçerli olabilir: **ACD Pozisyonu, Eklenti, Ses İşleme Bağlantı Noktası, Sesli Posta, veya Karışık**.
- **Anahtara Özgü Tür**—Bu DN için anahtar özgü ayarların kombinasyonuna karşılık gelen tam sayı. T-Sunucunun desteklediği her anahtar (PBX) için aygıt türünü (örneğin, **Eklenti, ACD Pozisyonu, ya da Santral**) tanımlar. Her anahtar/DN/T-Sunucu yapılandırması için benzersizdir. Özünde, T-Sunucu ve PBX arasında DN Türleri için bir çapraz başvuru sağlar. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer 1 veya daha yüksek olmalıdır. Daha fazla bilgi için, T-Sunucunuza göre *Framework T-Sunucu Dağıtım Kılavuzu*'na bakın.
- **Santral Sayısı**—Bu DN ile ilişkili santrallerin sayısı. Sadece Tür özelliği bir **Ağ Hedefi** değerine sahipse geçerlidir. Varsayılan değer 0'dır.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.

5. **Kaydet**'e tıklayın.

DN Türleri

DN Türü	Açıklama
Erişim Kaynağı	Bir çoklu site ortamında Harici yönlendirme için kullanılmak üzere bir Anahtar erişim kaynağı.
ACD Konumu	Sadece müşteri etkileşimleri için belirlenmiş bir uzantı.
ACD Sırası	Genellikle kontrol sistemi mevcut bir hedefi ararken müşteri etkileşimlerinin beklediği bir dizi hedef ile ilişkili Anahtardaki bir cihaz.
Çağrı İşleme Bağlantı Noktası	Bir arama-işleme ekipmanları bağlantı noktasına bağlı bir uzantı.
Sohbet	Bir Sohbet adresi.

DN Türü	Açıklama
Birlikte Tara	Bir Ortak Gözetme adresi.
İletişim DN	Uygulamaların Kullanıcı Olay mekanizması aracılığıyla birbirleriyle iletişim kurmak için kullandıkları bir sanal cihaz.
E-posta adresi	Bir e-posta adresi.
Uzantı	Normal uzatmalı hat.
Harici Yönlendirme Noktası	Bir ISCC (Sunucu İçi Arama Denetimi) kaynağı dış yönlendirmeyi desteklemeye adanmıştır ve taşma işlevlerini çağırır.
Faks	Bir faks makinesine bağlı bir uzantı.
Karışık	Hem bir Uzantı hem de bir ACD Konumu olarak kullanılabilen bir uzantı hat.
Mobil İstasyon	Bir mobil istasyon.
Modem	Veri iletişim ekipmanına bağlı bir uzantı.
Müzik Bağlantı Noktası	Bir müzik kaynağı.
Ağ Hedefi	Ağ yönlendirmesinde bir hedef numara.
Yönlendirme Noktası	Bir yönlendirme uygulaması yönlendirme kararlarını verirken müşteri etkileşimlerinin beklediği, belirli bir hedefle ilişkili olmayan Anahtardaki bir cihaz.
Yönlendirme Sırası	Bir Yönlendirme Noktası ve bir ACD sırası olarak kullanılabilen bir telefon cihazı.
Hizmet Numarası	Ağ yönlendirmesinde bir yönlendirme noktası olarak kullanılan bir hizmet numarası.
İrtibat Hattı	Bir özel telefon ağının iki Anahtarı arasında doğrudan bir iletişim kanalı.
İrtibat Hattı Grubu	Bir rota oluşturan bağlantı hatları grubu.
Hat	Kamu telefon şebekesi ve özel telefon ağı arasında bir iletişim kanalı.
Hat Grubu	Bir rota oluşturan santral grubu.
IP Üzerinden Video Bağlantı Noktası	Bir video kanalı.
Virtual Queue	Bir ACD sırası ile aynı aktivite ile anahtar tarafından oluşturulan ve sürdürülen bir sanal cihaz.
Sanal Yönlendirme Noktası	Bir Yönlendirme Noktası ile aynı aktivite ile anahtar tarafından oluşturulan ve sürdürülen bir sanal cihaz.
Sesli Posta	Bir sesli posta kanalı.
IP üzerinden ses Bağlantı Noktası	IP üzerinden Ses (VoIP) Bağlantı Noktası.
IP üzerinden ses Hizmeti	Bir VoIP Hizmeti.
Ses İşlem Bağlantı Noktası	Bir elektronik ses ekipmanları bağlantı noktasına (örneğin, IVR) bağlı bir uzantı.
İş Akışı	Bir İş Akışı kaynağı.

DN Grupları

DN Grupları **DN'lerin** mantıksal gruplarıdır. Ağ düzeyinde yönlendirme algoritmaları ve bazı istatistik türlerinde DN Gruplarını kullanabilirsiniz. DN Gruplarını kurmanın gerek olmadığını belirlemek için, çözüme özel belgelere bakın.

Bir DN Grubu belirtirken, her DN Grubu'ndaki DN'lerin aynı telefon olay modeline sahip olması gerektiğini unutmayın.

Bir DN Grubu, farklı **Anahtarlar**a ait bir dizi DN'leri içerebilmesine rağmen, raporlama uygulamaları yalnızca bu Anahtarlar ile ilişkili sunucularına bağlanırsa bu DN Grubu hakkında doğru istatistiki bilgileri alabilirsiniz.

DN Gruplarını Görüntüleme

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

Important

Devre dışı bırakılan DN 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

DN Gruplarıyla Çalışma

Yeni DN Grup nesnesi oluşturma, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir DN Grubunu sildiğinizde, sadece DN Grubu nesnesinin kendisi Yapılandırma Veritabanından kaldırılır. Üye DN nesnelere silinmez.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir DN Grubu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir DN Grubu taşıyın.
- DN Gruplarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: DN Grubu Nesnelere Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—DN 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 DN Grubu en az bir DN içerdiği sürece bu değeri değiştiremezsiniz.
 - **Tür**—DN Grubu türü. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kapasite Tablosu**—Bu alan sadece Kurumsal Yönlendirme Çözümü için geçerlidir. Bu DN 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 DN Grubu ile ilişkili Kota Tablosudur. Daha fazla bilgi için Kurumsal Yönlendirme Çözümü belgelerine bakın.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Köken DN'leri** sekmesi, bu DN Grubuna aramaların yönlendirilebileceği veya aktarılabileceği **DN'leri** listeler.

Important

Bu liste içine aşağıdaki türlerinden DN'leri ekleyebilirsiniz: **Yönlendirme Noktası, Harici Yönlendirme Noktası, Hizmet Numarası, Yönlendirme Kuyruğu, ACD Kuyruğu, Virtual Queue,** veya **Sanal Yönlendirme Noktası.**

Bu Grup için Köken DN'ler listesine eklenecek her DN için:

- Kaynak DN'ler** sekmesine tıklayın ve **Ekle**'ye tıklayın.
 - Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Grup için Köken DN listesine mevcut bir DN eklemek için DN'ler listesinden seçin.
 - Bu Grup için Köken DN listesine yeni bir DN eklemek için, bu klasörde **DN oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
4. Bu DN Grubunun bir üyesi olarak eklemek istediğiniz her DN için:
- DN'ler** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Gruba mevcut bir DN eklemek için DN'ler listesinden seçin.
 - Bu Gruba yeni bir DN eklemek için, bu klasörde **DN oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
5. DN Grubunu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
- Değişiklikleri kabul etmek ve DN Grupları listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu DN Grubu **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

DN Grup Türleri

Aşağıdakiler DN Grup türleri ve bir grup içine katabileceğiniz DN türleridir:

DN Grup Türü	Uyumlu DN Türleri
ACD Sıraları	ACD Sırası, Yönlendirme Sırası, ve Sanal Sıra
Ağ Bağlantı Noktaları	Ağ Hedefi

DN Grup Türü	Uyumlu DN Türleri
Yönlendirme Noktaları	Yönlendirme Noktası, Harici Yönlendirme Noktası, Yönlendirme Sırası ve Sanal Yönlendirme Noktası
Hizmet Numaraları	Hizmet Numarası
Tek Bağlantı Noktası	Uzantı, ACD Pozisyonu, Arama İşleme Bağlantı Noktası, Müzik Bağlantı Noktası, İletişim DN'si, E-posta Adresi, Modem, Faks, Sohbet, Ortak Gözetme, IP üzerinden Ses Bağlantı Noktası, IP üzerinden Video Bağlantı Noktası, Ses İşlem Bağlantı Noktası ve Sesli Posta

IVR'ler

IVR'ler (İnteraktif Ses Cevapları) IVR Bağlantı Noktalarından oluşan telefon nesnelere; IVR arayüz sürücülerini vasıtasıyla kontrol edilirler.

Yapılandırma Veritabanına yeni bir IVR kaydettiğinizde, Bir IVR Bağlantı Noktaları klasörü otomatik olarak bu IVR altında oluşturulur.

IVR Bağlantı Noktaları telefon görüşmelerinin bulunabileceği ve ele alınabileceği benzersiz IVR'ler içindeki numaralar ile tanımlanan telefon nesnelere.

IVR'leri Görüntüleme

IVR'ler listesi ortamınızdaki IVR'leri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan IVR'ler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

IVR'lerle Çalışma

Yeni bir IVR nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz.

Warning

Bir IVR sildiğinizde, bu aynı zamanda IVR içinde belirtilen tüm IVR Bağlantı Noktalarını siler. Bu silme işlemi sırayla diğer nesnelere de değişikliklere neden olabilir.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir IVR kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir IVR taşıyın.
- IVR'leri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: IVR Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—IVR 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir IVR açıklaması.
 - **Tür**—IVR türü. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **Versiyon**—IVR versiyonu. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **IVR Sunucusu**—Bu IVR'ye hizmet veren IVR Arayüz Sunucu türü Uygulama adı.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **IVR Bağlantı Noktaları** sekmesinde, bir **IVR Bağlantı Noktası** eklemek için **Ekle** düğmesini tıklayın.

4. **Kaydet**'e tıklayın.

Important

IVR Bağlantı Noktaları ayrı nesneler olarak yapılandırılır. İlişkili IVR oluşturulduktan sonra oluşturulabilir ve yapılandırılabilir.

IVR Bağlantı Noktaları

IVR (İnteraktif Sesli Yanıt Sistemi) Bağlantı Noktaları telefon görüşmelerinin bulunabileceği ve ele alınabileceği benzersiz **IVR'ler** içindeki numaralar ile tanımlanan telefon nesnelere aittir.

Yapılandırma Veritabanına yeni bir IVR kaydettiğinizde, bir IVR Bağlantı Noktası bu IVR klasörü altında otomatik olarak oluşturulur. Bu nedenle bir IVR Bağlantı Noktası sadece ilişkili IVR oluşturulduğunda oluşturulabilir.

IVR Bağlantı Noktalarını Görüntüleme

IVR Bağlantı Noktaları listesi ortamınızdaki IVR Bağlantı Noktalarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **IVR Bağlantı Noktaları**'nı seçtiğinizde **IVR'ler** listesi görüntülenir. **IVR Bağlantı Noktaları** listesine erişmek için, önce bir IVR nesnesi ve daha sonra bir IVR Bağlantı Noktası klasörü seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan IVR Bağlantı Noktası 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

IVR Bağlantı Noktasıyla Çalışma

Yeni bir IVR Bağlantı Noktası 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 nesnelere silebilirsiniz.

Warning

Bir IVR Bağlantı Noktası sildiğinizde, bu konfigürasyonda bazı nesnelere etkileyebilir. Bir IVR Bağlantı Noktası ve diğer nesnelere arasındaki ilişkiyi görmek için **Bağımlılıklar** sekmesini kullanın.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir IVR Bağlantı Noktasını kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir IVR Bağlantı Noktasını taşıyın.
- IVR Bağlantı Noktalarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir IVR Bağlantı Noktası adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: IVR Bağlantı Noktası Nesnelere Oluşturma

Prerequisites

Bu Bağlantı Noktalarının ilişkili oldukları IVR'yi oluşturduunuz.

Steps

1. **IVR'ler** listesinde, IVR Bağlantı Noktası oluşturmak istediğiniz IVR nesnesini tıklayın.
2. IVR Bağlantı Noktası oluşturmak istediğiniz IVR Bağlantı Noktaları dosyasını tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın:
 - **Bağlantı Noktası Numarası**—IVR üzerindeki bir kanal ile ilişkili numara. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer 0'a (sıfır) eşit ya da herhangi bir pozitif tam sayı olabilir. İlişkili olduğu IVR içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Açıklama**—Kısa bir IVR Bağlantı Noktası açıklaması.
 - **IVR**—Bu IVR Bağlantı Noktasının ait olduğu IVR. Bu değer otomatik olarak ayarlanır ve bunu

değiştiremezsiniz.

- **İlişkili DN**—Bu IVR Bağlantı Noktası ile ilişkili DN.
- **İlişkili Anahtar**—Bu IVR Bağlantı Noktası ile ilişkili Anahtar.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.

5. **Kaydet**'e tıklayın.

Yerler

Bir Yer, tek bir aracı ile çalışan bir veya daha fazla **DN'lerin** olduğu bir konumdur.

Aracılar, **Aracı Grupları**, ve **Yer Grupları** performansı ve kullanılabilirliğini izlemek ve arama işleme uygulamalarına bu bilgileri sağlamak için Yerleri yapılandırabilir ve onlara bireysel DN'ler atayabilirsiniz.

Tipik bir Müşteri Temsilcisi Yeri iki DN'den oluşur: Aracının müşteri aramalarını almak için kullandığı bir DN ve Aracının istişare aramaları ve transferleri yapmak için kullandığı bir DN.

Eğer Genesys ürünlerin multimedya seçeneklerini kullanıyorsanız, Yerlerin bir e-posta adresi gibi diğer DN türleri ile donatılmış olması gerekebilir.

Yerleri Görüntüleme

Yerler listesi ortamınızdaki Yerleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Yerler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Yerlerle Çalışma

Yeni bir Yer nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve

Düzenle düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir Yer sildiğinizde, Yapılandırma Veritabanından ve bir üyesi olduğu herhangi bir Yer Grubundan kaldırılır. Yeri üyesi olduğu bir Yer Grubu'ndan kaldırmak ama yine de Yapılandırma Veritabanı mevcut olarak ve başka bir Yer Grubuna atama için kullanılabilir bırakmak istiyorsanız, Yer Grubu Yer sekmesinden kaldırmanız gerekir.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klon**—Bir Yer kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Yer taşıyın.
- Yerleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Yer Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Bu Yerin 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.
 - **Kapasite Kuralı**—Bu yer ile ilgili Kapasite Kuralı Betiği.
 - **Maliyet Sözleşmesi**—Bu Yer ile ilişkilendirilen Maliyet Sözleşmesi.
 - **Site**—Kapasite Kuralı ve/veya Maliyet Sözleşmesinin ilişkili olduğu Site. Kapasite Kuralı veya Maliyet Sözleşmesi Site ile ilişkili ise, bu alan bu Siteye ayarlanır.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **DN'ler** sekmesinde, bir DN eklemek için **Ekle** ögesine tıklayın. Açılır pencerede **+** ögesine tıklayarak yeni bir DN nesnesi oluşturabilirsiniz.
 4. Yere DN ekledikten sonra aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve sekmede kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.
 5. **Kaydet**'e tıklayın.

Yer Grupları

Yer Grupları **Yerlerin** mantıksal gruplarıdır. Arama işleme algoritmalarına göre, aramaların **Anahtar** ACD mekanizmaları yerine yoluyla uygulamaların kontrolü altında yerler kümesi arasında dağıtılmasıyla Yerleri gruplayabilirsiniz.

Örnek olarak, bir arama park etme hizmeti düşünün: Bir Yönlendirme uygulaması bir arama park etme Yer Grubuna atanmış bir bağlantı noktasına bir aramayı aktarır; daha sonra arama park edilmiş iken, uygulama uygulanacak olan işlem ile ilgili bilgi sağlar.

Yer Gruplarını Görüntüleme

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

Important

Devre dışı bırakılan Yer 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Yer Gruplarıyla Çalışma

Yeni bir Yer Grup 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 nesnelere silebilirsiniz.

Important

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

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Yer Grubu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Yer Grubu taşıyın.
- Yer Gruplarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Yer Grubu Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Yer 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 Yer Grubu en az bir Yer içerdiği sürece bu değeri değiştiremezsiniz.
 - **Kapasite Tablosu**—Bu alan sadece Kurumsal Yönlendirme Çözümü için geçerlidir. Bu Yer 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 Kota Grubu ile ilişkili Kapasite Tablosudur. Daha fazla bilgi için Kurumsal Yönlendirme Çözümü belgelerine bakın.
 - **Maliyet Sözleşmesi**—Bu Yer Grubu ile ilişkilendirilen Maliyet Sözleşmesi.
 - **Site**—Bu Maliyet Sözleşmesini içeren Site.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Köken DN'leri** sekmesi bu Yer 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**. Bu Grup için Köken DN'ler listesine eklenecek her DN için:
 - a. **Kaynak DN'ler** sekmesine tıklayın ve **Ekle**'ye tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Grup için Köken DN listesine mevcut bir DN eklemek için DN'ler listesinden seçin.
 - Bu Grup için Köken DN listesine yeni bir DN eklemek için, bu klasörde **DN oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
4. Bu Yer Grubunun bir üyesi olarak eklemek istediğiniz her Yer için:
 - a. **Yerler** sekmesine ve **Ekle**'ye tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Gruba mevcut bir Yer eklemek için Yerler listesinden seçin.
 - Bu Gruba yeni bir Yer eklemek için, bu klasörde **Yer oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
5. DN Grubunu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve Yer Grupları listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu Yer Grubu **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Anahtarlar

Bir Anahtar, **Anahtarlama Ofisi** bünyesindeki telefon kaynaklarının toplamıdır.

Çoğu kurumsal düzeyde yapılandırmada Anahtarlar ve Anahtarlama Ofisleri bire-bir uyumludur. Ancak ofisin birden fazla Anahtar içine bölünmesinin veya daha verimli ve güvenli bir numaralandırma planı oluşturmanın gerekli olduğu durumlar olabilir. Bu durumda, bir Anahtarlama Ofisi bünyesinde bir Anahtar tanımlamanız gerekir.

Tek bir sitede tüm bileşenlerin kaybı durumunda, bir Olağanüstü Durum Kurtarma (DR) stratejisi hizmette minimal bir bozulma olduğundan emin olmak için gereklidir. Bu stratejinin önemli kısmı ayrı sitelerde yer alan senkronize anahtarları varlığıdır, ve Aracı uzantıları ve **Aracı Girişlerinin** özdeş kümeleri ile yapılandırılmış olmalarıdır. Bir müşteri temsilcisi herhangi bir zamanda herhangi bir anahtara giriş yapabilir.

Genesys bileşenleri için Genesys ile uygulanan Olağanüstü Durum Kurtarma stratejisi, **SIP Anahtarı** türü Anahtarları için geçerlidir. Genesys bileşenleri için Olağanüstü Durum Kurtarmayı yapılandırmak için, en azından bir Anahtarın Yapılandırma Veritabanında bulunması gerekir.

Olağanüstü Durum Kurtarma hakkında ek bilgi için, bkz. **SIP Server High-Availability Deployment Guide** ya da **Genesys Administrator 8.1 Yardımı**.

Anahtarları Görüntüleme

Anahtarlar listesi ortamınızdaki Anahtarları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Anahtarlar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Anahtarlarla Çalışma

Yeni bir Anahtar nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Anahtar kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Anahtar taşıyın.
- Anahtarları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Anahtar Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Anahtar adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Kiracı içinde (çoklu-kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
 - **Anahtarlama Ofisi**—Bu Anahtarın ait olduğu Anahtarlama Ofisi. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Anahtarlama Türü**—Bu Anahtarın ait olduğu Anahtarlama Ofisi türü. Bu değer otomatik olarak ayarlanır.
 - **T-Sunucu**—Bu Anahtarın telefon nesnelere kontrol edildiği T-Sunucu Uygulama nesnesi. Bağlantı kurulduktan sonra, belirtilen T-Sunucu en az bir istemci uygulamasına sahip olduğu sürece kopamaz.
 - **DN Aralığı**—Anahtarın iç numaralandırma planı. Bir numara aralığını belirtmek için tire kullanın ve tek başına sayıları veya bir dizi aralığı belirtmek için virgül kullanın—örneğin, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Bu parametre isteğe bağlı olsa da, bu belirli Anahtar türleri ile T-Sunucu işlemi için önemli olabilir.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Erişim Kodları** sekmesi, bir çoklu site kurulumunda bir arama gerçekleştirmek, yönlendirmek ve bir Anahtardan diğerine aktarmak için kullanılan Erişim Kodları listesini görüntüler. Bir numaralandırma planı yapısına bağlı olarak, bir çoklu-site telefon şebekesinin farklı Anahtarlarına ait DN'lerine ulaşmak için erişim kodlarına ihtiyacınız olabilir veya olmayabilir. Bu anahtara bir Erişim Kodu eklemek için **Ekle** düğmesini tıklayın.
 4. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Anahtar**—Bu Erişim Kodunun atanacağı Anahtar.
 - **Kod**—Önek, yapılandığınız nesneye Anahtarı DN'lerinden arama gerçekleştirirken veya aktarırken, Anahtar özelliğinde belirtilen Anahtar DN'lerine ulaşmak için kullanılır. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Çağrı merkezi telefon şebekesi numaralandırma planı ile tam uygun bir Erişim Kodu belirtmeniz gerekir, ve sadece karşılık gelen değişiklikler telefon şebekesinde yapıldıktan sonra Erişim Kodlarında herhangi bir değişiklik yapmanız gerekir.
 - **Hedef Türü**—Tüm yönlendirme parametrelerini belirttiğiniz Anahtar içindeki hedef türü.

Important

İlk üç özellik değerlerinin kombinasyonu—**Anahtar, Kod, ve Hedef Türü**—Anahtar Erişim Kodları benzersizliğini tanımlar. Farklı hedef türleri olması kaydıyla, aynı Anahtar kodu ile birden fazla Erişim Kodu belirtebilirsiniz.

- **Yönlendirme Türü**—Bu Anahtarı için Hedef Türünde belirtilen hedef için yönlendirme türü.
 - **DN Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında orijinal noktayı belirten bir bilgi kaynağı.
 - **Hedef Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında hedefi belirten bir bilgi kaynağı.
 - **Konum Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarındaki konumu belirten bir bilgi kaynağı.
 - **DNIS Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında DNIS'yi belirten bir bilgi kaynağı.
 - **Neden Kaynağı**—Yönlendirme talimatları nedenini belirten bir bilgi kaynağı.
 - **Uzantı Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarındaki uzantıları belirten bir bilgi kaynağı.
 - **Tamam** üstüne tıklayın.
5. Bilgiler sekmesinde bilgileri kaydetmek için **Uygula** ögesine tıklayın.
 6. **Varsayılan Erişim Kodları** sekmesi, bir çoklu site kurulumunda bir arama gerçekleştirmek, yönlendirmek ve bir Anahtara bir diğerinden aktarmak için varsayılan olarak kullanılacak Erişim Kodları listesini görüntüler. Bir numaralandırma planı yapısına bağlı olarak, bir çoklu-site telefon şebekesinin farklı Anahtarlarına ait DN'lerine ulaşmak için erişim kodlarına ihtiyacınız olabilir veya olmayabilir. Bu anahtara bir Varsayılan Erişim Kodu eklemek için **Ekle**'ye tıklayın.
 7. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Kod**—Önek, yapılandığınız nesneye Anahtarı DN'lerinden arama gerçekleştirirken veya

aktarıırken, Anahtar özelliğinde belirtilen Anahtar DN'lerine ulaşmak için kullanılır. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Çağrı merkezi telefon şebekesi numaralandırma planı ile tam uygun bir Erişim Kodu belirtmeniz gerekir, ve sadece karşılık gelen değişiklikler telefon şebekesinde yapıldıktan sonra Erişim Kodlarında herhangi bir değişiklik yapmanız gerekir.

- **Hedef Türü**—Tüm yönlendirme parametrelerini belirttiğiniz Anahtar içindeki hedef türü.

Important

İlk üç özellik değerlerinin kombinasyonu—**Anahtar, Kod,** ve **Hedef Türü**—Anahtar Erişim Kodları benzersizliğini tanımlar. Farklı hedef türleri olması kaydıyla, aynı Anahtar kodu ile birden fazla Erişim Kodu belirtebilirsiniz.

- **Yönlendirme Türü**—Bu Anahtarı için Hedef Türünde belirtilen hedef için yönlendirme türü.
- **DN Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında orijinal noktayı belirten bir bilgi kaynağı.
- **Hedef Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında hedefi belirten bir bilgi kaynağı.
- **Konum Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarındaki konumu belirten bir bilgi kaynağı.
- **DNIS Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarında DNIS'yi belirten bir bilgi kaynağı.
- **Neden Kaynağı**—Yönlendirme talimatları nedenini belirten bir bilgi kaynağı.
- **Uzantı Kaynağı**—Yönlendirme talimatlarındaki uzantıları belirten bir bilgi kaynağı.
- **Tamam** üstüne tıklayın.

8. **Kaydet**'e tıklayın.

Anahtarlama Ofisleri

Anahtarlama Ofisleri iletişim merkezi için telefon hizmeti sunan gerçek telefon anahtarlarıdır.

DN'ler ve **Aracı Girişleri** ile bir **Anahtar**ı yapılandırmadan önce bir Anahtarlama Ofisini kaydetmeniz gerekir.

Anahtarlama Ofislerini Görüntüleme

Anahtarlama Ofisleri listesi ortamınızdaki Anahtarlama Ofislerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Anahtarlama Ofisleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Anahtarlama Ofisleriyle Çalışma

Yeni bir Anahtarlama Ofis nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. İlişkili en az bir Anahtar varsa bir Anahtarlama Ofisini silemezsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Anahtarlama Ofisini kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Anahtarlama Ofisini taşıyın.
- Anahtarlama Ofislerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Anahtarlama Ofisi Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer için girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Anahtarlama Ofisi adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Anahtarlama Ofisi içinde (bir kurum veya çoklu kiracı ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
 - **Anahtar Türü**—Anahtarlama Ofisi türü. Bir tür seçmelisiniz. Bir kere türü ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Yönlendirme/eHizmetler

Yapılandırma Yöneticisi'nin Yönlendirme/eHizmet bölümü, şu nesnelere yapılandırmanıza olanak tanır:

- Ses Kaynakları
- İş Nitelikleri
- İş Özelliği Değerleri
- Nesnel Tablolar
- İstatistiksel Günler
- İstatistiksel Tablolar
- Hareketler
- Ses İstemleri

Ses Kaynakları (Yapılandırma Yöneticisi)

Bu pencere, kişilikleri ve ilgili ses kaynaklarını yönetmenize olanak tanır (duyurular ve müzik dosyaları).

Hangi dosyaların belirli bir sözcüye ait olduğunu düzenlemenize yardımcı olacak Kişilikler oluşturabilirsiniz. Örnek olarak, John adında erkek bir sözcü ile İngilizce konuşan bir kişiliğiniz olabilir. Veya Marie adında kadın bir sözcü ile Fransızca konuşan bir kişiliğiniz olabilir.

İki tür ses kaynağı yükleyebilirsiniz:

- Duyurular—Bunlar, müşteriler için oynatılacak sözlü diyaloglar içeren dosyalardır. Örnek olarak, müşterilerinize çalışma saatlerini bildiren bir duyuru dosyanız olabilir.
- Müzik—Bunlar, müşterileriniz için müzik çalan dosyalardır. Örnek olarak, bir Aracıya aktarılabilecek müşterileriniz için oynatılacak bir müzik dosyasına sahip olabilirsiniz.

Genesys Administrator Extension (GAX)'da **Ses Kaynakları** penceresi, kişiliklerinizin ve ses kaynaklarının bir birleşik listesidir. Her bir ses kaynağı için, GAX şunları görüntüler:

- Dosyanın bir Duyuru veya Müzik'e atanıp atanmadığını gösteren bir logo.
- Ses Kaynağının adı.
- Ses Kaynağı ID'si (ARID).
- Her bir kişilik için, hangi kişiliğin bu ses kaynağını kullandığını göstermek için ilave sütunlar.

Hızlı Filtre Göster'e tıklayın ve **Hızlı Filtre** alanında bir nesnenin adını veya adın bir kısmını girin. Liste, **Hızlı Filtre** alanındaki metine uyan öğeleri göstermek için dinamik olarak güncellenir.

Ses Kaynağı Yönetimi (ARM), kullanıcıların dinamik olarak kişilikleri seçmek ve ses kaynaklarını bir parametreleri strateji veya orkestrasyon uygulaması veya parametrelili yönlendirme veya ses uygulamaları ile kullanmalarını sağlamak üzere, **Operasyonel Parametre Yönetimi (OPM)** ile entegre edilmiştir.

ARM erişimi, aşağıdaki gibi rol ayrıcalıkları ve kiracı erişim kontrol izinlerine dayanmaktadır:

- Ekranlar veya belirli ARM işlevlerine kullanıcı erişimi, rol ayrıcalıkları tarafından yönetilmektedir.
- Erişim kontrol izinleri hangi ses kaynaklarının kimliği doğrulanmış bir kullanıcı tarafından görüntülenebileceği veya değiştirilebileceğini tanımlar. Ses kaynaklarına erişim kiracı tarafından verilir. Kullanıcıların erişimleri olan her kiracının tüm ses kaynaklarına erişimi vardır.

Daha fazlası için aşağıdan bir sekmenin üzerine tıklayın.

Kişilikler

Bir Kişilik Oluşturma

Yeni bir Kişilik oluşturmak için, **Ekle**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Kişilik Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'ye tıklayın ve **Kişilik Ekle**'yi seçin.
2. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Kişilik Adı**—Bu kişiliğin adı.
 - **Dil**—Bu kişilik tarafından konuşulan dil.
 - **Açıklama**—Bu kişiliğin açıklaması.
 - **Cinsiyet**—Bu kişiliğin Erkek, Kadın veya Belirtilmemiş olduğunu seçin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Diğer Eylemler

Bir kişilik oluşturduğunuzda:

- Kişiliği düzenleme— Kişilik özelliklerini düzenlemek için, bir kişinin yanında **Düzenle**'ye tıklayın.
- Kişiliği Silme—Kişilik özelliklerini görüntülemek için **Düzenle**'ye tıklayın. **Kişiliği Düzenle** penceresinde, kişiliği silmek için **Sil**'e tıklayın.

Important

Bir veya daha fazla Ses Kaynağı Dosyalarının bir parçası olan bir Kişiliği silemezsiniz.

- Ses kaynağını idare etme—Bir ses kaynağı kişiliğe atandıktan sonra, dosyayı idare etmek için çeşitli seçenekler kullanılabilir hale gelir.
 - Dosyayı Oynat—Dosyayı dinlemek için oynat butonuna tıklayın.
 - **Sil**—Dosyayı silin. Bu ilgili kişilikleri silmek ancak orijinal ses dosyalarını siler. Bir dosya sadece ona atanan ses kaynağı dağıtılmamışsa, kaldırılabilir. Ancak bu işlemi gerçekleştiren kiracı bir Servis Sağlayıcı ise, dosya sadece bir kiracı tarafından oluşturulmadıysa kaldırılabilir.

- **Yeniden İşleme**—Yeniden işleme, yüklenmiş orijinal ses dosyasından bir ses kaynağını yeniden üretir (veritabanından ve/veya hedef depolama biriminden silinmediyse). Ayrıca ses formatları arasındaki gerekli dönüşümü gerçekleştirir.
- **İndir**—Dosyayı bilgisayarınıza indirin.
- **Kodlamalar**—Dosyanın GAX tarafından nasıl kodlandığı ile ilgili bilgileri görüntüleyin. Ses dosyaları yüklendiğinde GAX otomatik olarak dosyaları şu biçimlere kodlar: **µ-law**, **A-law** ve **GSM**. Yalnızca **.wav** dosyaları yükleme için desteklenir.

Ses Kaynakları

Bir Ses Kaynağı Oluşturma

Bir Ses Kaynağını oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Ses Kaynağı Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'ye tıklayın ve **Mesaj Ekle**'yi seçin.
2. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Ad**—Bu Ses Kaynağının adı.
 - **Açıklama**—Bu ses kaynağının açıklaması.
 - **Tür**—Bu ses kaynağının Müzik (bir müzik dosyası) veya Duyuru (bir duyuru dosyası) olacağını belirleyin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Ses Kaynaklarını Yükleme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynaklarını Yükleme

Steps

1. Hangi ses kaynağının ve kişiliğin dosyaya atanacağını tanımlayın. Belirledikten sonra, hedef ses kaynağı ve kişilik tarafından paylaşılan tablo hücrelerini seçin veya üzerine gelin.
2. **Ses Dosyayı Yükle**'ye tıklayın.
3. Tarayıcınız, yüklemek için bir ses kaynağı seçmeniz için bir iletişim kutusu açar. Yüklemek için bir dosya seçin.
4. Ses kaynağı GAX'a yüklenir ve kişiliğe atanır.

Ses Kaynaklarını Silme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynaklarını Silme

Steps

1. Silmek istediğiniz ses kaynağının yanındaki onay kutusunu işaretleyin.
2. **Sil**'e tıklayın.

Important

- Bir Ses Kaynağını silerseniz, tüm ilişkili Ses Kaynak Dosyaları da silinir.
- Eğer Operational Parameters Management tarafından kullanılan bir Ses Kaynağını siliyorsanız, ve bu Ses Dosyası bir veya daha fazla parametre veya Parametre Grubu tarafından kullanılıyorsa, bunu işaret eden bir mesaj görüntülenir. Bu durumda, silme işlemi iptal edebilir veya zorla silebilirsiniz.

Diğer Eylemler

Bir dosya yüklediğinizde, seçebilir veya dosyayı vurgulayabilir ve şu işlemlerden birini seçebilirsiniz:

- Dosyayı Oynat—Dosyayı dinlemek için oynat butonuna tıklayın.
- **Sil**—Dosyayı silin. Bu ilgili kişilikleri silmek ancak orijinal ses dosyalarını siler. Bir dosya sadece ona atanan ses kaynağı dağıtılmamışsa, kaldırılabilir. Ancak bu işlemi gerçekleştiren kiracı bir Servis Sağlayıcı ise, dosya sadece bir kiracı tarafından oluşturulmadıysa kaldırılabilir.
- **Yeniden İşleme**—Yeniden işleme, yüklenmiş orijinal ses dosyasından bir ses kaynağını yeniden üretir (veritabanından ve/veya hedef depolama biriminden silinmediyse). Ayrıca ses formatları arasındaki gerekli dönüşümü gerçekleştirir.
- **İndir**—Dosyayı bilgisayarınıza indirin.
- **Kodlamalar**—Dosyanın GAX tarafından nasıl kodlandığı ile ilgili bilgileri görüntüleyin. Ses dosyaları yüklendiğinde GAX otomatik olarak dosyaları şu biçimlere kodlar: **µ-law**, **A-law** ve **GSM**. Yalnızca **.wav** dosyaları yükleme için desteklenir.

Ses Kaynakları Paylaşımı

Ortam Kiracısı (Hizmet Sağlayıcı), ses kaynaklarını diğer Kiracılar ile paylaşabilir. Dağıtılmış ses kaynakları aşağıdaki özelliklere sahiptir:

- Her bir Kiracı için, yeni bir ses kaynağı oluşturulur.
- Kiracının eşleşen kişilikleri yoksa, yeni kişilikler otomatik olarak oluşturulur.
- Kişilik Kimlikleri ve Ses Kaynak Kimlikleri dağıtılmış dosyaların kimlikleriyle eşleşir.
- Dosya adları, yeni ses kaynakları ile paylaşılır. Yeni dosyalar dosya sunucusunda oluşturulmaz. Ses Kaynakları, Operasyonel Parametre Yönetimi ile kullanılabilirler için kodlanmış dosya adlarını diğer Kiracılara görünür kılan bir mekanizma sağlar.
- Sadece Çevresel Kiracı, başka bir Kiracıya bir Ses Kaynağı dağıtabilir. Kiracının başka Kiracıya bir Ses Kaynağını yeniden dağıtması mümkün değildir.
- Dağıtılmış ses kaynaklarının ses kaynak Dosyalarında, Çevresel Kiracı tarafından yapılan değişiklikler otomatik olarak yayılır. Bu, ekleme, güncelleme, ve dağıtılan Ses Kaynakları Ses Kaynak Dosyalarının kaldırılmasını içerir.

Ses Kaynakları Dağıtımı

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynakları Dağıtımı

Steps

Ses kaynaklarını, Kiracıya göre veya ses kaynağına göre dağıtabilirsiniz. Aşağıdaki metotlardan

birini seçin:

Kiracı Tarafından

1. Ses kaynağını almak için, **Kiracı Dizini**'ne tıklayın ve bir Kiracı seçin.
2. **Dağıtım Düzenle**'ye tıklayın.
3. **Ortam Sahip İletileri** ortamınızdaki ses kaynaklarının bir listesini görüntüler. Kiracılardan, ses kaynağının yanındaki **Ekle** veya **Kaldır**'a tıklayarak ses kaynakları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.
4. **Tamam** üstüne tıklayın.

Ses Kaynağı Tarafından

1. Dağıtmak istediğiniz ses kaynağının yanındaki onay kutusunu işaretleyin.
2. **Düzenle**'ye tıklayın.
3. Kiracılar listesinde, bu ses kaynağının dağıtılacağı Kiracıları seçin. Aynı zamanda tüm Kiracılara kaynakları dağıtmak için **Bu iletiyi tüm kiracılar için uygun yap**'a tıklayabilirsiniz.
4. **Kaydet**'e tıklayın.

İş Nitelikleri

İş Öznitelikleri belirli bir türde **Öznitelik Değeri** nesnelere için kapsayıcı olarak hizmet eden nesnelere dir. Bu nesne örnekleri mevcut numaralandırmalardır (sınıflandırmalardır), Medya Türü, Hizmet Türü, ve diğerleri gibi.

Important

İş Öznitelik adları ve değerleri UTF-8 kullanılarak saklanabilir. Bu işlem öznitelikler ve değerlerin Japonca gibi ASCII olmayan diller de dahil olmak üzere herhangi bir dilde girilmesini ve görüntülenmesini sağlar. Gerekirse, iki ya da daha fazla dil tek bir İşletme Özniteliği için kombine edilebilir.

İş Öznitelikleri hakkında daha fazla bilgi için, aşağıdaki belgelere bakın:

- [Universal Routing 8.1 İş Süreçleri Kullanım Kılavuzu](#)
- [Universal Routing 8.1 Referans Kılavuzu](#)
- [<https://docs.genesys.com/Documentation:ES:IxnProps:BizAttrib:8.1.4> İş Öznitelikleri başlığı eServices Interaction Properties Referans Kılavuzu]

İş Özniteliklerini Görüntüleme

İş Öznitelikleri listesi ortamınızdaki İş Özniteliklerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan İş Öznitelikleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak

sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

İş Öznitelikleriyle Çalışma

Yeni bir İş Özelliği oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir İş Özneliğini kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir İş Özneliğini taşıyın.
- İş Özneliklerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir İş Özneliği adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: İş Öznelik Nesnelere Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—İş Öznelik 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. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Görünen Ad**—Altında bu nesnenin iletişim kutuları gibi grafik kullanıcı arayüzü unsurları üzerinde görüntüleneceği İş Özneliği lokalize adı. Varsayılan olarak, bu değer **Ad** özelliğindeki ile aynıdır.
 - **Açıklama**—Kısa bir İş Özneliği açıklaması.
 - **Tür**—İş Özneliği türü. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.

- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

İş Özelliği Değerleri

Bir İş Öznitelik Değeri, belirli bir **İş Öznitelik** nesnesi değerleri aralığında bir değeri temsil eden bir nesnedir.

İş Öznitelik Değerlerini Görüntüleme

İş Öznitelik Değerleri listesi ortamınızdaki İş Öznitelik Değerlerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **İş Öznitelik Değerleri**'ni seçtiğinizde **İş Öznitelikleri** listesi görüntülenir. **İş Öznitelik Değerleri** listesine erişmek için, önce bir İş Öznitelik nesnesi ve daha sonra bir İş Öznitelik Değeri dosyası seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan İş Öznitelik Değerleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

İş Öznitelik Değerleriyle Çalışma

Yeni bir İş Özellik Değeri nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri

gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir İş Öznitelik Değerini kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir İş Öznitelik Değerini taşıyın.
- İş Öznitelik Değerlerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir İş Öznitelik Değeri adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: İş Öznitelik Değeri Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **İş Özniteliği** listesinde, İş Öznitelik Değerleri oluşturmak istediğiniz, İş Özellik nesnesine tıklayın.
2. İş Öznitelik Değeri oluşturmak istediğiniz İş Öznitelik Değeri dosyasına tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—İş Öznitelik Değeri adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer İş Öznitelik Değerine ait İş Özniteliği içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Görünen Ad**—Altında bu nesnenin iletişim kutuları gibi grafik kullanıcı arayüzü unsurları üzerinde görüntüleneceği İş Öznitelik Değeri lokalize adı. Varsayılan olarak, bu değer **Ad** özelliğindeki ile aynıdır.
 - **İş Özniteliği**—İş Özniteliği Değerinin ait olduğu İş Özniteliği. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Açıklama**—Kısa bir İş Özniteliği Değeri açıklaması.
 - **Varsayılan**—Seçtiyseniz, bu değer ait olduğu İş Özniteliği için varsayılan değer olduğunu gösterir. Bir İş Öznitelik Değeri için bu onay kutusunu seçtikten sonra, aynı İş Özniteliğine ait herhangi başka bir değeri için seçemezsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.
5. **Kaydet**'e tıklayın.

Nesnel Tablolar

Nesnel Tablolar (ortam türü, hizmet türü ve müşteri segmenti gibi) etkileşim öznitelikleri ve hizmet hedefleri arasındaki ilişkiyi tanımlayan Nesnel Kayıt koleksiyonlarıdır.

Eğer Maliyet Bazlı Yönlendirme kullanıyorsanız, bir Maliyet Sözleşmesi kullanın. Bir Maliyet Sözleşmesi özel bir Nesnel Tablo türüdür ve yönlendirilebilir bir etkileşim maliyetini hesaplamak için gerekli bilgileri içerir. Maliyet Sözleşmeleri Nesnel Kayıtları içerir, hepsi IT Sözleşmesi ile ilişkilidir. Maliyet Sözleşmeleri ile çalışma hakkında bilgi için, aşağıdaki Prosedürler kısmında Maliyet Sözleşmeleri bölümüne bakın.

Nesnel Tablolar hakkında daha fazla bilgi için [Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Kılavuzu](#)'na bakın.

Nesnel Tabloları Görüntüleme

Nesnel Tablolar listesi ortamınızdaki Nesnel Tabloları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Nesnel Tablolar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Nesnel Tablolarla Çalışma

Yeni bir Nesne Tablo oluşturmak için, **Yeni**'ye 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Nesnel Tablo kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Nesnel Tablo taşıyın.
- Nesnel Tabloları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Nesnel Tablo Nesnelere Oluşturma

Steps

- **Nesnel Tablo**
- **Maliyetli Sözleşme**

Nesnel Tablo

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Nesnel Tablo 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir Nesnel Tablo açıklaması.
 - **Tür**—Maliyet Sözleşmesi olmayan bir Nesnel Tablo yaratmak için **Varsayılan**'ı seçin.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Maliyetli Sözleşme

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Nesnel Tablo 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir Nesnel Tablo açıklaması.
 - **Tür**—Maliyet Sözleşmesi olan bir Nesnel Tablo yaratmak için **Sözleşme**'yi seçin.
 - **Toplam Ön Ödemeli Maliyet**—Sadece Hacim Oranlı Sözleşmeler için ön ödemeli sözleşme maliyeti.
 - **Zaman Dilimi**—Bu Maliyet Sözleşmesi için Zaman Dilimi ve Genel sekmesinde belirtilen Etkileşim Türleri.
 - **Başlangıç**—Maliyet Sözleşmesi başlangıç tarihi.
 - **Bitiş**—Maliyet Sözleşmesi bitiş tarihi.

Important

Daha fazla bilgi için [Universal Routing 8.0 Yönlendirme Uygulaması Yapılandırma Kılavuzu](#)'na bakın.

3. Maliyet Sözleşmesini kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın. **Nesnel Kayıtlar** sekmesi görüntülenir.
4. **Nesnel Kayıtlar** sekmesinde, **Ekle**'ye tıklayın.
5. Ekranda görüntülenen açılır pencerede aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Medya Türü**—Bilgi alışverişi için kullanılan medya teknolojisi türü, örneğin ses, e-posta ve faks. Bu alan için Öznitelik Değerleri aralığı, Medya Türü İş Özniteliği içinde tanımlanır.
 - **Hizmet Türü**—Bir müşterinin talep ettiği hizmet. Bu alan için Öznitelik Değerleri aralığı, Hizmet Türü İş Özniteliği içinde tanımlanır.
 - **Müşteri Kesimi**—Bir iş koluna göreli biçimde kurumsal gelir potansiyeline dayalı olarak müşteriyi sınıflandırır. Bu alan için Öznitelik Değerleri aralığı, Müşteri Kesimi İş Özniteliği içinde tanımlanır.
 - **Hizmet Nesnel Hedefi**—Bu Kayıt için tanımlanmış Hizmet Nesnel Hedefi. Sesli etkileşim için, canlı bir aracı tarafından cevaplanması gereken sesli arama için hedef zamanı.
 - **Hizmet Nesnel Aralığı**—Bu Kayıt için tanımlanmış Hizmet Nesnel Aralığı. Hizmet Nesnel Hedefi sapması adımı tanımlar.
 - **Tamam** üstüne tıklayın.

Important

Daha fazla bilgi için [Universal Routing 8.0 Yönlendirme Uygulaması Yapılandırma Kılavuzu](#)'na bakın.

6. **Kaydet**'e tıklayın.

İstatistiksel Günler

İstatistiksel Gün, belirli bir iş günü boyunca işlenmesi beklenen belli **Aracı Grubu** iş yükünün sayısal ifadesidir.

Eğer Maliyet Bazlı Yönlendirme kullanıyorsanız, bir Günlük Sözleşme kullanın. Günlük Sözleşme İstatistiksel Günün özel bir türüdür. Eğer Maliyet Bazlı Yönlendirme kullanıyorsanız, Günlük Sözleşme ayrıca baz oranları ve bir birimi beklenen iş yükünün üzerinde veya altında işlendiğinde verilen cezaları içeren bir İstatistiksel Gündür. Günlük Sözleşmeler, Hacimsel Oranlı IT Sözleşmeleri için geçerlidir. Günlük Sözleşmeler, baz oranın haftanın farklı günleri, hafta sonları ve tatiller gibi özel günlerde meydana gelebilecek hacim dalgalanmalarını karşılayacak farklılığı sağlar. Günlük Sözleşmeler hakkında daha fazla bilgi için **Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Kılavuzu**'na bakın.

İstatistiksel Günler zamanın bir noktasının tanımını temsil eder, ve bu nesnelere ile tasarlanmış Genesys sunucu uygulamaları tarafından yorumlanır ve sunucu çalışırken gerçek zaman çizelgesi ile koordine edilir. Sunucunun davranışına bağlı olarak, tanım, yerel sunucunun zaman dilimindeki saatte veya UTC zamanında uygulanır. İstatistiksel Günün kendisi belirli bir zaman dilimini işaret etmez.

İstatistiksel Günler hakkında daha fazla bilgi için **Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Kılavuzu**'na bakın.

İstatistiksel Günleri Görüntüleme

İstatistiksel Günler listesi ortamınızdaki istatistiksel günleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan İstatistiksel Günler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

İstatistiksel Günlerle Çalışma

Yeni bir İstatistiksel Gün nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—İstatistiksel Günü kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir İstatistiksel Günü taşıyın.
- İstatistiksel Günü etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir İstatistiksel Günü tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: İstatistiksel Gün Nesneleri Oluşturma

Steps

İstatistiksel Gün nesnesi oluşturmak için, aşağıdaki türlerinden birini seçin:

- **İstatistiksel Gün**
- **Gün Sözleşmesi**

İstatistiksel Gün

Bir İstatistiksel Gün oluşturmak için, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirin:

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—İstatistiksel Gün 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.

- **Tür**—Günlük Sözleşme olmayan bir İstatistiksel Gün yaratmak için **Varsayılan**'ı seçin.
- **Gün Türü**—Bu alanlar İstatistiksel Gün istatistiksel değerlerinin uygulanacağı takvim günlerini belirler. **Tarih** seçilirse, aşağıdaki alanları değiştirebilirsiniz: **Yıl, Ay, Gün, Haftanın Günü** seçilirse, siz **Haftanın Günü** alanını değiştirebilirsiniz.

Important

İstatistiksel Gün nesnesi, Özel Gün Tablo türünün bir İstatistiksel Tablosunda kullanılmak üzere yapılandırılmış ise aşağıdaki bölümde herhangi bir özelliği ayarlamayın.

- **Başlangıç Zamanı**—İş Günü başlangıç zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
- **Bitiş Zamanı**—İş Günü bitiş zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.

Warning

Yönlendirme Çözümü tarafından yanlış anlaşılabilmesi için gece yarısına yayılan bir İş Günü'nü tek bir gün olarak yapılandırmayın. İş Günü'nüz bir günde başlar ve bir sonraki günde biterse, aşağıdaki gibi iki gün olarak yapılandırmanız gerekir:

Genel başlangıç saatinde başlayan ve aynı gün 11:59 PM'de biten ilk İş Günü; ve
Sonraki takvim günü 00:00 AM'de başlayan ve genel bitiş saatinde biten ikinci İş Günü.

Örnek

Pazartesi **08:00 PM** ve Salı **02:00 AM** arasındaki etkinliği izlemek istediğinizi varsayalım. Aşağıdaki gibi açıkça iki İş Günü oluşturmanız gerekir:

8:00 PM'de başlayan ve 11:59 PM'de biten Pazartesi günlük ilk İş Günü; ve

00:00 AM'de başlayan ve 2:00 AM'de biten Salı günlük ikinci İş Günü.

- **Min Değer**—Bütün gün için minimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer.
- **Maks Değer**—Bütün gün için maksimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer **Minimum İstatistiksel Değerler** ayarından daha az olamaz.
- **Hedef Değer**—Bütün gün için hedeflenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Hedef Değer, Maksimum İstatistiksel Değerler ayarından daha fazla veya Minimum İstatistiksel Değerler ayarından daha az olamaz. Bu özellik, gelecekteki kullanım için ayrılmıştır.

- **Aralık Süresi (Dak)**—Dakika cinsinden İstatistiksel Aralık. Bu parametre, gün boyunca yük dağılımı için bir model sağlayan küçük zaman dilimleri halinde İstatistiksel Günü incelemek için kullanılır. Bu değer 5'in katı olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Aralıklar** sekmesinde, istatistiksel aralıkları belirtin. Daha fazla bilgi için İstatistiksel Aralıklar'a bakın.
 4. **Kaydet**'e tıklayın.

Gün Sözleşmesi

Bir Günlük Sözleşme oluşturmak için, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirin:

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer girin veya listeden bir değer seçmek **Gözet** düğmesi, bir listeden bir değer seçmek içindir:
 - **Ad**—İstatistiksel Gün 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.
 - **Tür**—Günlük Sözleşme olan bir İstatistiksel Gün yaratmak için **Günlük Sözleşme**'yi seçin.
 - **Gün Türü**—Bu alanlar İstatistiksel Gün istatistiksel değerlerinin uygulanacağı takvim günlerini belirler. **Tarih** seçilirse, aşağıdaki alanları değiştirebilirsiniz: **Yıl, Ay, Gün, Haftanın Günü** seçilirse, siz **Haftanın Günü** alanını değiştirebilirsiniz.
 - **Başlangıç Zamanı**—İş Günü başlangıç zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
 - **Bitiş Zamanı**—İş Günü bitiş zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
 - **Aralık Süresi (Dak)**—İstatistiksel aralıklar listesi.
 - **Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin tahmin hacminin bir ceza olmaksızın fazla veya eksik tahmin edilebilir yüzdesi. Bu izin aralıklar dahil, tüm gün boyunca geçerlidir. Değer pozitif bir değer olmalıdır.
 - **Eksik Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin çok yüksek tahmin edildiği için ceza almamak için aşılmaması gereken yüzdesi.
 - **Fazla Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin çok düşük tahmin edildiği için ceza almamak için aşılmaması gereken yüzdesi.
 - **Sabit Oran**—Seçildiğinde, bu Hacim Dönemine Sabit Oran uygulanacaktır.

3. **Hacim Dönemi** sekmesinde **Ekle**'ye tıklayın. Açılır pencerede, aşağıdaki bilgileri girin:

- **Hacim Dönemi**—Aralık numarası. İlk aralık 1 numaralıdır ve her zaman İş Günü başlangıç zamanından itibaren sayılır.
- **Tahmin Edilen Hacim**—Belirli bir süre içinde beklenen etkileşim hacmi.
- **Baz Oran**—Belirli bir süre içinde beklenen etkileşimlerin toplam ücreti.
- **Fazla Etkileşim Tahmini Cezası**—İzin verilen Tahmin İzin Cezasının ötesinde tahmin edilen etkileşim seviyesi aşıldığı için etkileşim başına ek ücret. Gerçekte, bu düşük tahmin etme cezasıdır.
- **Eksik Etkileşim Tahmini Cezası**—İzin verilen Tahmin İzin Cezasının ötesinde tahmin edilen etkileşim seviyesine ulaşılmadığı için etkileşim başına ek ücret. Gerçekte, bu yüksek tahmin etme cezasıdır.

Important

Daha fazla bilgi için [Universal Routing 8.0 Yönlendirme Uygulaması Yapılandırma Kılavuzu](#)'na bakın.

4. **Kaydet**'e tıklayın.

İstatistiksel Aralıklar

Bazı İstatistiksel Değerler ile her İstatistiksel Aralığı ilişkilendirmek için bir İstatistiksel Aralığı kullanın. Her aralık için, bu aralıkta beklenen yükü temsil eden değerleri belirtebilirsiniz. Değer istatistiksel alanda sayısal ve benzersiz olmalıdır. Kapasite Tablosu türünde bir İstatistiksel Tabloda kullanılmak üzere bir İstatistiksel Günü nesnesi yapılandırırken, şunları belirtin:

- İstatistiksel Değer 1—Müşteri Temsilcisi sayısı.
- İstatistiksel Değer 2—Ortalama bir kullanım süresi.

Kota Tablosu türünde bir İstatistiksel Tabloda kullanılmak üzere bir İstatistiksel Günü nesnesi yapılandırırken, şunları belirtin:

- İstatistiksel Değer 1—Aralık için minimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer.
- İstatistiksel Değer 2—Aralık için hedef iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer, İstatistiksel Değer 3 ayarından daha fazla veya İstatistiksel Değer 1 ayarından daha az olamaz.
- İstatistiksel Değer 3—Aralık için maksimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer

İstatistiksel Değer 1 ayarından daha az olamaz.

İstatistiksel Tablolar

İstatistiksel Tablolar bir yıla kadar bir takvim döneminde **Aracı Gruplarının** istatistiksel modellenmiş performanslarını temsil eden **İstatistiksel Gün** gruplarıdır. Arama-işleme uygulamaları bu gruplar için gerçek zamanlı istatistikler kullanılamaz olduğunda Müşteri Temsilcisi Grupları arasında yük dengelemesini sağlamak için İstatistiksel Tabloları kullanabilir.

İstatistiksel Tabloları Görüntüleme

İstatistiksel Tablolar listesi ortamınızdaki İstatistiksel Tabloları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan İstatistiksel Tablolar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

İstatistiksel Tablolarla Çalışma

Yeni bir İstatistiksel Tablo nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—İstatistiksel Tabloyu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir İstatistiksel Tabloyu taşıyın.
- İstatistiksel Tabloları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir İstatistiksel Tabloyu tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: İstatistiksel Tablo Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer için bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—İstatistiksel Tablo 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.
 - **Tür**—İstatistiksel Tablo türü. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. İstatistiksel Tabloların beş türü şunlardır:
 - **Kapasite Tablosu**—Arama işleme uygulamaları İstatistik Günleri nesnesinin **Aralıklar** listesinde belirtilen değerleri karşılaştırır.
 - **Kota Tablosu**—Arama işleme uygulamaları İstatistik Günleri nesnesinde belirtilen **Minimum, Maksimum** ve **Hedef** değerleri karşılaştırır.
 - **Özel Gün Tablosu**—Arama işleme uygulamaları belirli günleri (örneğin, tatiller) belirleyebilir.
 - **Değişken Oranlı Sözleşme Tablosu**—Arama işleme uygulamaları tahmin edilen hacme dayalı etkileşim maliyetini ve bu hacim için bir oranı hesaplar.
 - **Hacim Sözleşme Tablosu**—Arama işleme uygulamaları önceden tanımlanmış arama maliyeti veya müşteri temsilcisi maliyetine dayalı etkileşim maliyetini hesaplar.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Yeni İstatistiksel Tabloyu kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın.
4. Eğer bu İstatistiksel Tablo, bir Değişken Oran Sözleşme Tablosu dışında bir tür ise, bir veya daha fazla İstatistiksel Gün içerecektir. Bu İstatistiksel Tabloya eklemek istediğiniz her İstatistiksel Gün için:

- a. **İstatistiksel Günler** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekiyorsa şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Tabloya mevcut bir İstatistiksel Gün eklemek için İstatistiksel Günler listesinden seçin.
 - Bu Tabloya yeni bir İstatistiksel Gün eklemek için, bu klasörde **İstatistiksel Gün oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
5. İstatistiksel Tabloyu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
- Değişiklikleri kabul etmek ve İstatistiksel Tablolar listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu İstatistiksel Tablo **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Hareketler

Hareketler uygulamaların müşteri tanımlı istatistikleri nasıl hesapladığını tanımlar.

Hareketlerin özellikleri ve kullanımı hakkında daha fazla bilgi için, Evrensel Yönlendirme belgelerine başvurun.

Hareketleri Görüntüleme

Hareketler listesi ortamınızdaki Hareketleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Hareketler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Hareketlerle Çalışma

Yeni bir Hareket nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Hareketi kopyalayın.

- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Hareketi taşıyın.
- Hareketleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Hareket adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Hareket Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Hareket adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer benzersiz olmalıdır. Tür özelliğinde belirtilen bir ad ve tür kombinasyonu Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kuruluş ortamında) veya Kiracı içinde (bir çoklu kiracı ortamında) benzersizliğini belirler.
 - **Diğer Ad**—Bu Hareket için alternatif bir isim. Eğer bu değeri belirtirseniz, verilen çağrı merkezi içinde **Tür** özelliğinde nesne türünde belirtilen nesne türü içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Hareket Türü**—Bu Hareketin türü. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kayıt Dönemi (dak.)**—Hareketin ne kadar sıklıkla geçerli durumunu bildirdiğini veya veritabanında kaydettiğini belirten dakika cinsinden süre.
 - **Biçim**—İşlemin nasıl işleneceğini tanımlayan bir uygulamaya özgü biçim veya betik.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Ses İstemleri

Ses İstemleri aranan tarafa uygulanacak eylem kümesi içerebilen arama işlem nesnelere.

Sesli İstemleri Görüntüleme

Ses İstemleri listesi ortamınızdaki Ses İstemlerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Ses İstemleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Sesli İstemlerle Çalışma

Yeni bir Ses İstemi 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klon**—Bir Ses İstemi kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Ses İstemini taşıyın.

- Ses İstemlerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için [Nesne Hiyerarşisine](#) bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Ses İstemini tıklayın. Ayrıca [seçenekleri](#) ve [izinleri](#) ayarlayabilirsiniz ve [bağımlılıkları](#) görebilirsiniz.

Procedure: Ses İstemi Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Ses İstemleri 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. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. Ses İstemi park edilmiş arama işleminde kullanılır, bu değer anahtarın sağladığı ses istemi tanımlayıcısına uygun olmalıdır.
 - **Açıklama**—Kısa bir Ses İstemi Noktası açıklaması. Metin Okuma sentezi için, bir park platformu ya da bir anahtar Ses istemi oluşturmak için bu özelliği kullanabilir.
 - **Anahtar**—Ses İsteminin ait olduğu Anahtar. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Betik**—Bu Ses İstemi için Betiğin benzersiz tanımlayıcısı.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Masaüstü

Yapılandırma Yöneticisi'nin Masaüstü bölümü, şu nesneleri yapılandırmanıza olanak tanır:

- [Eylem Kodları](#)

Eylem Kodları

Eylem Kodları araçların müşteri etkileşimleri iş sonuçlarını rapor etmelerini, bunun yanında bazı operasyonlar için nedenleri açıklamalarını sağlar.

Önceden tanımlanmış Eylem Kodları menüsünden uygun bir kod seçildikten sonra, kod ilişkili isteği ile birlikte geçirilir. Daha sonra kod isteğin başarıyla işlendiğini gösteren olay ile döndürülür. Sonuç olarak, kod raporlama veritabanında depolanır.

Belli bir eylem için nedenleri daha doğru karakterize eden altkoddan bir numarası ile her Eylem Kodunu tamamlayabilirsiniz.

Eylem Kodlarını Görüntüleme

Eylem Kodları listesi ortamınızdaki Eylem Kodlarını gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Eylem Kodları 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Eylem Kodlarıyla Çalışma

Yeni bir Eylem Kodu 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Eylem Kodunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Eylem Kodunu taşıyın.
- Eylem Kodlarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Eylem Kodu adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Eylem Kodu Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Bu Eylem Kodunun 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.
 - **Tür**—Eylem Kodu Türü. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz. Daha fazla bilgi için **Eylem Kod Türleri** sekmesine bakın.
 - **Kod**—Eylem Kodu. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer **Tür** özelliğinde belirtilen Eylem Kod türü içinde benzersiz olmalıdır.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. (İsteğe bağlı) Ayrıca, daha doğrusu belli bir eylem için nedenleri tanımlamak için Altkodlar ayarlayabilirsiniz. Altkodları ayarlamak için, aşağıdaki adımları uygulayın:
 - **Altkodlar** sekmesine tıklayın.
 - **Ekle**'ye tıklayın.
 - Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Ad**—Altkod adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Eylem Kodu içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.

- **Kod**—Altkod değeri. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Eylem Kodu içinde benzersiz olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
- Aşağıdaki eylemlerden birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul edip nesne listesine geri dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve sekmede kalmak için **Uygula** düğmesine tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

4. **Kaydet**'e tıklayın.

Eylem Kodu Türleri

Aşağıdaki Eylem Kodları türleri şunlardır:

Tür	Açıklama
Meşgul Kapalı	Bir müşteri temsilcisi Meşgul Yap işlevini iptal ettiğinde seçilir ve gönderilir.
Meşgul Açık	Bir müşteri temsilcisi Meşgul Yap işlevini aktifleştirdiğinde seçilir ve gönderilir.
Konferans	Bir müşteri temsilcisi bir konferans başlattığında seçilir ve gönderilir.
Aktarma Kapalı	Bir müşteri temsilcisi Arama Aktarma işlevini iptal ettiğinde seçilir ve gönderilir.
Aktarma Açık	Bir müşteri temsilcisi Arama Aktarma işlevini aktifleştirdiğinde seçilir ve gönderilir.
Gelen Arama	Bir müşteri temsilcisi bir gelen arama başlattığında seçilir ve gönderilir.
Dahili Arama	Bir müşteri temsilcisi bir dahili arama başlattığında seçilir ve gönderilir.
Oturum Aç	Bir müşteri temsilcisi oturum açtığında seçilir ve gönderilir.
Oturumu kapat	Bir müşteri temsilcisi oturum kapattığında seçilir ve gönderilir.
Hazır Değil	Bir müşteri temsilcisi durumu Hazır Değil olarak değiştiği zaman seçilir ve gönderilir.
Giden Arama	Bir müşteri temsilcisi bir giden arama başlattığında seçilir ve gönderilir.
Hazır	Bir müşteri temsilcisi durumu Hazır olarak değiştiği zaman seçilir ve gönderilir.
Aktar	Bir müşteri temsilcisi bir aktarma başlattığında seçilir ve gönderilir.

Ses Platformu

Yapılandırma Yöneticisi'nin Ses Platform bölümü, şu nesnelere yapılandırmanıza olanak tanır:

- [Ses Platformu Profilleri](#)

Ses Platformu Profilleri

Ses Platformu Profilleri bu uygulama Genesys Ses Platformu içinde yürütülürken gereken benzersiz servis bilgilerini belirten ses (VoiceXML), arama kontrolü (CCXML), duyuru ya da konferans uygulamalarıdır. Her profil her hizmet türü için önkoşullar, parametreler ve ilkeleri içerir.

Ses Platformu Profillerini Görüntüleme

Ses Platformu Profilleri listesi ortamınızdaki Ses Platformu Profillerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Ses Platformu Profilleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Ses Platformu Profilleriyle Çalışma

Yeni bir Ses Platform Profil 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klon**—Bir Ses Platformu Profili kopyalayın.

- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Ses Platformu Profilini taşıyın.
- Ses Platformu Profilini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Ses Platformu Profili adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Ses Platformu Profil Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Ses Platformu Profil 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. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Görünen Ad**—GVP raporlarında ve konsolda görüntülenen Ses Platform Profili adı.
 - **Açıklama**—Kısa bir Ses Platform Profili açıklaması.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Giden

Yapılandırma Yöneticisi'nin Giden bölümü, şu nesneleri yapılandırmanıza olanak tanır:

- [Arama Listeleri](#)
- [Kampanyalar](#)
- [Kampanya Grupları](#)
- [Alanlar](#)
- [Filtreler](#)
- [Biçimler](#)
- [Tablo Erişimleri](#)
- [İşlemler](#)

Arama Listeleri

Arama Listeleri telefon numaraları ve diğer müşteri ve işle ilgili verileri toplayıp saklayan kayıtlar ile veritabanı tablolarıdır. Arama Listeleri Genesys Administrator Extension'da oluşturulur ve atanmış biçimden kendi yapılarını alırlar. Bkz. [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#). Arama Listeleri hakkında daha fazla bilgi için [Outbound Contact 8.1 Referansı Kılavuzu](#)'na bakın.

Bir Arama Listesinin **iletişim_bilgisi** ve **iletişim_bilgi_türü** gibi Genesys zorunlu alanlarını içermesi gerekir ve aynı zamanda kullanıcı-tanımlı özel Alanları içerebilir. Kampanya adı, örneğin, **kampanya_adi_alanı** seçeneği ile belirtilen bir kullanıcı tanımlı alanda depolanır. Bir kullanıcı tanımlı alan, aynı zamanda bir müşterinin telefon numarasına DNC kısıtlamalarına alternatif olarak, Aramama istekleri için bir müşteri tanımlayıcısı olarak hizmet edebilir.

Sınırsız sayıda Arama Listeleri bir **Kampanyaya** eklenebilir ve Arama Listesi çalışan Kampanya Çevirim Oturumuna eklenebilir veya oturumdan silinebilir. Kampanya birden çok **Kampanya Grubuna** atanabilir.

Arama Listelerini Görüntüleme

Arama Listeleri listesi ortamınızdaki Arama Listelerini gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Arama Listeleri 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Çeşitli kriterlere göre nesnelere gruplamak için **Grupla**'yı tıklayın.

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

Arama Listeleriyle Çalışma

Yeni bir Arama Listesi 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Arama Listesini kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Arama Listesini taşıyın.
- Arama Listesini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Arama Listesi Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Arama Listesi 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir Arama Listesi açıklaması.
 - **Tablo Erişimi**—Arama Listesinin başvurduğu Tablo Erişimi. Bu özellik için bir değer belirtmelisiniz.
 - **Günlük Tablosu Erişimi**—Günlük Tablosu türü Tablo Erişimi. Genesys tek bir Günlük Tablosu Erişiminin bir kampanya ile ilişkili tüm arama Listelerine atanmasını önerir.
 - **Filtre**—Filtre bu Arama Listesine uygulanır. Filtre belirtirseniz, Tablo Erişimi ile aynı biçimde ilişkilendirin.
 - **Arama Zamanı Başlangıcı**—Şu anda liste seviyesinde kullanılmaz. Varsayılan **8:00:00 AM**'dir.
 - **Arama Zamanı Bitişi**—Şu anda liste seviyesinde kullanılmaz. Varsayılan **6:00:00 PM**'dir.

- **Betik**—Müşteri Temsilcisi Betikleri tarafından gerekli tüm öznitelikleri içeren Betik Nesnesini tanımlayan Betik Özellikleri. Daha fazla bilgi için, *Giden İletişim Referans Kılavuzu*'nda "OCS Kullanım Olayları ve Telefon Olayları Betik Bilgilerini Ekleme" bölümüne bakın.
 - **Maksimum Deneme**—Bu kampanya ile ilişkili işlem belirli bir kaydın yeniden çevrilmesiyle sonuçlanırsa, bir kampanya sırasında bu Arama Listesinde tek bir kaydı aramak için maksimum deneme sayısı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer sıfırdan yüksek olmalıdır. Varsayılan değer 10'dır.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Bu Arama Listesini kaydetmek için **Uygula** ögesine tıklayın.
 4. Bu Arama Listesi ile ilişkilendirilecek her işlem için:
 - a. **İşlemler** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Arama Listesini mevcut bir işlem ile ilişkilendirmek için İşlemler listesinden seçin.
 - Bu Arama Listesine yeni bir işlem ilişkilendirmek için, bu klasörde **İşlem oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
 5. Bu Arama Listesine eklenecek her Kampanya için:
 - a. **Kampanyalar** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Arama Listesine mevcut bir Kampanya eklemek için Kampanyalar listesinden seçin.
 - Bu Arama Listesine yeni bir Kampanya eklemek için, bu klasörde **Kampanya oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
 6. Bu Arama Listesi ile ilişkilendirilecek her Biçim için:
 - a. **Biçimler** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Arama Listesini mevcut bir Biçim ile ilişkilendirmek için Biçimler listesinden seçin.
 - Bu Arama Listesine yeni bir Biçim ile ilişkilendirmek için, bu klasörde **Biçim oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
 7. Müşteri Temsilcisi Grubunu oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve Arama Listeleri listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu Arama Listesinin **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Kampanyalar

Kampanya, arama gerçekleştirme ve arama sonuçlarını ele almak için [Arama Listeleri](#) ve [Aracı Gruplarını](#) (veya [Yer Grupları](#)) organize eden esnek bir master plandır. Kampanya birden çok [Kampanya Grubuna](#) atanabilir. [Outbound Contact Deployment Guide](#) adresindeki ek bilgilere bakın.

Kampanyaları Görüntüleme

Kampanyalar listesi ortamınızdaki Kampanyaları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Kampanyalar 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Kampanyalarla Çalışma

Yeni bir Kampanya 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Kampanyayı kopyalayın.

- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Kampanyayı taşıyın.
- Kampanyaları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Kampanya adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz.

Procedure: Kampanya Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Kampanya 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.
 - **Açıklama**—Kısa bir Kampanya açıklaması.
 - **Betik**—Müşteri Temsilcisi Betikleri tarafından gerekli tüm öznitelikleri içeren Betik nesnesini tanımlar.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Kampanyayı kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın.
4. Bu Kampanya ile kullanılacak her Arama Listesi için:
 - a. **Arama Listesi** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
 - b. Uygun klasörü bulun ve gerekliyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Kampanyaya mevcut bir Arama Listesi eklemek için Arama Listeleri listesinden seçin.
 - Bu Kampanyaya yeni bir Arama Listesi eklemek için, bu klasörde **DN oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
5. Kampanya oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve Kampanyalar listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu Kampanyanın **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya

tıklayın.

- Değişiklikleri iptal etmek için **iptal** düğmesine tıklayın.

Kampanya Grupları

Kampanya Grupları, **Arama Listeleri'nde** belirtilen hedeflere giden aramaları organize etmek ve yönetmek için otomatik yapılarıdır.

Kampanya Gruplarını Görüntüleme

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

Important

- Yapılandırma Yöneticisinde **Kampanya Grupları'nı** seçtiğinizde **Kampanyalar** listesi görüntülenir. **Kampanya Grupları** listesine erişmek için, önce bir Kampanya nesnesi ve daha sonra bir Kampanya Grupları klasörü seçmeniz gerekir.
- Devre dışı bırakılan Kampanya 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Kampanya Gruplarıyla Çalışma

Yeni bir Kampanya 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** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Kampanya Grubunu kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Kampanya Grubunu taşıyın.
- Kampanya Gruplarını etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Kampanya Grubu Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Kampanyalar** listesinde, Kampanya Grubu oluşturmak istediğiniz Kampanya nesnesini tıklayın.
2. Kampanya Grubu oluşturmak istediğiniz Kampanya Grubu dosyasını tıklayın.
3. **Yeni**'yi tıklayın.
4. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—[Kampanya@ KampanyaGrubu] biçiminde Kampanya Grubu adı. Bu değer Kampanya ve Grup alanları içeriğine göre otomatik olarak ayarlanır.
 - **Açıklama**—Kampanya Grubunun kısa bir açıklaması.
 - **Grup Türü**—Kampanya Grubu, Müşteri Temsilcisi, ya da Yer türü.
 - **Grup**—Bu Kampanya Grubu ile ilişkili Müşteri Temsilcisi Grubu veya Yer Grubu adı. Bu değer otomatik olarak atanır ve bunu değiştiremezsiniz.
 - **Çevirme Modu**—Bu Kampanya Grubunun Çevirme Modu adı.
 - **Ses Transferi Hedefi**—Aramaların ele alınmak için teslim edileceği yeri tanımlar.

Important

DN Ses Transferi Hedefine ek olarak, bu müşteri temsilcisi veya yer grubunu içeren bir arama akışının bir parçası olabilecek herhangi bir ACD Sırası, Sanal Sıra, Yönlendirme Noktası, veya DN Servis Sayısının Müşteri Temsilcisi Grubu veya Yer Grubu nesnelерinin DN Kaynağı olarak belirtilmesi gerekir. Giden İletişim Sunucusunun (OCS) Bu DN'leri müşteri temsilcilerine sağlanan ancak OCS tarafından Kampanya Grubu adına verilmemiş "r;yabancı" giden ve gelen aramaları tanımlamak için, veya ACD DN Sırasının DN "r;aşım" olarak ayarlanıp ayarlanmadığına dair izlemesi gerekir.

- **Çalışma Modu**—Bir çalışma modu: **Elle** veya **Zamanlanmış**. Bu özellik yalnızca Önizleme çevirme modunda uygulanır.

- **Optimizasyon Yöntemi**—Akıllı arama modlarında doğrudan arama algoritmalarını optimize etme yöntemi. Bu yöntemler şunlardır: **Aracı Meşgul Faktörü**, **Ortalama Dağıtım Zamanı**, **Ortalama Bekleme Süresi**, **Aşırı Arama Oranı** ve **Maksimum Kazanç**.

Important

Ortalama Dağıtım Zamanı yalnızca Akıllı GVP Arama Modu için ayarlanabilir.

- **Optimizasyon Hedefi %**—Optimizasyon yöntemi için hedef değer. Önceki alanda seçilen optimizasyon yöntemine bağlı ölçü birimi. Varsayılan değer 80'dir.
 - **Maksimum Sıra Boyutu**—Çevirici sırasında tutmak için kayıt sayısı. OCS, GVP Gücü veya Gönderme Önizleme ile çalışırken kullanılan bir iç sayaç. OCS çeviricinin arabelleğini daima belirtilen Maksimum Sıra Boyutu dahilinde tutmaya çalışır. Varsayılan değer 0'dır (sıfır).
 - **IVR Profili**—GVP EMPS IVR profilinde belirtilen IVR DBID Profili. OCS **ivr-profil-adi** seçeneği bu alanda belirtilen değeri kullanır.
 - **Etkileşim Sırası**—Giden Önizleme modu etkileşimlerini ele almak için bir İş Süreçleri geliştirirken Interaction Routing Designer tarafından **Betikler** bölümünde oluşturulan bir yapılandırma nesnesi.
 - **Santral Grubu DN**—Sadece Giden VoIP ortamında Giden İletişimini kullanıyorsanız gereklidir. Belirtildiyse, OCS giden ve gelen aramaların kökenindeki DN olarak bu DN'yi kullanır.
 - **Betik**—Müşteri Temsilcisi Betikleri tarafından gerekli tüm öznitelikleri içeren Betik nesnesi.
 - **Minimum Kayıt Önbellek Boyutu**—Bir kampanya için mevcut müşteri temsilcilerinin sayısı için, optimum kayıt önbellek boyutu ile birlikte, bir çarpan gibi davranan minimum kayıt önbellek boyutu. Varsayılan değer 4'dir.
 - **Optimum Kayıt Önbellek Boyutu**—Bir kampanya için mevcut müşteri temsilcilerinin sayısı için, minimum kayıt önbellek boyutu ile birlikte, bir çarpan gibi davranan optimum kayıt önbellek boyutu. Varsayılan değer 6'dır.
 - **Kanal Sayısı**—Bir Kampanya Grubunun gerçekleştirebileceği aramalar için maksimum bağlantı noktası sayısını tanımlar. En yüksek sayı şunlarda kullanılır: **Aşamalı**, **Tahmini**, **Tutma ile Aşamalı**, **Tutma ile Tahmini**, ve **Aşamalı GVP** arama modları. Varsayılan değer 10'dır.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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.
5. **Bağlantılar** sekmesinde, bu Kampanya Grubunu çalıştırmak için gerekli olan tüm sunuculara (T-Sunucusu ve SIP Sunucusu dışında) tüm bağlantıları ekleyin. Bir bağlantı eklemek için **Ekle** düğmesine tıklayın. Açılır pencerede ya eklemek için bağlantıyı seçin ya da yeni bir bağlantı oluşturmak ve ardından eklemek için **+** ögesine tıklayın.
 6. **Kaydet**'e tıklayın.

Arama Modları

Aşağıdaki tabloda listelenmiş birçok Giden İletişim arama modu vardır. İstedığınız zaman Aşamalı ve Tahmini arama modları arasında geçiş yapabilir ve optimize edilen parametreyi değiştirebilirsiniz. Genesys Administrator Extension'daki arama modunu ve optimize edilen parametreyi değiştirmek geçicidir. Bu sadece Kampanya durana veya ayarı değiştirene kadar sürer. Tahmini veya Aşamalı Arama modundan Önizleme Arama moduna değiştirmek için, Kampanya durdurulmalı ve yeniden başlatılmalıdır. Sadece Önizleme lisansı bu çevirme modunda OCS kullanımını sınırlar. Tüm arama modlarında Kampanyaları çalıştırmak için tam bir lisans gereklidir.

Important

Kampanyanın arama modu ve optimize edilen parametreyi değiştirmek için yüklü olması gerekir.

Arama modu **Optimizasyon** parametreleri ve **Optimizasyon Hedefi** değeri alanlarındaki değerler ile bağlantılı olarak kullanılır.

Çevirme Modu:	Açıklama
GVP Güç	Arama isteklerini yayımlayarak arama gerçekleştirme. Daha fazla bilgi için, Giden İletişim Dağıtım Kılavuzu 'na bakın.
Öngörme	Bir arama listesinden aramaları çağırır ve müşteri temsilcisi kullanılabilirliğini öngörür. Yüksek hacimli, düşük değerli Kampanyalar için önerilir.
GVP Öngörme	Kademe, dağıtımlarda giden çağrıların GVP self-servis için ilk vardığında, müşteri temsilcisi iş yüklerinin optimize edilmesine dayanmaktadır. Bu giden çağrılarının bir kısmı (GVP'de müşteri temsilcisi yardımcı hizmet seçeneğini seçen müşteriler için) ardından bir müşteri temsilcisi grubuna aktarılır. Bu çevirme modunda, müşteri temsilcisi yardımcı hizmet için aktarılan giden çağrılarının, bir sonraki müsait müşteri temsilcisi için bir süre sırada bekledikleri varsayılır. Bu arama modu giden aramalar için T-Sunucu değil SIP Sunucu gerektirir, ve self servis arama işlemleri için GVP Ses XML uygulamalarını kullanır.
	<p>Important</p> <p>Bu arama modu 8.1.2 sürümünden başlayarak OCS tarafından desteklenmektedir.</p>
Ele geçirme ile tahmini	Sadece Aktif Anahtarlama Matrisi modu ile kullanılmalıdır. Aramalar Tahmini moduna benzer şekilde otomatik olarak aranır.
Ön izleme	Sadece bir müşteri temsilcisi arama listesi kaydını önizlediğinde ve elle bir aramanın gerçekleşmesini istediğinde aramayı arama listesinden çağırır.

Çevirme Modu:	Açıklama
	Hesapların bireysel mülkiyetinin yüksek öncelikli olduğu düşük hacimli, yüksek değerli uygulamalar için önerilir.
Artma	Aramalar yalnızca bir müşteri temsilcisi uygun olduğunda bir arama listesinden aramalıdır. Düşük hacimli, yüksek değerli Kampanyalar için önerilir.
GVP Artma	Bir GVP bağlantı noktası kullanılabilir olduğunda aramalar Arama Listesinden aramalıdır. Bu arama modu giden aramalar için T-Sunucu değil SIP Sunucu gerektirir, ve arama işlemleri için Ses XML uygulamalarını kullanır.
Ele geçirme ile aşamalı	Sadece Aktif Anahtarlama Matrisi modu ile kullanılmalıdır. Aramalar Aşamalı moduna benzer şekilde otomatik olarak aranır.
Push Ön izlemesi	Interaction Server kullanarak Müşteri Temsilcisinin masaüstüne "gönderilmiş" aramaları çevirir.

Alanlar

Bir Alan nesnesi **Arama Listesi** veritabanı tablosundaki bir alanı tanımlar. Alanlar bir kayıt içinde tekli veri parçalarıdır (örneğin, bir telefon numarası).

Bir Arama Listesinde iki tür alan vardır:

- **Genesys zorunlu alanları**—Bu alanların tüm Arama Listesi tablolarında bulunması gerekir.
- **Kullanıcı tanımlı alanlar**—Bu özel alanlar işle ilgili verileri içerir.

Alanları Görüntüleme

Alanlar listesi ortamınızdaki alanları gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Alanlar listesinde 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıyı tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Alanlarla Çalışma

Yeni bir Alan 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** düğmesini tıklayın. Bir veya daha fazla nesneyi silmek için, listedeki nesne(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil** düğmesini tıklayın. Ayrıca nesnenin üzerine

tıklayarak ve daha sonra **Sil**'e tıklayarak bireysel olarak nesnelere silebilirsiniz.

Important

Bir alan sadece ilişkili bir **Filtre** yoksa silinebilir.

Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Alanı kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Alanı taşıyın.
- Alanları etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Alan Nesnelere Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Alan adı.
 - **Açıklama**—Kısa bir Alan açıklaması.
 - **Veri Türü**—Bu Alanda depolanan veriler için veri türü.
 - **Uzunluk**—(sadece **char** ve **varchar** veri türleri için) veritabanındaki Alan uzunluğu.
 - **Alan Türü**—Bu alan için giden işe-özel bilgiler.
 - **Varsayılan**—Alan için varsayılan değer. Alanı içeren tüm biçimlerde bu varsayılan değeri kullanır. Değer Alandaki veri türü ile tutarlı olmalıdır. Örneğin veri türü tamsayı ise, varsayılan değer bir tamsayı değeri olmalıdır. Genesys Administrator Extension bir Alanın eksik olduğu veya değere sahip olmadığı bir ASCII dosyasından kayıtları içeri aldığı anda, Genesys Administrator Extension, — **Boşaltılabilir** onay kutusu işaretlenmediyse alanı bu varsayılan değer ile doldurur. Alan boşaltılabilir ise, Genesys Administrator Extension boş bir değeri kabul eder.

- **Birincil Anahtar**—Bu onay kutusu Alanın bir veritabanı tablosunda birincil anahtar olup olmadığını gösterir. Giden İletişimde, birincil anahtar Alanları sadece **zincir_kimliği** ve **zincir_n** şeklindedir.
- **Benzersiz**—Bu onay kutusu Alan değerinin tablo içinde benzersiz olup olmadığını gösterir.
- **Boşaltılabilir**—Onay kutusu Alan değerinin **BOŞ** olarak ayarlanabilir olup olmadığını gösterir.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Alan Türleri

Alan Türü	Açıklama
Müşteri Temsilcisi	Bu kayıtlarla ilişkili bir giden aramayla ilgilenen en son Müşteri Temsilcisinin oturum açma kimliğini içeren bir alan.
ANI	Bir Otomatik Numara Tespiti (ANI) içeren bir alan.
Uygulama	Bir Genesys uygulaması içeren bir alan. Uygulama: Bir Framework kurulumu sırasında yüklenen ve yapılandırılan, Framework içinde belli bir işlevi olan çalıştırılabilir programlar. Örnekler: Yapılandırma Sunucusu, Çözüm Denetimi Sunucusu (SCS), Mesaj Sunucusu, Yerel Denetim Aracısı (LCA).
Arama zamanı	Gerçek çevirme girişiminin zamanını içeren bir alan.
Kampanya:	Bu kaydın ilişkili olduğu kampanyayı içeren bir alan.
Zincir	Bir zincirde bağlantılı olması gereken kayıtların özel kimliğini içeren bir alan. Bir müşteri hesabı ile ilişkili her kayıt, örneğin, aynı zincir kimliğine sahiptir.
İletişim Bilgileri	Bir hedef telefon numarasını içeren bir alan.
İletişim Bilgileri Türü	Örneğin ev veya iş gibi telefon numarası türlerini içeren bir alan.
Ülke Kodu	Ülke kodunu içeren bir alan.
Arama Sonucu	Gerçekleşen aramanın sonucunu içeren bir alan.
E-posta Konusu	Bir e-posta etkileşimi konu satırındaki metni içeren bir alan.

Alan Türü	Açıklama
E-Posta Şablon ID	Bir e-posta etkileşimi şablon kimliğini içeren bir alan.
Başlangıç:	Arama için planlanan kayıt süresini içeren bir alan.
Grup	Kişi nesnelerini gruplayan bir yapılandırma nesnesinin adını içeren bir alan.
Bilgi Haneleri	Arayanın hat türünü belirtmek için Gösterge-Rakamlarını içeren bir alan.
LATA	Yerel Erişim ve Taşıma Alanı (LATA) numarasını içeren bir alan.
Medya Referansı	Kullanılması durumunda medya gövdesine gönderilecek Yapılandırma Sunucusu API referansını içeren bir alan.
NPA	Numaralandırma Plan Alanı (NPA) numarasını içeren bir alan.
NPA-NXX	Bu numaraya hizmet veren özel bir telefon şirketinin merkez ofisindeki bir tanımlayıcı ile Numaralandırma Planı Alanı numarasını içeren bir alan.
Zincirde Numara	Zincirdeki belirli bir kayda atanan önceliği ihtiva eden bir alan. Küçük sayı önce işlenir.
Girişim Sayısı	Denemelerinin sayısını içeren bir alan. (Bu, hata durumundaki tekrar arama girişimlerini içermez.)
Kayıt Id	Güncel kayıt için benzersiz kimlik numarasını içeren bir alan.
Kayıt Durumu	Kayıt durumunu içeren bir alan.
Kayıt Tipi	Kayıt türünü içeren bir alan.
Programlanan Zaman	Programlanan bir kişisel geri arama ya da (işlem sonrası) yeniden programlanan bir aramanın zamanı içeren bir alan.
Eyalet Kodu	Eyalet veya Uluslararası kodu içeren bir alan, örneğin Kaliforniya için CA gibi bir ABD ve Kanada posta kodu.
Değiştirme Id	Fiziksel veya sanal bir anahtar temsil eden bir yapılandırma veritabanı nesnesini içeren bir alan.
Saat Dilimi	Zaman dilimini içeren bir alan.
Kime	Çevirme girişimleri süresini içeren alan bitirilmelidir.
İşlem Geçmişi	Bir müşteri için uygulanan işlemlerin kayıtlarını içeren bir alan.
Kullanıcı Tanımlı Alan	Kullanıcı tanımlı bir alan.

Filtreler

Bir Arama Filtresi yalnızca belirli numaraların **Kampanya** sırasında aranması için **Arama Listelerini** kısıtlar.

Important

Arama Filtrelerini oluştururken bazı zorunlu alanlar için metin değerleri yerine Numaralandırma değerleri kullanmak gerekir. Bir Numaralandırma değeri bir Genesys zorunlu alan değerinin sayısal bir temsilidir. Numaralandırma değerleri hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Outbound Contact 8.1 Referans Kılavuzu**'nda "Genesys Numaralama Tabloları".

Filtreleri Görüntüleme

Filtreler listesi ortamınızdaki filtreleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Filtreler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

Filtrelerle Çalışma

Yeni bir Filtre nesnesi oluşturmak için **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Filtreyi kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Filtreyi taşıyın.
- Filtreleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Filtre Nesnelerini Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Filtre adı.
 - **Açıklama**—Kısa bir Filtre açıklaması.
 - **Biçim**—Bu filtrenin uygulandığı biçim. Bir kez belirtildiğinde, değiştirilemez. Aynı biçimde bir Arama Listesi nesnesine bir filtre nesnesi atayabilirsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Biçimler

Bir Biçim **Arama Listeleri** için bir kullanıcıya özel şablondur. Bu Genesys Administrator Extension'da oluşturulur ve bir veri yapısını oluşturan **Alanlardan** oluşur (örneğin, bir veritabanı tablosu); Her Alanın niteliklerini açıklayan özellikleri vardır. Bir Arama Listesinin Genesys zorunlu alanlarını içermesi gerekir ve aynı zamanda kullanıcı-tanımlı özel Alanları içerebilir. **Outbound Contact Deployment Guide** adresindeki ek bilgilere bakın.

Zorunlu Alanlar kayıtları düzgün bir şekilde işlemek için gereklidir. Bunlar her müşteriyi ve her müşteri kaydı durumunu belirler. Genesys zorunlu alanları, aşağıda Zorunlu Alanlar sekmesinde açıklanmıştır. **Outbound Contact Deployment Guide** adresindeki ek bilgilere bakın.

Genellikle işle ilgili veri içeren özel/kullanıcı tanımlı Alanlar, Genesys Administrator Extension'da oluşturulabilir ve bir Biçime eklenebilir. Özel alanlar görüşme sırasında müşteri temsilcisi tarafından kullanılabilir müşteri bilgilerini tanımlar. Bir müşteri temsilcisine müşteri verilerini göndermek için, bkz. **Fields in Outbound Contact Deployment Guide**.

Özel/kullanıcı tanımlı alanlar eklendikten sonra, Biçim tamamlanır ve Arama Listeleri oluşturmak için kullanıma hazırdır. Arama Listesinin bir Biçimden oluşturulması gerekir ve atanmış biçimden zorunlu ve özel alanları devralır. Her Arama Listesine karşılık sadece tek bir Biçim olabilir.

Veritabanı kayıtları bir Arama Listesine aktarıldığında, veriler bitmiş Biçim özelliklerine uygun olarak, zorunlu ve özel alanları doldurur.

Biçimleri Görüntüleme

Biçimler listesi ortamınızdaki Biçimleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Biçimler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** öğesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya

kaldırabilirsiniz.

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

Biçimlerle Çalışma

Yeni bir Biçim nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer** düğmesini tıklayın:

- **Klonla**—Bir Biçimi kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Biçimi taşıyın.
- Biçimleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: Biçim Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Biçim adı.
 - **Açıklama**—Kısa bir Biçim açıklaması.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. Bu Biçime eklenecek her Alan için:

- a. **Alanlar** sekmesine ve **Ekle** ögesine tıklayın.
- b. Uygun klasörü bulun ve gerekiyse şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Bu Biçime mevcut bir Alan eklemek için Kampanyalar listesinden seçin.
 - Bu Biçime yeni bir Alan eklemek için, bu klasörde **Alan oluşturmak** için **+** ögesine tıklayın ve ardından listeden seçin.
4. Biçimi oluşturmayı bitirdiğinizde şunlardan birini yapın:
 - Değişiklikleri kabul etmek ve Biçim listesine dönmek için **Kaydet**'e tıklayın.
 - Değişiklikleri kabul etmek ve bu Biçimin **Genel** sekmesine dönmek için **Uygula**'ya tıklayın.
 - Değişiklikleri iptal etmek için **İptal** düğmesine tıklayın.

Zorunlu Alanlar

Aşağıdaki zorunlu alanlar tüm Arama Listesi Biçimlerinde gereklidir. Bu liste alan adlarına göre alfabetik olarak sıralanır. Bu alanlar için varsayılan değerler yapılandırma sırasında Alan nesnelерinde tanımlanır.

Alan Adı	Veri Türü	Açıklama
müşteri temsilcisi_kimliği	değişken karakter(32)	Kaydı ele Müşteri Temsilcisinin giriş tanımlayıcısı.
uygulama_kimliği	tam sayı	Boş, şu anda kullanılmıyor.
girişim	tam sayı	Müşteriye ulaşmak için yapılan girişim sayısı.
arama_sonucu	tam sayı	Kayıt işleme nihai sonucudur. Outbound Contact 8.1 Referansı Kılavuzu Tanımlı Sabitler bölümünde Arama Sonuçları tablosuna bakın.
arama_zamanı	tam sayı	Kaydın işlendiği (arandığı) son tarih ve saat, UTC biçiminde.
kampanya_kimliği	tam sayı	Giden Arama Kampanyası DBID yapılandırması, kayıt işleme parçası olarak.
zincir_kimliği	tam sayı	Kaydın ait olduğu zincirin benzersiz kimlik numarası.
zincir_n	tam sayı	Zincir içinde kaydın benzersiz kimlik numarası.
iletişim_bilgisi	varchar(128)	Müşterinin iletişim bilgileri; ses

Alan Adı	Veri Türü	Açıklama
		kampanyasındaki telefon numarası.
iletisim_bilgi_turu	tam sayı	İletişim bilgilerinin türü; ses kampanyasındaki telefon türü. Outbound Contact 8.1 Referans Kılavuzu Tanımlı Sabitler bölümünde Telefon Türleri tablosuna bakın.
gunluk_baslangic	tam sayı	Bir müşterinin ulaşılacağı günün en erken saati (gece yarısından itibaren saniyeler sonra).
gunluk_son	tam sayı	Bir müşterinin ulaşılacağı günün en geç saati (gece yarısından itibaren saniyeler sonra).
arama_takvim_zamani	tam sayı	Kaydın işlenmesinin planlandığı veya yeniden planlandığı UTC biçiminde tarih ve saat (gece yarısı 01/01/1970 tarihinden itibaren saniyeler sonra).
eposta_konusu	varchar(255)	Boş, şu anda kullanılmıyor.
eposta_sablon_kimligi	tam sayı	Boş, şu anda kullanılmıyor.
grup_kimligi	tam sayı	Boş, şu anda kullanılmıyor.
medya_ref	tam sayı	Boş, şu anda kullanılmıyor.
kayit_kimligi	tam sayı	Bir arama kaydının benzersiz kimlik numarası.
kayit_durumu	tam sayı	Kaydın mevcut durumu. Outbound Contact 8.1 Referans Kılavuzu 'ndaki Kayıt Türleri tablosu Tanımlı Sabitler kısmına bakın.
kayit_turu	tam sayı	Kayıt Türü Outbound Contact 8.1 Referans Kılavuzu 'ndaki Kayıt Türleri tablosu Tanımlı Sabitler kısmına bakın.
anahtar_kimligi	tam sayı	Kaydı ele Müşteri Temsilcisinin oturum açtığı Anahtar DBID.
islemler	varchar(255)	İşlem uygulama tarihi. Daha fazla bilgi için, Treatments in Outbound Contact Deployment Guide 'e bakın.
zd_dbid	tam sayı	Arama kayıtlarıyla ilişkili Zaman Dilimi nesne yapılandırması DBID.

Tablo Erişimi

Tablo Erişimi nesnelere belirtilen **Biçimde** veritabanı tablolarını tanımlar ve Veritabanı Erişim Noktaları (DAP'ler) aracılığıyla bu tablolara erişimi açıklar.

En az bir **Arama Listesi** ile ilişkili iken bir Tablo Erişimi nesnesini silemezsiniz.

Tablo Erişimini Görüntüleme

Tablo Erişimi listesi ortamınızdaki Tablo Erişimi nesnelere gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan Tablo Erişimi nesnelere 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

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

Tablo Erişimiyle Çalışma

Yeni bir Tablo Erişim nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir Tablo Erişimi nesnesini kopyalayın.

- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir Tablo Erişimi nesnesini taşıyın.
- Tablo Erişimi nesnelerini etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir Tablo Erişimi nesnesi adını tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: Tablo Erişim Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—Bu Tablo Erişim nesnesinin adı. En fazla 254 karakter içerebilir. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
 - **Açıklama**—Kısa bir Tablo Erişim nesnesi açıklaması.
 - **Tablo Türü**—Veritabanında Tablo Erişim nesnesi türü. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Database Access Point**—Tabloya erişmek için Database Access Point. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Veritabanı Erişim Noktası bu Tablo Erişim nesnesinin ait olduğu Kiracıya hizmet etmelidir.
 - **Biçim**—Bu Tablonun Biçimi. **Günlük Tablosu** dışındaki tüm tablo türleri için bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Veritabanı Tablosu**—Bu tablonun veritabanında belirtildiği adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir. DBMS türüne göre ad uzunluğu. Genesys aşağıdaki satıcı-tanımlı sınırlamaların aşılmasını önerir:
 - 18 karakter—, DB2 ve Informix veritabanları için
 - 128 karakter—, Microsoft SQL veritabanları için
 - 30 karakter—, Oracle ve Sybase veritabanları için
 - **Her (saniye)**— Saniyede Bir GüncellemeBir uygulamanın uygulama belleğindeki tablo verilerini güncellemeden önce beklediği saniye sayısı. Bu değer sadece **Önbelleğe Alınabilir** onay kutusu işaretlendiğinde gereklidir.
 - **Önbelleğe Alınabilir**—Tablo Erişimi bilgilerinin uygulama belleğinde yansıtılmış olup olmadığını gösterir.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Tablo Erişimi Türleri

Tablo Erişimi Türü	Açıklama
ANI	Bir Otomatik Numara Tespiti tablosu.
Arama Listesi	Bir arama listesi tablosu.
Ülke Kodu	Bir ülke kodu tablosu.
Müşteri Tanımlı Tablo	Kullanıcı tanımlı bir tablo.
Arama Yasak Listesi	Giden kısmında, aranmamayı talep eden müşterilerin listesi Aramama (DNC) listesi olarak bilinir. Bir Aramama listesi dosyasındaki DNC verileri müşterinin telefon numarasını ya da bir müşteri kimliğini içerir.
E-posta İletişim Listesi	Giden kısmında, iletişim kurulacak müşterilerin listesi.
Bilgi Haneleri	Bir Bilgi Göstergesi-Basamak tablosu.
LATA	Bir Yerel Erişim ve Ulaşım Alanı tablosu.
Günlük Tablosu	Bir günlük tablosu.
NPA	Bir Numaralandırma Planı Alanı tablosu.
NPA-NXX	Bu numaraya hizmet veren özel bir telefon şirketinin merkez ofisindeki bir tanımlayıcı ile Numaralandırma Planı Alanı tablosu.
Eyalet Kodu	Eyalet veya Uluslararası kodu, örneğin Kaliforniya için CA gibi bir ABD ve Kanada posta kodu.

İşlemler

Bir işlem, Giden İletişim Sunucusunun (OCS) amaçlanan partiye ulaşmayan bir arama ile ne yapması gerektiğini tanımlar. Örneğin, İşlem Meşgul arama sonucu döndüren bir numarayı tekrar aramak için OCS'ye talimat verebilir.

İşlemler **Arama Listesi** nesnelere atanır. İşlemler bir arama sonucuna atanmışsa, OCS kayıt durumunu Güncellenmiş olarak değiştirir.

Kampanya için bir Çevirme Oturumu çalışırken bir Arama Listesi nesnesine İşlemleri ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz. Ancak bir işlem sürüyorsa, kesilemez. Bu işleme yapılan değişiklikler arama sonucu işlem gerektiren sonraki kayıta uygulanır.

İşlemleri Görüntüleme

İşlemler listesi ortamınızdaki İşlemleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesnelere görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan İşlemler 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:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için büyüteç butonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

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

İşlemlerle Çalışma

Yeni bir işlem nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay

kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini 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 nesnelere silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—Bir işlem kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir işlem taşıyın.
- İşlemleri etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

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

Procedure: İşlem Nesneleri Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—(Gerekli) İşlem adı.
 - **Açıklama**—(İsteğe Bağlı) İşlemin kısa bir açıklaması.
 - **Arama Sonucu**—(Gerekli) Bu işlem ile ilişkili arama sonucu.
 - **Kayıta Uygula**—(Gerekli) Arama sonucuna dayanarak bir Arama Listesi kaydına uygulanacak eylem.
 - **Aramaya Uygula**—(İsteğe Bağlı) Bir çevirme girişimi cevaplandığında veya bir telesekreter veya faks makinesine ulaştığında bir aramayı ele almak için başka bir yol.
 - **Hedef DN**—(Gerekli, **Aramaya Uygula** seçildiyse) Aramanın bağlandığı veya transfer edildiği DN. **Aramaya Uygula** seçiliyse, ancak **Hedef DN** değilse, OCS işlemi gözardı eder.
 - **Sekanstaki Sayı**—(Gerekli) Bu işlemin bir İşlem Sekansında uygulandığı sıra. Bu tek başına bir işlem ise, değeri 1 olarak belirtin.
 - **Döngü Denemesi**—(0'dan (sıfır) daha büyük bir değer zorunludur, **Kayda Uygula** ögesi **Zincirde sıradaki**, **Sonrasında zincirde sıradaki**, ve **Belirli bir tarihte zincirde sıradaki**, veya **Tekrar çevir** olarak ayarlandığında) Kayıta İşlem yürütmek için ardışık deneme sayısı.
 - **Aralık (Günler:Saatler:Dakikalar)**—(**Kayda Uygula**, **Zincirde sıradaki**, **Sonrasında zincirde sıradaki**, **Tekrar çevir**, veya **Tekrar dene** olarak ayarlandığında gereklidir)

OCS'nin ilk çevirme girişimi ve ilk işlem girişimi arasında beklediği dakika cinsinden bir zaman aralığı.

- **Artım (dakikalar)**—(**Kayda Uygula**, **Zincirde sıradaki**, **Sonrasında zincirde sıradaki**, **Tekrar çevir**, veya **Tekrar dene** olarak ayarlandığında gereklidir) Önceki tekrar arama zaman aralığına ilave edilen dakika sayısı.
- **Tarih**—(**Kayda Uygula**, **Belirli bir tarihte zincirde sıradaki** veya **Belirli bir tarihte tekrar dene** olarak ayarlandığında gereklidir) Başka bir işlem denemesinin gerçekleştirileceği tarih.
- **Zaman**—(**Kayda Uygula**, **Belirli bir tarihte zincirde sıradaki** veya **Belirli bir tarihte tekrar dene** olarak ayarlandığında gereklidir) Başka bir işlem denemesinin gerçekleştirileceği günün saati.
- **Aralık (Günler:Saatler:Dakikalar)**—İleride kullanılmak üzere ayrılmıştır.
- **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu 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. **Kaydet**'e tıklayın.

Sistem Paneli

Sistem Panosu, iletişim merkezini izlemenize yardımcı olur. Şunları içeren, ortamınızın geçerli işlemlerinin yüksek seviye bir özetini gösterir:

- Aktif Alarmlar—Aktif alarmların bir özeti.
- Ana Bilgisayarlar—Ortamınızdaki ana bilgisayarların bir özeti ve durumları.
- Uygulamalar—Ortamınızdaki uygulamaların bir özeti ve durumları.
- Çözümler—Ortamınızdaki çözümlerin bir özeti ve durumları.

Important

- Eğer Internet Explorer 8 veya daha önceki bir sürümü kullanıyorsanız panolar desteklenmemektedir.
- Sistem Panosunun çalışabilmesi için GAX Solution Control Server (SCS) bağlantısına sahip olmalıdır. Bkz. Adım 5: Daha fazla bilgi için Genesys Administrator Extension Dağıtım Kılavuzu'ndaki [Deploying Genesys Administrator Extension via Setup Mode](#) adresinin SCS bağlantısını ekleyin.

Daha fazlası için aşağıdan bir sekmenin üzerine tıklayın.

Alarmlar

Alarmlar aygıtı, önceliğe göre sıralanmış sistemdeki aktif Kritik, Önemli ve Önemsiz alarmların bir listesini gösterir. Yeni bir alarm etkinleştğinde, aygıt otomatik olarak güncellenir.

Important

Sadece alarmı veren uygulamaya erişiminiz varsa, aktif bir alarm görünür olur.

Bu aygıtta özgü seçeneklere erişmek için, aygıt başlığındaki içeriksel menüye (üç dikey nokta) tıklayın. Bu seçenekler:

- **Sekmeye Genişlet**—Daha fazla bilgi ve seçenek görüntülemek için bu küçük aracı büyütülmüş bir sekmeye genişletin.
- **Düzenle**—Bu küçük aracın adını düzenleyin.

Important

Genesys Administrator Extension'ın sistemi izlemesi için, sisteme Yönetim Katmanlı bileşenlerin dağıtılmış olması ve Genesys Administrator Extension'ın, Çözüm Kontrol Sunucusu'na bağlantılarla dağıtılmış olması gerekmektedir. Ayrıntılı talimatlar için [Yönetim Framework Dağıtım Kılavuzu](#)'na bakın.

Listedeki her alarm, şu durumlardan birini görüntüler:

- Kritik
- Önemli
- Önemsiz
- Bilinmeyen

Bu küçük aracı bir sekmeye dönüştürmek için **Sekmeye Genişlet**'e tıklayın. Alarmlar sekmesinde, şu işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Procedure: Alarmları Temizleme

Prerequisites

Alarmlar sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Alarmlar aygıtını kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Alarmlar sekmesinde, temizlemek istediğiniz Alarm(lar)ın yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Temizle**'yi seçin.

Alarm Görüntüleme Sorun Giderme

Bir alarm oluşturmak üzere yapılandırılmış bir olay, alarm sonucu vermezse, doğrulayın:

- İlgili Alarm Koşulu'nun düzgün bir şekilde yapılandırıldığından.
- İlgili olay logunun oluşturulduğundan. Bunu doğrulamak için, olay logunun yerel metin dosyasında gözüküp gözükmediğini kontrol edin.

- Olayı oluşturan Uygulamanın, logunu ağ Mesaj Sunucusuna göndermek üzere yapılandırıldığından.
- Verilen Uygulamanın ağ log çıkışının Etkileşim veya İz'e ayarlandığından; olayın ya Etkileşim ya da İz log çıkış seviyesinde raporlandığından.
- Mesaj Sunucusunun, verilen Uygulamanın oluşturduğu olay loglarını aldığından. Mesaj Sunucu logunu kontrol edin.
- Çözüm Kontrol Sunucusu, Mesaj Sunucusuna bağlandı.
- Çözüm Kontrol Sunucusu, Mesaj Sunucusundan alarm mesajları alıyor. Çözüm Kontrol Sunucusu logunu kontrol edin.
- Genesys Administrator Extension, düzgün şekilde Çözüm Kontrol Sunucusuna bağlandı.

Uygulamalar

Uygulamalar aygıtı, sistemdeki Uygulamaların bir listesini gösterir. **Bilinmeyen** durumlu uygulamalar, listeden en üstte gözükürler. Bir Uygulama'nın durumu değiştiğinde, bu aygıt otomatik olarak güncellenir. Bu aygıtta özgü seçeneklere erişmek için, aygıt başlığındaki içeriksel menüye (üç dikey nokta) tıklayın. Bu seçenekler:

- **Sekmeye Genişlet**—Daha fazla bilgi ve seçenek görüntülemek için bu küçük aracı büyütülmüş bir sekmeye genişletin.
- **Düzenle**—Bu küçük aracın adını düzenleyin.

Listede her Uygulama'nın bir durumu vardır; şunlardan biridir:

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Durum Adı	Açıklama
Başlatılıyor	<p>Şunların dahil olduğu, bir uygulamanın başlatma adımları gerçekleştirdiğini gösterir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uygulama başlatılıyor. • Yapılandırma Veritabanı'ndan yapılandırma verisi okunuyor. • Bu veri bütünlük için kontrol ediliyor. • Verilen yapılandırma verisine göre tüm kaynaklar ile bağlantılar kuruluyor. <p>Bu evrede, uygulama ana bilgisayarını üzerinde çalışan LCA'ya (Yerel Kontrol Aracısı) bağlanmıştır ancak işlem gerçekleştirilmeye hazır değildir (örnek olarak, istemci bağlantılarını kabul etmeye).</p>
Başlatıldı	<p>Uygulama tamamen başlatıldığı an atanmış; uygulama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Okuduğunda ve yapılandırmasını kontrol ettiğinde.

Durum Adı	Açıklama
	<ul style="list-style-type: none"> Tüm gerekli kaynaklar ile bağlantılarını kurduğunda. İşlemleri gerçekleştirmeye hazır olduğunda. Ana bilgisayarın çalışan LCA'ya bağlandığında. <p>Bu durum, uygulamanın mutlaka fonksiyonunu gerçekleştiremediğini anlamına gelmez. Bazı uygulamalar, çalışmaya başlamak için kullanıcı arayüzlerinden çözüme özgü ilave kontrol işlemleri gerektirebilirler. Daha fazla bilgi için, çözüme özgü belgelere bakın.</p>
Hizmet Kullanılmıyor	Uygulamanın çalışıyor olmasına rağmen, bir dahili sebep yüzünden işlemini gerçekleştiremediğini gösterir.
Sallanmayı başlat	Uygulama etkinleştiriliyor. Çözüm Kontrol Sunucusu (SCS), Başlatma komutu yürüttü ancak uygulama, ana bilgisayarı üzerindeki LCA'ya henüz bağlanmadı. Bu durum sadece, uygulamanın başlaması için komut ve uygulamanın bağlandığı LCA raporu arasındaki aralık için mevcuttur.
Durdurulmuş	Uygulamanın sistemde kurulduğunu ve yapılandırıldığını ancak henüz başlatılmadığını gösterir. Diğer bir deyişle, uygulama henüz etkinleştirilmedi veya beklenmeyen bir şekilde sonlandırıldı.
Sallanmayı durdur	Uygulama kapatılıyor. Uygulama, SCS'den Dur komutunu kabul etti ancak ana bilgisayarı üzerindeki LCA'dan henüz bağlantısını kesmedi. Bu durum, sadece uygulamayı durdurma talimatı ve gerçek sonlandırma arasındaki aralık için mevcuttur. Tipik olarak, Bekleme evresi uygulamaya özgü toparlanma fonksiyonları, tüm açık bağlantıların kapatılması, sonlandırma ve LCA tarafından sonlandırmanın algılanmasını içerir.
Askıya Alındı	Bir Uygulamanın güzel şekilde kapanma isteği aldığını, yeni istemci bağlantılarını kabul etmeyi bıraktığını ve tüm geçerli bağlantı, istekleri işlemeyi bitirdiğini gösterir.
Askıda	Bir Uygulamanın güzel şekilde kapanma isteği aldığını ve yeni istemci bağlantıları, istekleri almayı bıraktığını gösterir. Hala geçerli bağlantıları ve istekleri işliyor.
Bilinmeyen	Yönetim Katmanının, geçerli uygulama durumu hakkında güvenilir bilgi sağlayamadığını belirtir. Diğer bir deyişle, uygulamanın çalışması için yapılandırıldığı ana bilgisayarda SCS, LCA'ya bağlı değil. Bu durum, uygulamanın mutlaka fonksiyonunu gerçekleştiremediğini anlamına gelmez.

Durum Adı	Açıklama
	Important Tüm GUI masaüstü uygulama, bir Bilinmeyen durumu ile görüntülenir.

Bu küçük aracı bir sekmeye dönüştürmek için **Sekmeye Genişlet**'e tıklayın. Uygulamalar sekmesinde, şu işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Başlat

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Warning

- Genesys Administrator Extension ile uygulama başlatma, Uygulamanın hemen fonksiyonunu gerçekleştirmeye başladığını anlamına gelmez. Uygulamalar, Çözümler olarak adlandırılan daha yüksek seviye yapıların bileşenleridir ve çoğu normalde ait oldukları Çözümlerin sadece bir parçası olarak çalışır. Genesys, tek Uygulamaları sadece online yükseltme veya bakım amaçları için etkinleştirmenizi önerir. Normal üretim modunda, her zaman tam bir Çözüm başlatın.
- Bir Uygulama'nın Database Access Point'i başlatamaz veya durduramazsınız.

Procedure: Uygulama Başlatma

Prerequisites

Uygulamalar sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Uygulamalar bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Uygulamalar sekmesinde, başlatmak istediğiniz Uygulama(lar)ın yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Başlat**'i seçin.

Genesys Administrator Extension, Uygulamayı uzaktan etkinleştiren Yerel Kontrol Aracısını kullanan, Çözüm Kontrol Sunucusunu bildirir.

Uygulama başlangıcı şunlara bağlı olarak biraz sürebilir:

- Uygulamanın, Yapılandırma Veritabanından okuması gereken veri miktarına göre.
- Veri bütünlüğü kontrolü için geçen süre miktarına göre.
- Uygulamanın, diğer sistem kaynakların kurması gereken ağ bağlantı sayısına göre.

Bir Uygulama başlatılırken; durumu Durduruldu'dan, Bekliyor'a değişir. Uygulama başladığında; durumu Bekliyor'dan, Çalışıyor'a değişir.

Bazı durumlarda, bir Uygulama fonksiyonlarını gerçekleştirmek için dahili ve/veya harici bileşenlere bağlı olabilir. Bu durumlarda, Uygulama durumu şunlara değişebilir:

- Durduruldu'dan, Bekliyor'a, Başlatılıyor'a ve muhtemelen Hizmet Kullanılmıyor'a.
- Başlatılıyor'dan, Hizmet Kullanılmıyor'a, sadece tüm harici ve dahili bileşenler hazır olduktan sonra Başlatıldı'ya.

Genesys Administrator, sadece Uygulama ya Başlatıldı ya da Hizmet Kullanılmıyor durumunu yapılandırılan zaman aşımı süresinde bildirdiğinde, Uygulamanın başarılı bir başlatılmasını bildirir.

Important

- Bir Uygulamayı sadece, geçerli durumu Durdurulmuş ise başlatabilirsiniz.
- Bir Uygulamayı sadece, Uygulama yapılandırma nesnesi için Yürütme iznine sahipseniz başlatabilirsiniz.
- Bir Uygulamayı, Hizmet olarak yüklerseniz; Hizmet olarak başlayacaktır.

Dur

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Warning

Bir Uygulamayı durdurma, Uygulamaya ait olan tüm veya bazı Çözümlerin de durmasına sebep olabilir.

Bu işlem, Genesys Administrator'daki **Güzel Duruş** ile benzerdir. Bir Uygulamayı durdurduğunuzda, Uygulama yeni istekler almayı keser ve sıradaki isteklerin işlenmesini bitirir.

Bir Uygulamayı sadece:

- Geçerli durumu, Başlatılmış, Hizmet Kullanılmıyor, Bekliyor, Askıda ise durdurabilirsiniz. Bir Uygulamayı, durumu Askıda ise, güzel olarak durduramazsınız.
- Uygulama nesnesi için Yürütme iznine sahipsiniz.

Procedure: Uygulama Durdurma

Prerequisites

Uygulamalar sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Uygulamalar bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Uygulamalar bileşeninde, durdurmak istediğiniz Uygulama(lar)ın yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Durdur**'u seçin.

Genesys Administrator Extension, Uygulamayı uzaktan sonlandıran Yerel Kontrol Aracısı kullanan, Çözüm Kontrol Sunucusunu bildirir.

Destekli Güzel Kapanma

Eğer bir Uygulamanın güzel duruşu destekleyip desteklemediğinden emin değilseniz, bir zaman aşımı yapılandırmak için **askıda bekleme zaman aşımı** yapılandırma seçeneğini kullanabilirsiniz. Bu şekilde yapmak, eğer güzel şekilde kapatılmayı destekliyorsa, Uygulamanın güzel şekilde kapatıldığından emin olur; aksi halde güzel şekilde olmadan durdurulacaktır. Bu yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için *Framework Yapılandırma Seçenekleri Referans Kılavuzu*'na bakın.

Durdurmayı zorla

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Warning

Bir Uygulamayı durdurma, Uygulamaya ait olan tüm veya bazı Çözümlerin de durmasına sebep olabilir.

Bir Uygulamayı aniden (güzel olmayan bir şekilde) durdurduğunuzda; Uygulama, yeni ve geçerli tüm isteklerin işlenmesini hemen durdurur. Bir Uygulamayı sadece şu durumda durdurabilirsiniz:

- Geçerli durumu, Başlatılmış, Hizmet Kullanılmıyor, Bekliyor, Askıda ise.
- Uygulama için Yürütme iznine sahipsiniz.

Procedure: Bir Uygulamada Zorla Durdurma Kullanma

Prerequisites

Uygulamalar sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Uygulamalar bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Uygulamalar bileşeninde, durdurmak istediğiniz Uygulama(lar)ın yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Zorla Durdur**'u seçin.

Genesys Administrator Extension, Uygulamayı uzaktan sonlandıran Yerel Kontrol Aracısı kullanan, Çözüm Kontrol Sunucusunu bildirir.

Anahtar Modu

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Bu eylem, manuel olarak bir Yedek nesnesinden, Birincil nesneye geçiş yapar.

Bir manuel değiştirme gerçekleştirmek için:

- Yönetim Katmanı'nın gerçekleştirme sağlaması için, uygun bir lisansa sahip olmalısınız. Eğer linsan bulunmuyorsa, bu seçenek devre dışı bırakılır.
- Bu uygulama için Yürütme iznine sahip olmalısınız.

Important

Manuel değiştirme, şu türdeki Uygulamalar için mümkün değildir:

- Yapılandırma Sunucusu
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: Bir Uygulamada Anahtar Modu Kullanma

Prerequisites

Uygulamalar sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Uygulamalar bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Uygulamalar sekmesinde, manuel olarak Yedeklemeden, Birincil'e geçmek istediğiniz Uygulama(lar)ın yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Anahtar Modu**'nu seçin.

Tip

Aynı zamanda, Uygulamalar sekmesinde durum adına tıklayarak, uygulamaları başlatabilir ve durdurabilirsiniz. Örnek olarak, eğer bir uygulama **Başlatıldı** durumunda ise ve durum adına tıklarsanız, uygulama durmaya çalışır. Aynı şekilde, eğer bir uygulama **Durduruldu** durumunda ise ve durum adına tıklarsanız, uygulama başlamaya çalışır.

Ana Bilgisayarlar

Ana Bilgisayar bileşeni, ortamınızdaki Ana Bilgisayar listesini gösterir. Bir Ana Bilgisayar'ın durumu değiştiğinde, bu liste otomatik olarak güncellenir. Bu aygıtta özgü seçeneklere erişmek için, aygıt başlığındaki içeriksel menüye (üç dikey nokta) tıklayın. Bu seçenekler:

- **Sekmeye Genişlet**—Daha fazla bilgi ve seçenek görüntülemek için bu küçük aracı büyütülmüş bir sekmeye genişletin.
- **Düzenle**—Bu küçük aracın adını düzenleyin.

Listede her Ana Bilgisayarın bir durumu vardır; şunlardan biridir:

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Durum Adı	Açıklama
Yukarı	Solution Control Server'a (SCS), verilen ana bilgisayarda Yerel Kontrol Müşteri Temsilcisine (LCA) başarılı bir şekilde bağlandığını ve böylece bu ana bilgisayarda bulunan tüm uygulamaları izleyebildiğini ve kontrol edebildiğini gösterir.
Aşağı	SCS'nin, verilen ana bilgisayar LCA'ya bağlanmadığını veya daha önceden kurulmuş bir

Durum Adı	Açıklama
	<p>bağlantının kesildiğini gösterir. Bu durum, şunlardan birini gösterir:</p> <ul style="list-style-type: none"> LCA, verilen ana bilgisayarda başlatılmadı, sonlandırıldı veya yanıt vermeyi kesti. LCA, Yapılandırma Veritabanında düzgün bir şekilde yapılandırılmamış. <p>Eğer sorunu belirleyemiyorsanız, yardım için <i>Framework Çözüm Kontrol Arayüz Yardımı</i>'nda Yönetim Katmanı Sorun Giderici'ye bakın.</p>
Kullanılmaz	SCS'nin, verilen ana bilgisayar LCA'ya bağlanamadığını veya ana bilgisayarın başlamadığını veya hata verdiği için daha önceden kurulmuş bir bağlantının kesildiğini gösterir.
Erişilmez	Verilen ana bilgisayarda SCS'nin LCA'ya bağlanamadığını veya SCS ve ana bilgisayar arasındaki bir ağ bağlantı sorunu yüzünden daha önceden kurulmuş olan bağlantının koptuğunu gösterir. Özel olarak, ana bilgisayara bir yönlendirme yoktur.
Bilinmeyen	İki durumdan birini gösterir: <ul style="list-style-type: none"> Dağıtılmış bir SCS yapılandırılmasında, Genesys Administrator'ın bağlı olduğu SCS'nin bağlanamadığını, veya daha önceden kurulmuş bir bağlantının koptuğunu, verilen ana bilgisayara atanmış diğer bir dağıtılmış SCS. Genesys Administrator Extension, verilen ana bilgisayarda SCS ile bağlanamıyor veya bağlantısı koptu. Bu durumda Genesys Administrator Extension, tüm ana bilgisayarları Bilinmeyen durumunda gösterecektir.

Bu küçük aracı bir sekmeye dönüştürmek için **Sekmeye Genişlet**'e tıklayın. Ana Bilgisayar sekmesinde, şu işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Ana Bilgisayar İstatistikleri Görüntüle

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Ana Bilgisayar hakkında istatistikleri görüntülemek için, Ana Bilgisayar yanındaki grafik ikonuna tıklayın. **Ana Bilgisayar Bilgileri** penceresinde, şu sekmelerde bilgileri görüntüleyebilirsiniz:

- Ana bilgisayarlar**
- İşlemler**
- Hizmetler**

- **Tablolar**

Ana Bilgisayarlar

Ana Bilgisayar sekmesi, tablosal biçimde CPU ve bellek kullanım bilgisini görüntüler. Her CPU için gerçek zamanlı bilgi şu şekilde ayrılır:

- **Kullanıcı Süresi (%)**
- **Kernel Süresi (%)**
- **Boş Olmayan Süre (%)**

Sekme kilobayt olarak, temel gerçek zaman bellek bilgisini görüntüler:

- **Kullanılan Sanal Bellek**
- **Toplam Sanal Bellek**

İşlemler

İşlemler sekmesi, ana bilgisayarda çalışan tüm işlemleri gösterir. Her işlem için, İşlemler sekmesi şunları görüntüler:

- **Adı**
- **PID** (işlem tanımlayıcı)
- **CPU Kullanımı(%)**
- **Bellek Kullanımı (MB)**
- **Öncelik**

Hizmetler

Important

Bu alan, sadece Windows tabanlı ana bilgisayar için görüntülenir.

Hizmetler sekmesi, seçilen ana bilgisayarda Windows Hizmetleri olarak çalışmak üzere yüklenmiş programları görüntüler. Bu sekme sadece, Genesys destekli Windows işletim sistemi çalıştıran ana bilgisayarlar hakkında bilgi görüntüler.

Her hizmet için, Hizmetler sekmesi şunları gösterir:

- **Ad**—Windows Hizmeti olarak yüklenmiş programın gerçek adı.
- **Görünen Ad**—Hizmetler penceresinde görüldüğü gibi, programın hizmet adı.
- **Durum**—Hizmetin geçerli durumu.
- **Win32 Çıkış Kodu**—Bir hizmet başlatılması veya durdurulması boyunca hata oluşumunu bildiren, hata

kodu.

- **Svc Çıkış Kodu**—Bir hizmet başlatılması veya durdurulması boyunca hata oluşumunu bildiren, hizmete özgü hata kodu.
- **Kontrol Noktası**—Hizmetin uzun süren bir işlem boyunca kullandığı işlem ilerleme göstergesi.
- **İpucunu Bekle**—Geçerli operasyonel adımın tamamlanması gereken, milisaniye olarak aralık.

Daha fazla bilgi için Microsoft Windows işletim sistemi belgelerine bakın.

Tablolar

Tablo sekmesi, ana bilgisayarda bellek grafiği ve işlem kullanımını görüntüler.

Çözümler

Çözümler bileşeni, ortamınızdaki Çözümlerin bir listesini gösterir. Bir Çözümün durumu değiştiğinde, bu liste otomatik olarak güncellenir. Bu aygıtta özgü seçeneklere erişmek için, aygıt başlığındaki içeriksel menüye (üç dikey nokta) tıklayın. Bu seçenekler:

- **Sekmeye Genişlet**—Daha fazla bilgi ve seçenek görüntülemek için bu küçük aracı büyütülmüş bir sekmeye genişletin.
- **Düzenle**—Bu küçük aracın adını düzenleyin.

Listede her Çözümün bir durumu vardır; şunlardan biridir:

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Durum Adı	Açıklama
Sallanmayı başlat	Çözümü başlatmak için bir isteğin SCS tarafından gönderildiğini gösterir; ancak çözümde hala başlatılması gereken bazı uygulamalar bulunmaktadır.
Başlatıldı	Bir çözümün önemli fonksiyonunu gerçekleştirmek için hazır olduğunu gösterir; tüm zorunlu çözüm bileşenleri Başlatıldı durumu bildirmiştir. Bu durum, çözümün gerçekten fonksiyonunu gerçekleştirdiği anlamına gelmez. Bazı çözümler, çalışmaya başlamak için kullanıcı arayüzlerinden çözüme özgü ilave kontrol işlemleri gerektirebilirler. Daha fazla bilgi için, çözüme özgü belgelere bakın.
Sallanmayı durdur	Çözümü durdurmak için bir isteğin SCS tarafından gönderildiğini gösterir; ancak çözümde hala durdurulması gereken bazı uygulamalar bulunmaktadır.
Durdurulmuş	Bir veya daha fazla çözüm zorunlu bileşeninin Başlatma durumu olmadığını gösterir; bu nedenle çözüm fonksiyonlarını gerçekleştiremez. Durduruldu durumu, bir çözümün

Durum Adı	Açıklama
	etkinleştirilmediğini veya zorunlu bileşenlerinden biri mevcut olmadığını için hata verdiğini gösterir.
Bilinmeyen	Yönetim Katmanının, çözüm durumu hakkında güvenilir bilgi sağlayamadığını belirtir. Bu durum, çözümün mutlaka fonksiyonunu gerçekleştirmediğini anlamına gelmez.

Bu küçük aracı bir sekmeye dönüştürmek için **Sekmeye Genişlet**'e tıklayın. Çözümler sekmesinde, şu işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

Başlat

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Important

Eğer sadece Çözüm, bir Çözüm Sihirbazı kullanılarak oluşturulduysa, Varsayılan Çözüm Türü'nün bir Çözümünü veya Framework Genesys Administrator Extension'ı başlatabilirsiniz.

Procedure: Çözüm Başlatma

Prerequisites

Çözümler sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Çözümler bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Çözümler bileşeninde, başlatmak istediğiniz Çözüm(ler)in yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Başlat**'ı seçin.

Genesys Administrator Extension, Çözüm Kontrol Sunucusu (SCS)'deki her Çözüme, Başlatma komutu gönderir. SCS, Yapılandırma Sunucusu'ndan yapılandırmalarını okuduğu sırada Çözümleri başlatır ve her Çözüm ayrı ayrı başlamış gibi, Başlatma komutlarını işler.

Important

Tam Çözüm başlangıcı biraz sürebilir. Çözüm bileşenlerinin sayısı ve konumlarına ve her bileşenin başlatılması için gereken zamana bağlı olarak değişen zaman miktarı.

SCS, Yönetim Katmanı tarafından kontrol edilmek üzere yapılandırılmış tüm zorunlu Çözüm bileşen durumlarını kontrol eder.

Genesys Administrator Extension, yapılandırılmış zaman aralığı içinde tüm bu bileşenler Başlatıldı durumu bildirdikten sonra, Çözümün başarılı bir şekilde başladığını bildirir. Çözüm başladığında; durumu Bekliyor'dan, Çalışıyor'a değişir.

Important

- Bir Çözümü sadece, Yapılandırma Katmanında Çözüm yapılandırma nesnesi için Yürütme iznine sahipseniz başlatabilirsiniz.
- Bir dizi Çözümün aynı uygulamaları paylaşımlarından dolayı bazı Çözüm bileşenleri, siz uygulamayı başlatmadan evvel Başlatılmış duruma sahip olabilirler.
- Gereksiz yapılandırmalarda, hem birincil hem de yedekleme Çözüm bileşenleri aynı anda başlar; yapılandırmalarına bağlı olarak fazlalık çalışma zamanı modlarına atanırlar.

Dur

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Important

Eğer sadece Çözüm, bir Çözüm Sihirbazı kullanılarak oluşturulduysa, Varsayılan Çözüm Türü'nün bir Çözümünü veya Framework Genesys Administrator Extension'ı durdurabilirsiniz.

Bu işlem, Genesys Administrator'daki **Güzel Duruş** ile benzerdir. Bir Çözümü güzel olarak durdurduğunuzda, Çözümü oluşturan tüm Uygulamalar, yeni istekler almayı keserler ve her birinin geçerli olarak sıralarında olan istekleri işlemeyi sonlandırırlar.

Eğer sadece Çözüm nesnesi için Yürütme iznine sahipseniz, bu yolla bir Çözümü güzelce durdurabilirsiniz.

Procedure: Çözümde Durdurma Kullanma

Prerequisites

Çözümler sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Çözümler bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Çözümler bileşeninde, durdurmak istediğiniz Çözüm(ler)in yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Durdur**'u seçin.

Genesys Administrator, Çözüm Kontrol Sunucusu (SCS)'deki her Çözüme, Dur komutu gönderir. SCS, bileşen başlatma sırasından ters sırada Çözüm bileşenlerini devre dışı bırakmak için Yerel Kontrol Aracılarını (LCA) kullanır. (Bileşen başlama sırası, Çözüm yapılandırma nesnesinde belirlenir.)

Important

- Bir dizi Çözümün aynı uygulamaları paylaşmalarından dolayı bazı Çözüm bileşenleri, güzelce veya güzel olmadan durdurulmasına rağmen Başlatılmış durumuna sahip olmaya devam edebilirler.
- Gereksiz yapılandırılmalarda, hem birincil hem de yedekleme Çözüm bileşenleri aynı anda dururlar.

Durdurmayı zorla

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Important

Eğer sadece Çözüm, bir Çözüm Sihirbazı kullanılarak oluşturulduysa, Varsayılan Çözüm Türü'nün bir Çözümünü veya Framework Genesys Administrator Extension'ı durdurabilirsiniz.

Bir Çözümü güzellikle durdurmadığınızda, Çözüm aniden durur ve hem yeni hem de geçerli tüm kompozit uygulamaları aniden işlemeyi keser.

Eğer Çözüm nesnesi için Yürütme iznine sahipseniz, bu yolla bir Çözümü durdurabilirsiniz.

Procedure: Çözümde Zorla Durdurma Kullanma

Prerequisites

Çözümler sekmesini kullanıyorsunuz. Eğer Çözümler bileşeni kullanıyorsanız, içeriksel menüye (üç nokta) tıklayın ve **Sekmeye Genişlet**'i seçin.

Steps

1. Çözümler bileşeninde, durdurmak istediğiniz Çözüm(ler)in yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Diğer**'e tıklayın ve **Zorla Durdur**'u seçin.

Genesys Administrator Extension, bileşen başlangıcından ters sırada Çözüm bileşenlerini devre dışı bırakmak için Yerel Kontrol Aracıları (LCA) kullanan, her Çözümünden SCS'ye Dur komutu gönderir. (Bileşen başlama sırası, Çözüm yapılandırma nesnesinde belirlenir.)

Important

*Bir dizi Çözümün aynı uygulamaları paylaşmalarından dolayı bazı Çözüm bileşenleri, güzelce veya güzel olmadan durdurulmasına rağmen Başlatılmış durumuna sahip olmaya devam edebilirler.

- Gereksiz yapılandırılmalarda, hem birincil hem de yedekleme Çözüm bileşenleri aynı anda dururlar.

Tip

Aynı zamanda, Çözümler sekmesinde durum adına tıklayarak, çözümleri başlatabilir ve durdurabilirsiniz. Örnek olarak, eğer bir çözüm **Başlatıldı** durumunda ise ve durum adına tıklarsanız, çözüm durmaya çalışır. Aynı şekilde, eğer bir çözüm **Durduruldu** durumunda ise ve durum adına tıklarsanız, çözüm başlamaya çalışır.

Çözüm Dağıtımı

Çözüm Dağıtımı, kullanıcının yerel ve uzak yerlere **çözüm tanımları** ve **kurulum paketlerini** (KP) tamamen dağıtmasını sağlar. Bu, tüm gerekli uygulamaların kurulum ve konfigürasyonunu ve uygun olduğunda var olan çoklu-kiracı uygulamalarının güncellenmesini içerir.

Bir **çözüm tanımı**, **KP'lerini** yüklemek yükseltmek, ya da ayarlamak için gerekli adımları veya başarılı bir şekilde çözümü dağıtmak için sistem konfigürasyonlarını içeren bir XML dosyasından oluşur.

Warning

Çözüm Dağıtımı, Genesys Deployment Agent'ın (GDA) tüm kaynak ve hedef ana bilgisayarlara yüklenmesini gerektirir. Daha fazla bilgi için bkz. **Solution Deployment Prerequisites** bölümü, *GAX Dağıtım Kılavuzu*.

Çözüm Dağıtımı şunları içerir:

- Kurulum Paketlerini (KP'ler) Yönetme
 - **Kurulum paketleri**
 - **Dağıtılmış KP'leri** Görüntüle
- Çözüm Tanımlarını Yönetme
 - **Çözüm tanımları**
 - **Dağıtılan çözümlerin** bir listesini görüntüleme
- **Ayrıcalıkları Yönetme**

Kurulum Paketleri

Bu panel GAX içindeki bir depoya KP'lerini yükleyerek ve KP'lerini ana bilgisayara dağıtarak kurulum paketlerini (IP) yönetmenizi sağlar.

Ekranın solundaki **Kurulum Paketleri** paneli ortamınızda görme iznine sahip olduğunuz KP'lerinin bir listesini görüntüler. Liste gruplara göre sıralanır. KP'lerinin listesini görmek için bir grubu genişletebilirsiniz.

Important

Kurulum paketleri yerel dosya sisteminde değil veritabanında saklanır.

Çözüm Dağıtımı kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

KP'leri Görüntüleme

Kurulum Paketleri panel listesi aşağıdaki bilgileri görüntüler:

- **Ad**—KP adı.
- IP'nin **Versiyon**— versiyon numarası.
- **Yerel Kimlik**—Ekleri tarafından kullanılan dili gösterir.
- **İşletim Sistemi**—KP tarafından gerekli işletim sistemi ve bit sürümü.
- **Durum**—Mevcut KP durumunu gösterir. Örneğin, **Tamamlandı** durumu KP'nin başarılı bir şekilde dağıtılmış olduğunu gösterir.
- **Güncelleme Zamanı**—IP'nin en son ne zaman güncellendiğini gösteren bir zaman damgasıdır.

Sağa doğru açılan bir panelde daha fazla ayrıntı ortaya çıkarmak için bir KP'ini tıklayın. Bu panel KP'i hakkında aşağıdaki bilgileri görüntüler:

- **Ad**—KP adı.

- **Takma Ad**—KP için takma ad.
- **Tanım**—KP'nin isteğe bağlı bir açıklaması; bu gerektiği şekilde modifiye edilebilir.
- IP'nin **Versiyon**— versiyon numarası.
- **Yerel Kimlik**—Eklenti tarafından kullanılan dili gösterir.
- **İşletim Sistemi**—KP tarafından gerekli işletim sistemi.
- **Durum**—Mevcut KP durumunu gösterir. Örneğin, **Tamamlandı** durumu KP'nin başarılı bir şekilde dağıtılmış olduğunu gösterir.
- **Güncelleme Zamanı**—IP'nin en son ne zaman güncellendiğini gösteren bir zaman damgasıdır.
- **Grup**—KP'nin ait olduğu grup. Eğer grup adını değiştirirseniz, KP bu gruba taşınır. Girdiğiniz grup adı yoksa, yaratılacaktır. Bu eylemler derhal **Kurulum Paketleri** listesinde yürürlüğe girecektir.

KP'lerle Çalışma

Bu panelden aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Kurulum Paketlerini Yükle**—Depoya bir KP yükleyin.
- **Kiracılara Kopyala**—KP'ni kiracı(lar)a kopyalayın.
- **Dağıt**—KP'ni kiracı(lar)a dağıtın.
- **Karşıdan Yükle**—Bir KP kopyasını indirin.
- **Sil**—KP'ini silin.

Kurulum Paketlerini Yükleme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kurulum Paketlerini Yükleme

Steps

1. **Kurulum Paketleri** panelinde '+'ya tıklayın. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** adında yeni bir panel sağda açılır.
2. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, KP aktarımı için bir yöntem seçin:

Important

Eğer kurulum paketiniz iki veya daha fazla şablon içeriyorsa, **Kurulum Paketi Yükleme (şablonları içerir)** prosedürünü kullanmalısınız.

- **Kurulum Paketi Yükleme (şablonları içerir)**—Bir kurulum paketi ve ilişkili şablonları içeren bir dosyayı yükleyin. Bu dosyalar genellikle Genesys Müşteri Hizmetleri tarafından sağlanmaktadır.
 - **Kurulum Paketi Yükleme (şablon ayrı yüklenir)**—Bir kurulum paketi ve ilişkili şablonları yükleyin.
 - **Takılı CD veya Dizin UNC Yolu**—Takılı bir CD veya ağ dizininde saklanan bir KP'ini yükleyin.
 - **Varolan Yönetici Deposuna UNC Yolu**—Varolan Genesys Yönetici deposundan bir KP yükleyin.
 - **Destek aracılığıyla Sıkıştırılmış KP'lerine UNC Yolu**—Takılı bir CD veya ağ dizininde depolanan Genesys Müşteri Hizmetleri tarafından sağlanan bir .zip dosyasını yükleyin. Bu dosya bir kurulum paketi ve ilişkili şablonları içerir.
3. Dosya(lar) Genesys Administrator Extension'a dosya sisteminden yüklenir ve bir ilerleme çubuğu yükleme ilerlemesini gösterir. Yükleme durumu ayrıca **Kurulum Paketleri** panelindeki Durum sütununda gösterilir.

Important

Bir eklenti yüklediğinizde, GAX bir Uygulama Şablonu oluşturmak için şablon dosyası (.tpl) kullanır ve eklenti için varsayılan seçenekleri ayıklar. GAX veritabanında bu seçenekleri depolar ve dağıtım üzerine çekirdek GAX Uygulama nesnesi ile birleştirir. Bu birleşme sırasında sadece yeni seçenekler eklenir—mevcut anahtar değer çiftlerinin üzerine yazılmaz.

Kurulum Paketi Yükleme (şablonları içerir)

1. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, **Kurulum Paketi Yükleme (şablonları içerir)** seçeneğini seçin ve **İleri** butonuna tıklayın.
2. Panel güncellenir. Yükleme için dosyayı seçmek için **Dosya Seç** düğmesini tıklayın.
3. **Bitir**'e tıklayın.
4. Dosya Genesys Administrator Extension'a dosya sisteminden yüklenmeye başlar. Yükleme tamamlandığında, KP **Kurulum Paketleri** listesinde görüntülenir.

Kurulum Paketi Yükleme (şablonlar ayrıca yüklenir)

1. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, **Kurulum Paketi Yükleme (şablon ayrı yüklenir)** seçeneğini seçin ve **İleri** butonuna tıklayın.
 2. Panel güncellenir ve üç kutu görüntüler: **Bir paket yükleyin**, **Bir XML şablonunu yükleyin**, ve **Bir APD şablonunu yükleyin**. **Dosya Seç**'e tıklayın.
 - Bir paket yükleyin—Kurulum Paketini içeren bir dosya.
 - Bir XML şablonunu yükleyin—Bu yükleme paketi için XML şablon dosyası. Bu yükleme paketi açıklama dosyası tarafından başvuru şablondur. Bu dosya şablon dizinindeki versiyonundan değiştirilmemelidir.
 - Bir APD şablonunu yükleyin—Bu yükleme paketi için APD şablon dosyası. Bu yükleme paketi açıklama dosyası tarafından başvuru şablondur. Bu dosya şablon dizinindeki versiyonundan değiştirilmemelidir.
- Panel güncellenir.
3. **Bitir**'e tıklayın.
 4. Dosya Genesys Administrator Extension'a dosya sisteminden yüklenmeye başlar. Yükleme tamamlandığında, KP **Kurulum Paketleri** listesinde görüntülenir.

Takılı CD veya Dizine UNC Yolu

1. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, **Takılı CD veya Dizine UNC Yolu** seçeneğini seçin.
2. Metin alanına, KP'nin depolandığı yolu girin.
3. Yolu açmak için **İleri** düğmesini tıklayın.
4. Panel belirtilen konumda bulunan KP'(ler)ini görüntülemek için güncellenir. Yükleme için KP'(ler)inin yanındaki onay kutu(lar)ını tıklayın.
5. **Bitir**'e tıklayın.
6. Panel yükleme işlemi ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Yükleme işlemi kesmeden paneli kapatmak için herhangi bir zamanda **Kapat** düğmesini tıklayabilirsiniz. KP yükleme durumu **Kurulum Paketleri** listesinde görüntülenir.

Mevcut Yönetici Deposu UNC Yolu

1. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, **Varolan Yönetici Deposuna UNC Yolu** seçeneğini seçin.

2. Metin alanına, varolan Genesys Yönetici deposu yolunu girin.
3. Yolu açmak için **İleri** düğmesini tıklayın.
4. Panel belirtilen konumda bulunan KP'(ler)ini görüntülemek için güncellenir. Yükleme için KP'(ler)inin yanındaki onay kutu(lar)ını tıklayın.
5. **Bitir**'e tıklayın.
6. Panel yükleme işlemi ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Yükleme işlemi kesmeden paneli kapatmak için herhangi bir zamanda **Kapat** düğmesini tıklayabilirsiniz. KP yükleme durumu **Kurulum Paketleri** listesinde görüntülenir.

Destek aracılığıyla Sıkıştırılmış IP'lere UNC Yolu

1. **Yazılım Yükleme Sihirbazı** panelinde, **Destek aracılığıyla Sıkıştırılmış KP'lerine UNC Yolu** seçeneğini seçin.
2. Metin alanına, KP'nin depolandığı yolu girin.
3. **İleri'ye tıklayın.**
4. Panel belirtilen konumda bulunan KP'(ler)ini görüntülemek için güncellenir. Yükleme için KP'(ler)inin yanındaki onay kutu(lar)ını tıklayın.
5. **Bitir**'e tıklayın.
6. Panel yükleme işlemi ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Yükleme işlemi kesmeden paneli kapatmak için herhangi bir zamanda **Kapat** düğmesini tıklayabilirsiniz. KP yükleme durumu **Kurulum Paketleri** listesinde görüntülenir.

Important

- Yeşil ilerleme çubuğu başarılı bir kurulum paketi yüklenmesini temsil eder. Kırmızı ilerleme çubuğu başarısız bir kurulum paketi yüklenmesini temsil eder. Hangi adımın başarısız olduğunu **Yükleme Paketleri** listesinde **Durum** alanında inceleyebilirsiniz.
- KP'nin bir sürümü zaten depoda varsa depoya bir KP yükleyemezsiniz. Depodaki bir KP üzerine yazmak için **KP'leri ve SPD'leri Değiştirme** ayrıcalığının etkinleştirilmiş olması gerekir.

Kiracılara Kurulum Paketlerini Kopyalama

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kiracılara Kurulum Paketlerini Kopyalama

Steps

1. Seçmek için bir kurulum paketi adını tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
2. **Kurulum Paketi** ayrıntıları panelinde, **İlgili** düğmesini tıklayın ve **Kiracılara Kopyala** seçeneğini seçin. **Kiracılara Kopyala** adında yeni bir panel sağda açılır.
3. **Kiracılara Kopyala** panelinde, **Hızlı Filtre** alanında bir kiracı adını yazın, ya da ortamda kiracı listesini taramak için **Gözet** düğmesine tıklayın. **Kiracılar** adında yeni bir panel sağda açılır.
4. KP almak için her Kiracı yanındaki onay kutusunu tıklayın. Kiracı adı **Hedeflenen Kiracılar** bölümünde, **Kiracılara Kopyala** panelinde görünecektir.
5. **Kiracılara Kopyala** paneli altındaki **İleri** düğmesini tıklayın.
6. Kiracı(lar)a KP kopyalamak için **Son** düğmesini tıklayın.

Kurulum Paketlerini Dağıtma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kurulum Paketlerini Dağıtma

Steps

1. Seçmek için bir kurulum paketi adını tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
2. Kurulum Paketi ayrıntıları panelinde, **İlgili** düğmesine tıklayın ve **Yükle** seçeneğini seçin. **KP Dağıtım Sihirbazı** adında yeni bir panel sağda açılır.
3. Dağıtım Sihirbazı adımlarını izleyin. Daha fazla bilgi için yukarıdaki, Dağıtım Sihirbazı sekmesine tıklayın.

Important

- KP'inin bir sürümü zaten depoda varsa depoya bir KP yükleyemezsiniz. Depodaki bir KP üzerine yazmak için **KP'leri ve SPD'leri Değiştirme** ayrıcalığının etkinleştirilmiş olması gerekir.
- KP dağıtımı bir **SPD** dosyasının kullanılmasını gerektirmez.

Kurulum Paketlerini İndirme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kurulum Paketlerini İndirme

Steps

1. Seçmek için bir kurulum paketi adını tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
2. **İndir** seçeneğine tıklayın. Genesys Administrator Extension tarayıcınızda indirme işlemi başlatır.

Kurulum Paketlerini Silme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kurulum Paketlerini Silme

Steps

1. Seçmek için bir kurulum paketi adını tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
2. **Kurulum Paketi** detayları panelinde **Sil** düğmesini tıklayın.
3. Bir iletişim kutusu silme işlemi onaylamak için görünür. Aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirin:
 - KP'ni kalıcı olarak silmek için **Tamam** düğmesini tıklayın.
 - KP'nin silinmesini iptal etmek için **İptal** düğmesini tıklayın.

Important

Bu işlem sadece kullanıcı **KP'leri ve SPD'leri Sil** ayrıcalığına sahipse mevcuttur.

Important

- Bileşen meta verileri XML dosyası, bir KP kurulumu sırasında cevaplanması gereken sorular içeriyorsa, kullanıcının yükleme sırasında bu sorulara cevap vermesi istenir.
- KP dağıtımı bir **SPD** dosyasının kullanılmasını gerektirmez.

Dağıtım Sihirbazı

Otomatik Dağıtım Sihirbazı, belirtilen ana bilgisayarlara bir kurulum paketi (KP) veya çözüm tanımı dağıtır ve Servis Paketi Tanımı uyarınca hizmeti yapılandırır.

Başlamadan Evvel

Otomatik Dağıtım Sihirbazını kullanırken, aşağıdakilere dikkat edin:

- Sihirbazdaki alanların çoğu otomatik tamamlanan alanlardır. Alandaki değerler sadece bir kısmını girebilirsiniz, sonrasında girdiğiniz metni içeren tüm kayıtların bir listesi sunulur; bu şekilde uygun öğeyi seçebilirsiniz.
- Sihirbaz amaçlanan ana bilgisayar işletim sistemine göre KP'lerini doğrular. Ana bilgisayar seçerken, size gerekli işletim sistemini çalıştırana seçtiğinizden emin olun.

- Bir KP zaten ana bilgisayara yüklüyse, varsayılan Sihirbazı KP'ni yeniden yükleyecektir. Önceki dağıtımı sırasında girilen tüm parametreler Genesys Administrator Extension tarafından kaydedilir ve otomatik olarak Sihirbazda önceden doldurulur.
- Varolan KP yükseltirken, KP'nin izinleri ve bağlantıları yeni Uygulama nesnesine güncellenir.

Birleştirilebilen Öğeler

Mevcut KP ve yeni KP'nin çakışan değerlere sahip olduğu senaryoları için, mevcut KP'nin değerleri korunur. Mevcut KP bir değer içermiyorsa, yeni KP değeri kullanılır. Aşağıdaki değerler birleştirilebilir:

- seçenekler
- ek
- bağlantılar
- bağlantı noktaları
- zaman aşımı
- otomatik yeniden başlatma
- komut satırı bağımsız değişkenleri
- komut satırı
- durum
- kapatma zaman aşımı
- girişimler
- artıklık türü
- birincil
- başlangıç zaman aşımı

Eklentiler KP'leri ile aynı prosedürleri kullanarak yüklenir, ancak şunları not alın:

- Eklenti kurulum profili seçilen Ana Bilgisayar nesnelere için otomatik olarak GAX Uygulama nesnelerini getirir.
- Eklenti seçenekleri etkilenen GAX Uygulama nesnelere içinde birleştirilir.
- **Uygulama Nesnesi**, **Uygulama Bağlantı Noktası** ve **Kıracı Nesnesi** ile ilgili olanlar gibi bazı giriş alanları görünmez.

Prosedürler

Aşağıdakiler **Otomatik Dağıtım Sihirbazı** kullanılarak gerçekleştirilebilir olası senaryolardır:

- [Bir Kurulum Paketi Kurulumu](#)
- [Bir Kurulum Paketini Yükseltme](#)

- [Bir Kurulum Paketini Geri Alma](#)

Bir Kurulum Paketi Kurulumu

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Bir Kurulum Paketi Kurulumu

Steps

1. **Kurulum Paketleri** panelinde, yüklemek için kullanılacak KP'ini seçin.
2. KP hakkında ek bilgi ile yeni bir panel sağda görünür. **İlgili**'ye tıklayın ve **Yükle**'yi seçin.
3. Sağda **Otomatik Dağıtım Sihirbazı** paneli görüntülenir. **İleri**'ye tıklayın.
4. Panel **Ana Bilgisayar kümesi seçimi** listesini göstermek için güncellenir. KP almak için ana bilgisayar seçin. **İleri**'ye tıklayın.
5. Panel **Uygulama Parametreleri** listesini göstermek için güncellenir. Ana bilgisayar alanı için **GAX Uygulama nesnesinde**, Genesys Administrator Extension Uygulama nesnesini seçin.
6. **İleri'ye tıklayın.**
7. Panel **Kurulum Parametreleri (silent.ini)** listesini göstermek için güncellenir. Alanda hedef yükleme yolunu ayarlayabilirsiniz.
8. **İleri'ye tıklayın.**
9. Panel **Dağıtım** raporunu görüntülemek için güncellenir. Ayarları gözden geçirin ve aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:
 - KP'ini yüklemek için **Son**'a tıklayın.
 - Bir önceki panele dönmek ve ayarlarını değiştirmek için **Önceki** düğmesine tıklayın.
10. Panel dağıtım ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Bu bilgiler aynı zamanda **Dağıtılan KP'leri** panelinde görüntülenir.

Important

Bir dağıtım başarısız olursa, **Dağıtılan IP'ler** panelinden IP'yi seçerek dağıtımın bir günlüğünü inceleyebilirsiniz. Yeni bir panel KP'i hakkında ek bilgileri görüntüler. **Dağıtım Eylem Günlüğüne** tıklayın.

Bir Kurulum Paketini Yükseltme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Bir Kurulum Paketini Yükseltme

Steps

1. **Dağıtılan KP'ler** panelinde, yükseltmek için kullanılacak KP'ini seçin.
2. KP hakkında ek bilgi ile yeni bir panel sağda görünür. **Dağıtma Profili: (versiyon numarası) yükselt'e** tıklayın.
3. Sağda **Otomatik Dağıtım Sihirbazı** paneli görüntülenir. **İleri'**ye tıklayın.
4. Panel **Ana Bilgisayar kümesi seçimi** listesini göstermek için güncellenir. KP almak için ana bilgisayar seçin. Varsayılan olarak, önceki KP'i sürümünü alan ana bilgisayar seçilir. **İleri'**ye tıklayın.
5. Panel **Uygulama Parametreleri** listesini göstermek için güncellenir. Önceki KP'i dağıtım sürümünden gelen değerler aşağıdaki alanlarda görüntülenebilir:
 - **Mevcut Uygulama Nesnesi**—Bu alan bir KP hedef alındığında her ana bilgisayar için Genesys Administrator Extension tarafından otomatik olarak oluşturulur. Bu, Genesys Administrator Extension bağlantılarını güncellemek için bir Yapılandırma Sunucu Uygulama nesnesidir.
 - **Kiracı Nesnesi**—Bu bir KP Uygulama nesnesinde ayarlanan kiracıdır. Listedenden bir Kiracı seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın.
 - **Uygulama Bağlantı Noktası**—Uygulama nesnesinin kullanması için bir bağlantı noktası numarası belirleyin.
 - **Birincil Yapılandırma Sunucusu**—Kullanmak için Birincil Yapılandırma Sunucusu seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın. Bu alan Genesys Administrator Extension Uygulama nesnesi varsayılan değerine değişir.
 - **Yedekleme Yapılandırma Sunucusu**—Kullanmak için Birincil Yapılandırma Sunucusu seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın. Bu alan Genesys Administrator Extension Uygulama nesnesi varsayılan değerine değişir.
 - **Yeniden Kurulumu Atla**—Aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:
 - **True**—IP'yi sadece Uygulama nesnesi Yapılandırma Sunucusunda yoksa yeniden yükleyin.
 - **Yanlış**—Her zaman IP'yi yeniden yükleyin.
6. **İleri'**ye tıklayın.
7. Panel **Silent.ini Parametreleri** listesine güncellenir. Bu değerler önceki KP sürümünden alınarak doldurulur, ancak gerekirse ayarları değiştirilebilir.

- Panel **Dağıtım Özeti** raporunu görüntülemek için güncellenir. Ayarları gözden geçirin ve aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:
 - KP'ini yükseltmek için **Son**'a tıklayın.
 - Bir önceki panele dönmek ve ayarlarını değiştirmek için **Önceki** düğmesine tıklayın.
- Panel dağıtım güncelleme ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Bu bilgiler aynı zamanda **Dağıtılan KP'leri** panelinde görüntülenir.

Important

Bir dağıtım başarısız olursa, **Dağıtılan IP'ler** panelinden IP'yi seçerek dağıtımın bir günlüğünü inceleyebilirsiniz. Yeni bir panel KP'i hakkında ek bilgileri görüntüler. **Dağıtım Eylem Günlüğüne** tıklayın.

Bir Kurulum Paketini Geri Alma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Bir Kurulum Paketini Geri Alma

Steps

- Dağıtılan KP'ler** panelinde, geri alınacak KP'ini seçin.
- KP hakkında ek bilgi ile yeni bir panel sağda görünür. **Dağıtım Profili: (versiyon numarası) geri al** düğmesine tıklayın.
- Sağda **Otomatik Dağıtım Sihirbazı** paneli görüntülenir. **İleri**'ye tıklayın.
- Panel **Ana Bilgisayar kümesi seçimi** listesini göstermek için güncellenir. KP almak için ana bilgisayar seçin. Varsayılan olarak, önceki KP'i sürümünü alan ana bilgisayar seçilir. **İleri**'ye tıklayın.
- Panel **Uygulama Parametreleri** listesini göstermek için güncellenir. Önceki KP'i dağıtımından gelen değerler aşağıdaki alanlarda görüntülenebilir:
 - Mevcut Uygulama Nesnesi**—Bu alan bir KP hedef alındığında her ana bilgisayar için Genesys Administrator Extension tarafından otomatik olarak oluşturulur. Bu, Genesys Administrator Extension bağlantılarını güncellemek için bir Yapılandırma Sunucu Uygulama

nesnesidir.

- **Kiracı Nesnesi**—KP Uygulama nesnesinde ayarlanan kiracıdır. Listedeki bir Kiracı seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın.
- **Uygulama Bağlantı Noktası**—Uygulama nesnesinin kullanması için bir bağlantı noktası numarası belirleyin.
- **Birincil Yapılandırma Sunucusu**—Kullanmak için Birincil Yapılandırma Sunucusu seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın. Bu alan Genesys Administrator Extension Uygulama nesnesi varsayılan değerine değişir.
- **Yedekleme Yapılandırma Sunucusu**—Kullanmak için Birincil Yapılandırma Sunucusu seçmek için **Gözet** düğmesini tıklayın. Bu alan Genesys Administrator Extension Uygulama nesnesi varsayılan değerine değişir.
- **Yeniden Kurulumu Atla**—Aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:
 - **True**—IP'yi sadece Uygulama nesnesi Yapılandırma Sunucusunda yoksa yeniden yükleyin.
 - **Yanlış**—Her zaman IP'yi yeniden yükleyin.

6. İleri'ye tıklayın.

7. Panel **Silent.ini Parametreleri** listesine güncellenir. Bu değerler önceki KP dağıtımından alınarak doldurulur, ancak gerekirse ayarları değiştirilebilir.
8. Panel **Dağıtım Özeti** raporunu görüntülemek için güncellenir. Ayarları gözden geçirin ve aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:
 - IP'yi geri almak için **Son'a** tıklayın.
 - Bir önceki panele dönmek ve ayarlarını değiştirmek için **Önceki** düğmesine tıklayın.
9. Panel dağıtım ilerleme çubuğunu görüntülemek için güncellenir. Bu bilgiler aynı zamanda **Dağıtılan KP'leri** panelinde görüntülenir.

Important

Bir dağıtım başarısız olursa, **Dağıtılan IP'ler** panelinden IP'yi seçerek dağıtımın bir günlüğünü inceleyebilirsiniz. Yeni bir panel KP'i hakkında ek bilgileri görüntüler. **Dağıtım Eylem Günlüğüne** tıklayın.

Dağıtılmış IP'ler

Dağıtılmış KP'leri ekranı dağıtılan ve görüntülemek için gerekli rol ayrıcalıklarına sahip olduğunuz Kurulum Paketlerinin (KP'leri) bir listesini görüntüler. Liste, her dağıtılan KP hakkında aşağıdaki bilgileri sağlamaktadır:

- **Ad**—Kurulum paketinin adı.
- **Versiyon**—KP'nin kişi tarafından atanan versiyon numarası.
- **Geçerli**—KP'nin kiracının en son başarılı dağıtımı olduğunu gösterir.
- **Profil**—KP'nin profil türü.
- **Durum**—Dağıtımın başarılı veya başarısız olup olmadığını gösterir.
- **Sona Erdi**—KP'nin dağıtımının sona erdiği tarih ve saat.

Kiracı İzin Ayarları

Çözüm Dağıtımı kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesini tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracı yanındaki onay kutu(lar)ına tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki KP'leri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Diğer Eylemler

Ek bilgileri görüntülemek için, listedeki bir KP'ini tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır. Aşağıdaki işlemler kullanılabilir:

- Listeden bir dağıtım örneğini kaldırmak için **Sil**'i tıklayın. Bu işlem veritabanından KP'ini silmez; sadece bu ekranda görüntülenen listeden karşılık gelen geçmiş ögesini kaldırır.
- Zaten dağıtılmış KP'ini yeniden dağıtmak veya önceden çalıştırılan bir dağıtımı yeniden başlatmak için **Yeniden Dağıt**'a tıklayın. Bu işlem dağıtım sihirbazını başlatır ve KP'ini dağıtmak için kullanılan değerler ile alanları doldurur. Gerektirdiği gibi, bu değerleri değiştirebilirsiniz. Dağıtım için kimlik bilgilerini sağlamak zorundasınız; bu değerler doldurulmaz.
- Özellikleri, özeti ve denetim amaçlı KP eylemlerini içeren bir dosyayı dışa aktarmak için, KP'ini seçin ve **Dışa Aktar**'a tıklayın.

- **İlgili** butonuna tıklayarak ve **Dağıtım Günlüğü**'nü seçerek **Dağıtım Günlüğü** panelinde dağıtım değişiklik geçmişini görüntüleyin.

Bazı KP'lerinin, şu anda dağıtılan KP'ine yükseltme veya geri almaya izin veren kullanılabilir ek sürümleri olabilir. Bu durumda **Dağıtım Profili:(versiyon numarası) yükselt** ve/veya **Dağıtım Profili:(versiyon numarası) geri al** ek düğmelerini göreceksiniz. Düğmelere tıklamak bu işlemi tamamlamak için dağıtım sihirbazını aktive edecektir.

Bir dağıtım sırasında, **Eylemler** paneli **Dağıtılan KP'leri** listesinin sağında görüntülenir. Dağıtım sırasında tamamlandıkça eylemler listelenir. Dağıtım tamamlandıktan sonra, gezinerek bütünüyle listeyi görebilirsiniz.

Çözüm Tanımları

Bir çözüm tanımı, neyin dağıtıldığını, dağıtımın nasıl yürütüleceğini ve bunların yanı sıra gerekli öncesi ve sonrası kurulum prosedürlerini tanımlayan bir XML dosyasıdır.

Tip

Barındırılan Sağlayıcı Sürümü yazılım CD'si, Genesys Administrator Extension tarafından kullanılmak üzere dört Hizmet Paketi tanımı içerir. Dört hizmetin temel dağıtımı içindir: eHizmetler, Gelen Ses, Giden Ses, İşgücü Yönetimi. Bu dosyalar aşağıdaki klasörde bulunur: `\service\asd\spdFiles\`

Bu ekran, görüntülemek için rol ayrıcalıklarına sahip olduğunuz tüm çözüm tanımları dosyasını görüntüler. Listeyi herhangi bir anda yenilemek için, **Yenile** butonuna tıklayın. Listedeki bir çözüm tanımına tıklayın, sonrasında **Ayrıntılar** paneli listenin sağında görüntülenir. Her bir çözüm tanımı için kullanılabilir eylemler **Ayrıntılar** panelinden uygulanır.

Bu listenin içeriğini bir çok şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesine tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracı yanındaki onay kutu(lar)ına tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.
- Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki çözüm tanımlarını sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Çözüm Tanımlarını Görüntüleme

Bir çözüm tanımı dosyası hizmeti sağlamak için gerekli olan Genesys bileşen kurulum paketlerini (KP) ve dağıtımlarını ve nasıl yapılandırılacaklarını tanımlar Çözümün bir parçası olarak dağıtılan KP'leri, çözümü sağlayan gerçek yazılımlardır. Bir çözüm tanımı seçtiğinizde, sağda ilave bilgiler görüntüleyen yeni bir panel görüntülenir:

- **Ad**—Çözüm tanımının adı.
- **Versiyon**—Çözüm tanımının versiyonu
- **Açıklama**—Çözüm tanımının isteğe bağlı bir açıklaması; bu gerektiği şekilde modifiye edilebilir.
- **Notlar**—Çözüm tanımına dair isteğe bağlı notlar; bu gerektiği şekilde modifiye edilebilir.
- **Dağıtılabilir**—Çözüm tanımının dağıtılabilir olup olmadığını gösterir.

Important

Bir çözüm tanım dosyası oluştururken, buna benzersiz bir isim ve versiyon numarasını verilmek zorundadır. Genesys Administrator Extension, adı veya versiyon numarası var olan bir çözüm tanım dosyası ile aynı ise bir çözüm tanımını aktarmaya izin vermez. Aynı şekilde, zaten yüklenen bir çözüm tanımını değiştirirseniz, versiyon numarasını artırmak gerekir.

KP Ulaşılabilirliği alanında KP'lerinin KP deposuna yüklendiğini doğrularsınız.

Ön Koşullar

Genesys Administrator Extension kullanarak bir Çözüm Paketi dağıtımına başlamadan önce, aşağıdaki görevleri gerçekleştirdiğiniz emin olun:

- Hedef ana bilgisayarlarda Yerel Kontrol Müşteri Temsilcisi'nin (LCA) en son sürümünü yükleyin. Bu her ana bilgisayara Genesys Dağıtım Aracısını yükler ve yapılandırır. Talimatlar için bkz. [Framework Deployment Guide](#).
- Dağıtım talimatlarını işleyebilmek için hedef ana bilgisayarlara Java SDK yükleyin.
- KP deposuna gerekli KP'lerini yükleyin.

Genesys Administrator Extension ve Çözüm Dağıtımı için gerekli önkoşulların tam listesi için [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#)'na bakın.

Çözüm Tanımlarıyla Çalışma

Aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Çözüm Tanımları Oluşturma
- Çözüm Tanımlarını Değiştirme
- Kiracılara Çözüm Tanımlarını Kopyalama
- Çözüm Tanımlarını Dağıtma
- Çözüm Tanımlarını Karşıdan Yükleme
- Çözüm Tanımlarını Silme
- Çözüm Tanımlarının Geçmişini Görüntüleme

Çözüm Tanımları Oluşturma

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımları Oluşturma

Prerequisites

Genesys Yönetici Uzantısını kullanarak bir çözüm tanım dosyası oluşturmadan önce, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmeniz gerekir:

- Çözüm tanım dosyası hazırlayın.
- Genesys Administrator Extension'a erişimi olan bir KP deposuna çözümleri sunmak için gerekli **Genesys-bileşen kurulum paketlerinin** (IP) tümünü yükleyin.

Important

Bir çözüm tanım dosyası oluştururken, buna benzersiz bir isim ve versiyon numarasını verilmek zorundadır. Genesys Administrator Extension, adı veya versiyon numarası var olan bir çözüm tanım dosyası ile aynı ise bir çözüm tanımını aktarmaya izin vermez. Aynı şekilde, zaten yüklenen bir çözüm tanımını değiştirirseniz, versiyon numarasını artırmak gerekir.

Steps

1. **Çözüm Tanımları Listesi** ekranında, '+'ya tıklayın.
2. **Çözüm Tanımı Listesi**'nin sağında görüntülenen **Çözüm Tanımı Yükle** alanında, göz atmak için **Gözet**'i tıklayın ve bu çözüm tanımı için çözüm tanım dosyasını seçin.
3. **Yükle**'yi tıklayın. Çözüm tanımı dosyasının adı, çözüm tanımında tanımlandığı gibi listede görüntülenir.
4. Çözüm tanım dosyasının dağıtılabilir olduğunu doğrulamak için, aşağıdaki adımları uygulayın:
 - a. Çözüm tanım dosyaları listesinde, önceki adımlarda aktarılan çözüm tanım dosyasını tıklayın.
 - b. Çözüm tanım dosyasının **İlgili** menüsünden **KP Durumunu Kontrol Edin** seçeneğini seçerek dağıtılabilir olduğunu doğrulayın.
 - c. KP deposunda bulunan gerekli KP'leri ve eksik olanlar **KP Durumu** alanında görüntülenir. Bu çözüm tanımlama dosyasının dağıtılabilmesinden önce Eksik KP'lerinin KP deposuna yüklenmesi gerekir. Tüm KP'leri bulunduğu, çözüm tanım dosyası tamamlanır ve **Dağıtılabilir** olarak işaretlenir.
5. Eğer eksik KP'leri yoksa, **Ayrıntılar** panelindeki **Özellikler** alanında, **Dağıtılabilir** onay kutusunu işaretleyin.
6. Yaptığınız değişiklikleri kaydetmek **Kaydet**'i veya çözüm paketini değiştirmeden bırakmak için **İptal**'i tıklayın.

Çözüm Tanımlarını Değiştirme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımlarını Değiştirme

Steps

1. **Çözüm Tanımı Listesi** ekranında, değiştirmek istediğiniz çözüm tanımını seçin.
2. **Çözüm Tanımı Listesi**'nin sağında görüntülenen **Özellikler** alanında, gerektiğinde aşağıdaki alanları değiştirin:
 - **Açıklama**
 - **Notlar**
 - **Dağıtılabilir**
3. Yaptığınız değişiklikleri kaydetmek **Kaydet**'i veya çözüm paketini değiştirmeden bırakmak için **İptal**'i tıklayın.

Kiracılara Çözüm Tanımlarını Kopyalama

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Kiracılara Çözüm Tanımlarını Kopyalama

Steps

1. Seçmek için bir çözüm tanımı adını tıklayın. Sağda yeni bir panel açılır.
2. Yeni panelde, **İlgili** düğmesini tıklayın ve **Kiracılara Kopyala** seçeneğini seçin. **Kiracılara Kopyala** adında yeni bir panel sağda açılır.
3. **Kiracılara Kopyala** panelinde, **Hızlı Filtre** alanında bir kiracı adını yazın, ya da ortamda kiracı listesini taramak için **Gözet** düğmesine tıklayın. **Kiracılar** adında yeni bir panel sağda açılır.
4. Çözüm tanımı alacak her kiracı yanındaki onay kutusunu tıklayın. Kiracı adı **Hedeflenen Kiracılar** bölümünde, **Kiracılara Kopyala** panelinde görünecektir.

5. **Kiracılara Kopyala** paneli altındaki **İleri** düğmesini tıklayın.
6. Kiracı(lar)a çözüm tanımı kopyalamak için **Son** düğmesini tıklayın.

Çözüm Tanımlarını Dağıtma

Bir çözümü dağıtmak, çözümü, çözüm tanımının yönettiği gibi yerel veya uzak bir yere yükler ve yapılandırır.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımlarını Dağıtma

Steps

1. **Çözüm Tanımı Listesi** ekranında, dağıtmak istediğiniz çözüm tanım dosyasını seçin.
2. **Çözüm Tanımı Listesi**'nin sağında görüntülenen **Özellikler** alanında, **İlgili** düğmesini tıklayın ve **Yükle** veya **Dağıtma Profili** seçeneğini seçin.
3. Dağıtım Sihirbazı adımlarını izleyin.

Important

Dağıtma Profili tipi çözüm tanım dosyasında belirtilen profile bağlı olarak değişir. Örneğin, **profil adı="yükselt"** bir **Dağıtma Profili: yükselt** düğmesini üretecektir.

Çözüm Tanımlarını Karşıdan Yükleme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımlarını İndirme

Steps

1. Çözüm tanımını aktarmak istediğiniz için çözüm paketini seçin. Sağda yeni bir panel açılır.
2. **İndir** seçeneğine tıklayın. Genesys Administrator Extension tarayıcınızda indirme işlemi başlatır.

Çözüm Tanımlarını Silme

Bir çözüm tanım dosyasını sildiğinizde, ne çözüm tanım dosyası veritabanından silinir, ne de KP'leri KP deposundan silinir.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımlarını Silme

Steps

1. **Çözüm Tanımı Listesi** ekranında, silmek istediğiniz çözüm tanım dosyasını seçin.
2. **Çözüm Tanımı Listesi**'nin sağında görüntülenen **Özellikler** alanında, **Sil**'i tıklayın.
3. Silmeyi Onayla iletişim kutusunda, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Veritabanından çözüm tanım dosyasını kaldırmak için, **Tamam** düğmesini tıklayın.
 - Çözüm tanım dosyası tutmak ve veritabanından kaldırmamak için, **İptal**'i tıklayın.

Çözüm Tanımlarının Geçmişini Görüntüleme

Çözüm paketleri zamanla değişebilir. Çözüm paketleri, çözüm tanımlarında küçük ve büyük değişiklikleri dahil edecek şekilde yükseltilmiş (yeni versiyona geçilmiş) olabilir. Yeni çözümler eklenebilir, kaldırılabilir, ya da emekli edilebilir. Genesys Administrator Extension bu değişiklikleri izlemek için raporlar oluşturmanıza olanak tanır.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Çözüm Tanımlarının Geçmişini Görüntüleme

Steps

1. **Dağıtılan Çözüm Listesi**'nden bir çözüm seçin.
2. **İlgili**'yi tıklayın ve sonra **Geçmiş**'i seçin. **Geçmiş** paneli, **Dağıtılmış Çözüm Listeleri**'nin sağında görüntülenir. Aşağıdaki kriterlerden bir veya daha fazlasıyla raporları filtreleyebilirsiniz: **Zaman**, **Kiracı**, **Kiracı**, ve **Değişim**.

Dağıtılmış Çözümler

Dağıtılmış Çözümler ekranı dağıtılan ve görüntülemek için gerekli rol ayrıcalıklarına sahip olduğunuz çözüm paketlerinin bir listesini görüntüler. **Dağıtılan Çözüm Listesi** tablosu her dağıtılan çözüm hakkında aşağıdaki bilgileri sağlamaktadır:

- **Ad**—Çözüm paketinin adı.
- **Versiyon**—Çözümün kişi tarafından atanan versiyon numarası.
- **İlerleme**—Her dağıtımın ilerlemesi için bir grafik göstergesi.
- **Geçerli**—Çözüm paketinin kiracının en son başarılı dağıtımı olduğunu gösterir.
- **Profil**—Çözümün profil türü.
- **Durum**—Dağıtımın başarılı veya başarısız olup olmadığını gösterir.
- **Kiracı tarafından dağıtım**—Çözümü dağıtan kiracının adı.
- **Kullanıcı tarafından dağıtım**—Kullanıcıyı dağıtan kiracının adı.
- **Başladı**—Çözüm dağıtımının başlatıldığı tarih ve saat.
- **Sona Erdi**—Çözüm dağıtımının sona erdiği tarih ve saat.
- **Anahtar**—Dağıtılan çözümü alan kiracı.

Kiracı İzin Ayarları

Çözüm Dağıtımı kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesini tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracı yanındaki onay kutu(lar)ına tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki çözümleri sıralayın. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Diğer Eylemler

Dağıtılmış Çözümler ekranı aynı zamanda şu özelliklere sahiptir:

- Listeyi herhangi bir anda yenilemek için, **Yenile** butonuna tıklayın.

- Bir dağıtım örneğinde dağıtım bilgilerini görüntülemek için, listedeki bir çözüm tanım dosyasını tıklayın. Bu dağıtım örneği için dağıtım bilgileri listenin sağında görüntülenir.
- Listeden bir dağıtım örneğini kaldırmak için **Sil**'i tıklayın. Bu işlem veritabanından çözüm tanım dosyasını silmez; sadece bu ekranda görüntülenen listeden karşılık gelen geçmiş öğesini kaldırır.
- Zaten dağıtılmış çözüm tanım dosyasını yeniden dağıtmak veya önceden çalıştırılan bir dağıtımı yeniden başlatmak için **Yeniden Dağıt**'a tıklayın. Bu işlem dağıtım sihirbazını başlatır ve çözüm tanımı dosyasını dağıtmak için kullanılan değerler ile alanları doldurur. Gerektirdiği gibi, bu değerleri değiştirebilirsiniz. Dağıtım için kimlik bilgilerini sağlamak zorundasınız; bu değerler doldurulmaz.
- Özellikleri, özeti ve denetim amaçlı dağıtılan çözümün eylemlerini içeren bir dosyayı dışa aktarmak için, dağıtılan çözümü seçin ve **Dışa Aktar**'ı tıklayın.
- **İlgili** butonuna tıklayarak ve **Dağıtım Günlüğü**'nü seçerek **Dağıtım Günlüğü** panelinde dağıtım değişiklik geçmişini görüntüleyin.

Bir dağıtım sırasında, **Eylemler** paneli **Dağıtılan Çözüm Listesi**'nin sağında görüntülenir. Dağıtım sırasında tamamlandıkça eylemler listelenir. Dağıtım tamamlandıktan sonra, gezinerek bütünüyle listeyi görebilirsiniz.

Important

Silinmiş bir çözüm tanımını yeniden dağıtmak için **Yeniden Dağıt** düğmesini kullanamazsınız.

Ayrıcalıklar

Ayrıcalıklar bölümü Genesys Administrator Extension'da (GAX) saklanan tüm ayrıcalıkların bir listesini görüntüler. Bunlar uygulama ve ayrıcalık gruplaması tarafından bir hiyerarşi içinde sıralanır.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. Sütunları Seç düğmesini tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Ayrıcalıklar bölümü aşağıdaki bilgileri içerir:

- **Görünen Ad**—Ayrıcalığın adı.
- **Versiyonundan Beri**—Bu ayrıcalığı kullanan kurulum paketinin ilk sürümü
- **Önkoşul**—Gerekli olabilecek diğer herhangi bir ayrıcalık

Roller ve ayrıcalıkları belirli bir uygulamada neler yapabileceğinizi tanımlar. GAX içinde, roller ve ayrıcalıklar, ve **Kullanıcılar** (Aracılar dahil) ve **Erişim Gruplarına** atanan Rol nesnelerinin kullanımı ile kontrol edilir.

GAX için rol ayrıcalıklarından bir kesit için, *Genesys Administrator Extension Dağıtım Kılavuzu*'na bakın. Özellikle rol ayrıcalıkları hakkında daha fazla bilgi ve genel olarak rol tabanlı erişim kontrolü için, bkz. *Genesys Security Deployment Guide*.

Ayrıcalıklar bir kurulum paketi (KP) kurulumu sırasında GAX içine alınır. KP meta verisinde tanımlanan tüm ayrıcalıklar GAX veritabanına alınır. Ayrıcalıklar KP meta veri XML içinde "görev" unsurları olarak tanımlanmıştır.

Ayrıcalıklar panelinden ayrıcalıkları eklemek için **Gözet** düğmesine tıklayın. **Atanan Ayrıcalıklar** listeden bir ayrıcalığı kaldırmak için, öğeyi vurgulayın ve **Kaldır**'a tıklayın.

Operasyonel Parametre Yönetimi

Operational Parameters Management (OPM), Hareket nesnelерinin parçası olarak Configuration Database'de saklanan operasyonel parametrelerinin oluşturulmasını sağlar. Bu Parametreler, parametrelendirilen Yönlendirme Stratejileri ve parametre değerleri çalışma zamanında tanımlanan ve arama akışına entegre edilen Hareket nesnelерini okuma yeteneğine sahip olan diğer uygulamalarda kullanılabilir.

Evrensel Yönlendirme Sunucusu türü yönlendirme durumunda, Operasyonel Parametre Yönetimi aşağıdaki gibi ilerler—ancak, OPM, aynı zamanda, ses uygulamaları ve Genesys Orkestrasyonu gibi diğer yönlendirme türleri ile benzer bir şekilde çalışır:

- Servis Sağlayıcı, Parametreyi, türünü ve bir strateji, sesli uygulama, ya da diğer yönlendirme stratejisi tarafından başvuru adı belirterek tanımlar.
- Servis Sağlayıcı, Parametreleri bir Parametre Grubu Şablonuna gruplar. Bir Parametre, bir veya daha fazla şablon ile ilişkili olabilir.
- Servis Sağlayıcı, Kiracılara Parametre Grup Şablonlarını dağıtır, böylece her Parametre Grubu Şablonu Kiracı için bir Parametre Grubu olur. Bir Parametre Grubu Şablonu birden fazla Kiracıya dağıtılabilir. Bir Kiracıdaki her Parametre Grubu benzersizdir.
- Kiracı yöneticisi veya uygun izinleri ve rol ayrıcalıkları olan bir kiracı, Parametre Grubunda aktif stratejilerin kontrolü sağlayan Parametre değerlerini girer. Genesys Administrator Extension bir Hareket nesnelерinin parçası olarak Yapılandırma Veritabanında bu değerleri saklar.
- Universal Routing Server Uygulaması, ilişkili olduğu Parametre Grupları Parametrelerin değerlerini okuyan bir Yönlendirme Stratejisini yürütür ve arama akışına onları dahil eder.

Operasyonel Parametre Yönetimi kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Operational Parameters Management modülüne, GAX başlık çubuğundaki **Yönlendirme Parametreleri** menüsünden erişilebilir ve aşağıdakileri içerir:

- [Parametreler](#)
- [Parametre Grupları](#)
- [Grup Şablonları](#)

Parametreler

Operasyonel Parametreler, Yönlendirme Stratejilerini özelleştirmek için kullanılan parametrelerdir. Operational Parameters Management'da, Servis Sağlayıcı Parametreleri tanımlar ve Parametre Grup Şablonları içine gruplar. Parametre Grup Şablonlarının dağıtıldığı Kiracılar, daha sonra bir Yönlendirme Stratejisi tarafından okunan ve arama akışına dahil edilen Parametre değerlerini özelleştirebilirler.

Parametreleri Görüntüleme

Bu ekran, görüntülemek için rol ayrıcalıklarına sahip olduğunuz tüm tanımlanmış Parametreleri görüntüler. Listeyi herhangi bir anda yenilemek için, **Yenile** butonuna tıklayın. Listedeki bir Parametreye tıklayın. Kendi türü de dahil olmak üzere özellikleri listenin sağında görüntülenir. Bu listenin içeriğini bir çok şekilde filtre edebilirsiniz:

- Hızlı Filtre alanında Parametre, Anahtar, Tür ya da Kiracı adını veya kısmi adını yazın.
- Kiracı filtre panelini açmak için **Kiracı Filtresi** butonuna (halka ve yatay çubuk ikonlu) tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracı yanındaki onay kutu(lar)ına tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde Hızlı Filtre alanını kullanın.
- Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki Parametreleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Özellikler

Parametrelerin Özellikleri

Özellik	Açıklama
Ekran Adı	Parametre adı. Sistemde benzersiz olmalıdır.
Anahtar Adı	Bu Genesys Yönetici Hareket nesnesinin Ek/ Seçenekler sekmesinde girilmiş olacak şekilde parametre adı. Bu alan boş bırakılırsa, Görüntü Adı altında görüntülenen ad kullanılır.
Tip	Parametre.
Nesne Türü	Bu alan sadece Tür Yapılandırma Nesnesi parametreleri için görüntülenir ve yapılandırma nesne türünü belirtir. İsteğe bağlı olarak, Yapılandırma Nesnesi seçildiğinde, bu Parametreye eklemek amacıyla birden çok yapılandırma nesnesi seçmek için Birden Çok Tür adındaki onay kutusunu işaretleyebilirsiniz. Global adlı onay kutusu işaretli ise, ayrı bir panel hangi kiracıların parametreyi alacağını seçmek için açılır.
DN Türü	Bu alan sadece Tür Yapılandırma Nesnesi ve Nesne Türü DN parametreleri için görüntülenir ve DN

Özellik	Açıklama
	türünü belirtir.
Özel Liste Özel Değer	<p>Bu özellikler Özel Liste türü parametreleri için geçerlidir ve Özel Liste üyelerini belirler. Aşağıdaki gibi listeyi tanımlayın:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listeye öge eklemek için, Özel Değer kutusuna girin ve Ekle'yi tıklayın. Listedeki bir ögeyi değiştirmek için değeri seçin, değişiklik yapın ve Tamam'ı tıklayın. <p>Important Eğer Özel Listede bir ögenin gösterge değerinin hareket nesnesinde saklanan gerçek değerinden farklı olmasını istiyorsanız, Anahtar alanına bu bilgiyi girin.</p> <ul style="list-style-type: none"> Listeden bir ögeyi kaldırmak için, seçin ve Sil'i tıklayın. Listedeki öğeleri yeniden düzenlemek için, listeden bir ögeyi seçin ve listede aşağı veya yukarı taşımak için Yukarı ve Aşağı ok tuşlarını kullanın. Tamsayılar, tarihler ve süreler için, minimum ve/veya maksimum değerleri (sınırları) tanımlayabilirsiniz.
Zorunlu	Parametrenin zorunlu veya isteğe bağlı olup olmadığını belirtir. Eğer seçilirse kaydedilmeden önce bu Parametre için bir değer girilmelidir. İşaretle değilse, Parametre isteğe bağlı olarak kabul edilir ve bir değer olmadan kaydedilebilir. Bu özellik (örneğin, zorunlu bir Parametreyi isteğe bağlı bir parametre olarak değiştirmek için) daha sonra değiştirilebilir.
Global	Eğer işaretle ise, bu parametre tüm sistemde benzersizdir ve tüm kiracılar arasında paylaşılr. Gerçek değerinin oluşum anında tanımlanmış olması gerekir, ve sadece Servis Sağlayıcı tarafından değiştirilebilir.
Değer	Bu parametre Global ise, bu parametrenin gerçek değeridir ve değiştirilemez. Varsayılan değer, dağıtılan Parametre Grubu örneklerine yayılmayacak şekilde ayarlanabilir. Varsayılan bir değer sağlanması isteğe bağlıdır.
Yardım Metni	Parametreyi açıklayan veya ek bilgi sağlayan isteğe bağlı metin.

Türler

Parametre türü bir Parametrenin özelliklerindeki Tür alanında görünür.

Tip	Açıklama
Ses Kaynağı	Bir Ses Kaynağının ARID'i.
Boole	Sadece true veya false.
Yapılandırma Nesnesi	<p>Parametre özelliklerinin Nesne Türü alanında belirtilen bir yapılandırma nesnesi türü. İsteğe bağlı olarak, Yapılandırma Nesnesi seçildiğinde, bu Parametreye eklemek amacıyla birden çok yapılandırma nesnesi seçmek için Birden Çok Tür adındaki onay kutusunu işaretleyebilirsiniz. Global adlı onay kutusu işaretli ise, ayrı bir panel hangi kiracıların parametreyi alacağını seçmek için açılır. Aşağıdaki türler desteklenir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Müş. Tem. Grubu DN Kişi (sıklıkla kullanıcı olarak anılacaktır) Yer Yer Grubu Yetenek İstatistik Sunucusu Hareket
Özel Liste	Geçerli değerler Parametrenin özelliklerinin Özel Liste/Özel Değer alanında belirtilen bir kullanıcı-tanımlı listede belirtilen değerlerle sınırlıdır.
Tarih	Bir tarih değeri, yyyy-aa-gg biçiminde.
Tam sayı	0 (sıfır), ondalık değeri olmadan bir negatif veya pozitif bir sayı.
Kişilik	Kişilikler listesinde belirtilen Kişilik Tanımlayıcı değeri tarafından verilen bir Kişiliğin adı.
Zaman Çizelgesi	Kullanıcıların tarih ve saat aralıklarını yapılandırmalarına olanak sağlar.
Dize	Bir dizi karakter, hem alfanümerik hem sembol şeklinde.
Süre	Bir zaman değeri, ss:dd biçiminde.

Zamanlama Parametresi

[+] Bölümü göstermek için tıklayın

Zamanlama Parametresi, Parametre Grupları için bir dizi tarih ve zaman aralığı belirtmek için olanak

sağlar. Örneğin, Zamanlama Parametresi her Kiracı için açılış ve kapanış saatlerini belirleyebilir.

Procedure:

Steps

1. **Parametre Listesi** panelinde, '+'ya tıklayın.
2. **Parametre Listesi** panelinin sağında görüntülenen + panelinde, yeni parametrenin özelliklerini tanımlayın.
3. **Tür** alanında, **Zamanlama**'yı seçin. **Zamanlama** adlı yeni bir bölüm **Tür** alanının altında görünür.
4. **Zamanlama** bölümünde **Ekle** düğmesini tıklayın.
5. Sağda görünen **Tarih** Panel'inde, **Zamanlama** türü'nü seçin. Belirli bir tarih seçmek için **Tarih**'i seçebilir veya haftanın gününü seçmek için **Haftanın Günü**'nü seçebilirsiniz.

Tarih'i seçerseniz:

- a. Zamanlama parametresini uygulamak için **Yıl, Ay, Gün ve Zaman Dilimi** (isteğe bağlı) seçmelisiniz. Bir **Zaman Dilimi** seçmezseniz, sistemin yerel zaman dilimi kullanılır.
- b. **Zaman Aralıkları** alanı isteğe bağlıdır. Bu alan, 24 saatlik zaman temelinde Zaman Parametresi için zaman aralığını grafik olarak temsil eder. **Zaman Aralıkları** alanı boş ise, Zamanlama parametresi tüm gün için geçerli olacaktır.
- c. Bir zaman aralığı belirlemek için, Zamanlama parametresini başlatmak istediğiniz zamana fare imlecini hareket ettirin.
- d. Tıklayın ve bu Zamanlama Parametresi için bitiş zamanına fare imlecini sürükleyin. Bu Zamanlama Parametresinin uygulanacağı saatleri görsel olarak görüntülemek için bir kutu görünecektir.
- e. **Kaydet** düğmesine tıklayın.

Eğer **Haftanın Günü**'nü seçerseniz:

- a. Zamanlama parametresini uygulamak için **Haftanın Günü** ve **Zaman Dilimi** (isteğe bağlı) seçmelisiniz. Bir **Zaman Dilimi** seçmezseniz, sistemin yerel zaman dilimi kullanılır.
- b. **Zaman Aralıkları** alanı isteğe bağlıdır. Bu alan, 24 saatlik zaman temelinde Zaman Parametresi için zaman aralığını grafik olarak temsil eder. **Zaman Aralıkları** alanı boş ise, Zamanlama parametresi tüm gün için geçerli olacaktır.
- c. Bir zaman aralığı belirlemek için, Zamanlama parametresini başlatmak istediğiniz zamana fare imlecini hareket ettirin.
- d. Tıklayın ve bu Zamanlama Parametresi için bitiş zamanına fare imlecini sürükleyin. Bu Zamanlama Parametresinin uygulanacağı saatleri görsel olarak görüntülemek için bir kutu görünecektir.

e. **Kaydet**'e tıklayın.

6. + panelde aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:

- Yeni parametre kaydetmek için, **Kaydet**'e tıklayın.
- Yeni bir parametreyi iptal etmek ve veritabanında kaydetmemek için **İptal** düğmesini tıklayın.

Parametrelerle Çalışma

Bu ekranda aşağıdaki görevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Yeni Parametreleri tanımlama
- Parametreleri değiştirme
- Parametreleri silme

Parametreleri Tanımlama

Normalde, Servis Sağlayıcı, yeni Parametreleri tanımlar. Kiracı yöneticileri de kendileri tanımlayabilir, ancak bu sadece aynı kiracıdaki Parametre Grup Şablonlarına eklenebilir.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametreleri Tanımlama

Steps

1. **Parametre Listesi** panelinde, '+'ya tıklayın.
2. **Parametre Listesi** panelinin sağında görüntülenen + panelinde, yeni parametrenin özelliklerini tanımlayın.
3. Aşağıdakilerden birini yapın:
 - a. Yeni parametre kaydetmek için, **Kaydet**'e tıklayın.
 - b. Yeni bir parametreyi iptal etmek ve veritabanında kaydetmemek için **İptal** düğmesini tıklayın.

Parametreleri Değiştirme

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametreleri Değiştirme

Steps

Important

Değer **dışında bir Parametrenin herhangi bir özelliğini değiştirmek için bu konudaki yönergeleri izleyin.** Bir Parametre Grubunda bir Parametrenin gerçek değerini ayarlamak veya değiştirmek için, **Parametre Grupları** sayfasının Prosedürler sekmesindeki "Parametre Grupları Değerlerini Ayarlama ve Değiştirme" konusunda bakın.

Bir Parametrede değişiklik yaptığınızda, değişiklikler değiştirilmiş parametreyi içeren her Parametre Grubu Şablonuna yayılır. Ancak, değişiklikler dağıtılan herhangi bir Parametre Grubuna yayılmaz.

1. **Parametre Listesi** panelinde, değiştirmek istediğiniz parametreyi seçin.
2. <Parameter name>Parametre Listesi panelinin sağında görüntülenen **Parametre Listesi** panelinde, parametrenin özelliklerini gerektiği şekilde değiştirin.
3. Yaptığınız değişiklikleri kaydetmek **Kaydet**'i veya Parametreyi değiştirmeden bırakmak için **İptal**'i tıklayın.

Parametreleri Silme

Sadece Parametre Grup Şablonlarına atanmamış Parametreleri silebilirsiniz.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametreleri Silme

Steps

1. **Parametre Listesi** panelinde, silmek istediğiniz parametreyi seçin.
2. <Parameter name>Parametre Listesi **panelinin sağında görüntülenen panelde, Sil'e** tıklayın.
3. Silmeyi Onayla iletişim kutusunda, aşağıdakilerden birini yapın:
 - a. Veritabanından Parametre kaldırmak için, **Tamam** düğmesini tıklayın.
 - b. Parametreyi tutmak ve veritabanından kaldırmamak için **İptal'e** tıklayın.

Parametre Grupları

Parametre Grupları, Yönlendirme Stratejisi ile ilişkili Parametre setleridir. Kiracıya Servis Sağlayıcı tarafından Parametre Grup Şablonları olarak dağıtılır. Kiracı yöneticisi daha sonra Parametre Grubunda Parametre değerlerini atar. URS uygulaması bir Yönlendirme Strateji yürüttüğünde, ilgili Parametre Grubunda Parametrelerin değerleri arama akışına dahil edilir.

Her Parametre Grubuna erişim, Yapılandırma Hareketi nesnesinin erişim kontrolü ayarlarına dayanmaktadır. Aşağıdakiler genel kurallardır:

- Bir kullanıcının ilgili Yapılandırma Hareketi nesnesinin kaydedileceği Hareketler klasöründe **Güncelle** izni varsa, kullanıcı yeni bir Parametre Grubu oluşturabilir.
- Bir kullanıcının ilgili Yapılandırma Hareketi nesnesi için **Oku** izni varsa, kullanıcı Parametre Grubuna bakabilir.
- Bir kullanıcının ilgili Yapılandırma Hareketi nesnesi için **Güncelle** izni varsa, kullanıcı Parametre Grubunu kaydedebilir.
- Bir kullanıcının ilgili Yapılandırma Hareketi nesnesi için **Sil** izni varsa, kullanıcı Parametre Grubunu silebilir.

Parametre Gruplarını Görüntüleme

Yalnızca gerekli rol ayrıcalıklarına sahipseniz görülebilen bu ekran, oturum açan kullanıcının erişimi olan tüm Parametre Gruplarının bir listesini görüntüler. Listeyi herhangi bir anda yenilemek için, **Yenile** butonuna tıklayın.

GAX 8.5.220 ya da daha önceki bir sürümü kullanıyorsanız, Kiracı'daki tüm Parametre Grupları, Kiracı'daki erişim ayrıcalıklarına tabi olarak görüntülenir. GAX 8.5.230'dan itibaren liste, ilgili Parametre Grubu Şablonlarının dağıtıldığı ve Yapılandırma Sunucusunda erişim izniniz olan, Kiracılar, Yapılandırma Birimleri ve Klasörler klasörlerinin hiyerarşik bir ağacı olarak görünür. Bu nedenle, Kiracı'daki tüm Parametre Gruplarını göremeyebilir, yalnızca erişiminiz olan Klasörleri görebilirsiniz. Listeyi sıralamak için bir sütunun başlığına tıklayın. Sıralamayı tersine çevirmek için başlığa ikinci kez tıklayın.

Listeyi filtrelemek için:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesine tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracıların yanındaki onay kutularını işaretleyin. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Sağda açılan yeni bir panelde Parametre Grubu hakkında daha fazla bilgi görüntülemek için bir Parametre Grubu adına tıklayın. Kullanıcılar nesne için **Güncelleme** iznine sahiplerse, Parametre Grubu izinlerini değiştirmek için **Erişim Kontrolü** butonuna tıklayabilirler.

Parametre Gruplarıyla Çalışma

Bu ekranda aşağıdaki görevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Parametre Grubunda Parametre değerlerini ayarlama veya değiştirme
- Bir Parametre Grubunun başka bir şablon için temel olarak kullandığı şablonu değiştirme
- Bir Parametre Grubunu silme

Değerleri Ayarlama ya da Değiştirme

Parametre Gruplarındaki Parametreler varsayılan değerlere atanabilir. Değerleri Kiracı için geçerli Parametrelere atamak, Kiracı yöneticinin ya da uygun rol ayrıcalıklarına sahip bir kişinin sorumluluğudur.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametre Grupları Değerlerini Ayarlama ve Değiştirme

Steps

1. **Parametre Grubu Listesi** ekranında, değiştirmek istediğiniz Parametre Grubunu seçin.
2. **Parametre Grubu Listesi** ekranının sağında görüntülenen **Parametreler** panelinde gerektiği gibi Parametrelerin her biri için değerleri girin veya değiştirin.
3. Değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'i tıklayın veya değişiklikleri iptal etmek ve Parametre Grubunu değiştirmeden bırakmak için **İptal**'i tıklayın.

Important

GAX dışındaki uygulamalardan da (örneğin, Genesys Administrator veya Yapılandırma Katmanı) Parametre Gruplarının değerlerini değiştirmek mümkündür. Bu durumda, Parametre Grubunun eşitlenmediğini uyararak için bir mesaj Parametre Grubu detayları panelinde görünür. Aşağıdakileri seçeneklerden birinden bir değer seçmeniz istenir:

- **Veritabanından Değer**—Genesys Administrator Extension veritabanında saklanan değer kullanılır.

- **Hareket Nesnesinden Değer**—Harici değer kullanılır.

Parametre Grubunu eşitlemek için **Kaydet** düğmesini tıklayın.

Şablonu Değiştir

Bir Parametre Grubu ile ilişkili Parametreleri ve grubun kullandığı ilişkili uygulamalarını değiştirebilirsiniz. Bu işlem doğrudan Parametre Grubunda ya da Parametre Grubunu dağıtmak için kullanılan Parametre Grubu Şablonunda yapılamaz.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Bir Parametre Grubunun Şablonunu Değiştirme

Steps

1. Değiştirmek istediğiniz Parametre Grubunu mevcut Parametre Grubu Şablonuna kopyalayarak yeni bir Parametre Grubu Şablonu oluşturun. Parametre Grubu Şablonu seçin.
2. Sağda görüntülenen **<Parameter Group name>** panelinde, **Şablonu Değiştir**'e tıklayın.
3. Sağda görüntülenen **Şablonu Değiştir** panelinde, **Hedeflenen Parametre Grubu Şablonu** alanında yeni Parametre Grubu Şablonunu seçin.
4. **İleri**'ye tıklayın.
5. **Şablonu Değiştir** panelinde Özeti gözden geçirin.
6. **Son**'a tıklayın.
7. **Kapat**'a tıklayın.

Mevcut Parametreler ve/veya belirlenmiş uygulamalar değiştirmek istediğiniz yeni Parametre Grubu Şablonundalarsa, o zaman yeniden kullanılacaklardır. Aşağıdaki içerik değiştirilen Parametre Grubundan kaldırılır:

- Değiştirmek istediğiniz yeni Parametre Grubu Şablonunda bulunmayan Parametreler
- Değiştirmek istediğiniz yeni Parametre Grubu Şablonunda bulunmayan Belirlenmiş Uygulamalar

Parametre Grubunu temsil eden hareket nesnesi yeni bir parametre seti ile güncellenir.

Bir Parametre Grubunu silme

Veritabanından bir Parametre Grubunu sildiğinizde, Parametre Grubu Şablonu ve Parametreler veritabanından kaldırılmaz. Aynı şekilde, ilişkili olduğu Yönlendirme Stratejisi de silinmez. Bu eylemin ana etkisi URS bu Kiracı için bu Yönlendirme Stratejisini çalıştırdığında, Gruptaki Parametre değerlerinin arama akışında dahil olmayacak olmasıdır.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametre Grubunu Silme

Steps

1. **Parametre Grubu Listesi** panelinde, silmek istediğiniz Parametre Grubunu seçin.
2. Parametre Grubu Listesi panelinin sağında görüntülenen Parametre Grup Listesi <Parameter Group name>panelinde, **Sil**'i tıklayın.
3. Silmeyi Onayla iletişim kutusunda, aşağıdakilerden birini yapın:
 - a. Veritabanından Parametre Grubunu kaldırmak için, **Tamam** düğmesini tıklayın.
 - b. Parametre Grubunu tutmak ve veritabanından kaldırmamak için **İptal**'e tıklayın.

Parametre Grup Şablonları

Parametre Grup Şablonları bir veya daha fazla kiracıya dağıtılabilir ve Servis Sağlayıcı tarafından belirlenmiş Parametre setleridir. Bir parametre birden fazla Grup Şablonuna dahil edilebilir. Ayrıca parametre gruplarınız içinde Parametre Grubu Bölümleri oluşturmayı etkinleştirmek için, bir Parametre Grubu Şablonu içinde parametre setlerini bölümler halinde gruplayabilirsiniz.

Parametre Grubu Şablonlarını Görüntüleme

Bu ekran, görüntülemek için rol ayrıcalıklarına sahip olduğunuz tüm tanımlanmış Parametre Grubu Şablonlarını görüntüler. GAX 8.5.0 ya da daha önceki bir sürümü kullanıyorsanız, Kiracı'daki tüm Parametre Grubu Şablonları, Kiracı'daki erişim ayrıcalıklarına tabi olarak görüntülenir. GAX 8.5.2'de, liste, ilgili Parametre Grubu Şablonlarının dağıtıldığı klasörlerin hiyerarşik bir ağaç olarak görünür. Ancak, yalnızca uygun rol ayrıcalığınız olan klasörleri görebilirsiniz. Bu nedenle, Kiracı'daki tüm Parametre Grup Şablonlarını göremeyebilir, yalnızca erişiminiz olan klasörleri görebilirsiniz. Listeyi herhangi bir anda yenilemek için, **Yenile** butonuna tıklayın. Listede bir Parametre Grubu Şablonunu tıklayın, sonrasında özellikleri listenin sağında görüntülenir. Listedeki Şablonları sıralamak için bir sütun başlığına tıklayın. Başlığa ikinci kez tıklanması sıralama düzenini tersine çevirir. Listedeki belirli Şablonları bulmak için:

- **Hızlı Filtre** alanına nesnenin adının tamamını veya bir kısmını yazın. Liste, **Hızlı Filtre** alanındaki metine uyan öğeleri göstermek için dinamik olarak güncellenir.
- **Kiracı filtresi** panelini açmak için **Kiracı Filtresi** düğmesine tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz kiracı yanındaki onay kutularına tıklayın. Kiracı listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Özellikler

Parametre Grubu Şablonları Özellikleri

Özellik	Açıklama
Adı	Parametre Grubu Şablonu adı. Sistemde benzersiz olmalıdır.
Açıklama	Parametre Grubu Şablonunu açıklayan veya ek bilgi sağlayan isteğe bağlı metin.
Parametreler	Parametre Grubu Şablonuna eklenmiş Parametrelerin listesi. Bu Parametre Grubu Şablonunun ait olduğu Bölüm(ler) de burada gösterilir. Important Bölümler silinebilir. Bir bölümü silmek yalnızca bölüm gruplamasını siler, ve bu bölümde önceden bulunan

Özellik	Açıklama
	parametre kümesini silmez.
Kullanılmış	(Salt okunur) Bir parametre grubunu dağıtmak için kullanılır.

Parametre Grubu Şablonları ile Çalışma

Bu ekranda aşağıdaki görevleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Parametre Grubu Şablonlarını Oluşturma
- Parametre Grubu Şablonlarını Değiştirme
- Parametre Grubu Şablonlarını Silme
- Bir Parametre Grubu Şablonunda Parametre Listelerini Yönetme
- Parametre Grup Şablonlarını Dağıtma
- İlişkili uygulamalar
- Bir Parametre Grubu Şablonu kullanıldığı yeri belirleyin ve ardından bir Parametre Grubunun farklı bir Parametre Grubu Şablonu için kullandığı Parametre Grubu Şablonunu değiştirin
- **İlgili**'ye tıklayarak ve **Geçmiş**'i seçerek Geçmiş panelinde Parametre Grubu Şablonu değişiklik geçmişini görüntüleyin

Parametre Grubu Şablonlarını Oluşturma

Servis Sağlayıcı Parametre Grup Şablonlarını oluşturur ve onlara Parametreleri atar.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametre Grubu Şablonlarını Oluşturma

Steps

1. **Parametre Grubu Şablonu Listesi** panelinde, '+'ya tıklayın.
2. **Parametre Grubu Şablonu Listesi** panelinin sağında görüntülenen + panelinde, yeni şablonun özelliklerini (ek parametreler dahil olarak) girin.
3. İsteğe bağlı olarak, **Parametre Grubu Şablonu** listesinde bir bölüme Parametre Grubu Şablonu eklemek için **Bölüm Ekle** butonuna tıklayabilirsiniz. Sağda yeni bir panel açılır. Aşağıdaki

işlemleri gerçekleştirin:

- Yeni bir panelde, **Ad** alanına yeni bölüm adını yazın.
- **Anahtar Adı** alanına yeni bölüm için anahtar adını yazın.

Important

Bu alanlar Parametre Grubu Şablonunda benzersiz olmalıdır.

4. Yeni Parametre Grubu Şablonunu kaydetmek için **Kaydet**'i tıklayın, ya da yeni şablonu iptal etmek ve veritabanına kaydetmemek için **İptal**'i tıklayın.

Parametre Grubu Şablonlarını Değiştirme

Bir Parametre Grubu Şablonunda yaptığınız değişiklikler o şablonu kullanan Parametre Gruplarına yayılmaz.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametre Grubu Şablonlarını Değiştirme

Steps

1. **Parametre Grubu Şablon Listesi** panelinde, değiştirmek istediğiniz Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. Parametre Grubu Şablon Listesi panelinin sağında görüntülenen <Parameter Group Template name>Parametre Grubu Şablon Listesi panelinde, Parametre Grubu Şablonunun özelliklerini gerektiği şekilde değiştirin.
3. Parametre Grubu Şablonunu değiştirmeyi tamamladığınızda, yaptığınız değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'i tıklayın veya değişiklikleri iptal etmek ve Parametre Grubu Şablonunu değiştirmeden bırakmak için **İptal**'i tıklayın.

Parametre Grubu Şablonlarını Silme

Halihazırda dağıtılmış bir Parametre Grubu Şablonunu silemezsiniz.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

Procedure: Parametre Grubu Şablonlarını Silme

Steps

1. **Parametre Grubu Şablon Listesi** panelinde, silmek istediğiniz Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. <Parameter Group Template name>Parametre Grubu Şablonu Listesi panelinin sağında görüntülenen **Sil**'e tıklayın.
3. Silmeyi Onayla iletişim kutusunda, aşağıdakilerden birini yapın:
 - a. Veritabanından Parametre Grubu Şablonunu kaldırmak için, **Tamam** ögesine tıklayın.
 - b. Parametre Grubu Şablonunu tutmak ve veritabanından kaldırmamak için **İptal**'i tıklayın.

Parametre listelerini yönetme

Bir Parametre Grubu Şablonunda, aşağıdaki şekillerde Parametrelerinin listesini yönetebilirsiniz:

[+] Parametre Grubu Şablonuna Parametre Ekleme

Procedure: Bir Parametre Grubu Şablonuna Parametreleri Ekleme

Steps

1. Parametrenin Parametre Grubu Şablonları listesinde eklenecek olduğu Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. **Parametreler** listesinde, **Ekle**'ye tıklayın.
3. Sağda görüntülenen **Parametreler** panelinde, eklemek istediğiniz Parametre(ler)i seçin. Seçilen Parametre(ler) artık **Parametreler** listesinde görüntülenir.
4. **Kaydet**'e tıklayın.

Seçilen Parametreler listesinde, Parametrelerin sırasını değiştirme

Procedure: Seçilen Parametreler listesinde, Parametrelerin sırasını değiştirme

Steps

Bir Parametre Grubu Şablonunda Parametre sırasını değiştirmek için:

1. Parametrelerde sırasının değiştirileceği Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. **Parametreler** listesinde, taşımak istediğiniz bir parametre seçin ve listedeki sırasını değiştirmek için yukarı veya aşağı oku tıklayın. Ayrıca parametreyi sürükleyebilirsiniz ve sırada yeni bir pozisyona bırakabilirsiniz.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

[+] Parametre Grubu Şablonundan Parametre Kaldırma

Procedure: Bir Parametre Grubu Şablonundan Parametreleri Kaldırma

Steps

1. Parametrenin kaldırılacak olduğu Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. **Parametreler** listesinde, kaldırmak istediğiniz parametreyi seçin ve **Kaldır**'ı tıklayın.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Parametre Grup Şablonlarını Dağıtma

Servis Sağlayıcı, Kiracılara Parametre Grup Şablonlarını, Parametre Grubu Şablonunun o Kiracı'daki bir

Parametre Grubu olduğu noktada dağıtır.

Sürüm 8.5.230'dan itibaren, Parametre Grubu Şablonlarını, Kiracı içinde belirtilen Klasörlere ve Yapılandırma Birimlerine dağıtabilirsiniz. Bu, her bir Kiracının bir kullanıcının o Yapılandırma Birimi ya da Klasöre erişim izinlerine göre belirli bir Parametre Grubuna erişimi kısıtlamasını sağlar. Daha önce, Kiracıya erişimi olan tüm kullanıcılar tüm Parametrelere erişebilir.

[+] Prosedürü göstermek için tıklayın

1. **Parametre Grubu Şablon Listesi** panelinde, dağıtmak istediğiniz Parametre Grubu Şablonunu seçin.
2. <Parameter Group Template name> **Parametre Grup Şablonu Listesi paneli** sağında görüntülenen, **Dağıt**'a tıklayın.
3. **Parametre Grubu Dağıtımı** panelinde aşağıdakileri yapın:
 - a. **Parametre Grubu Adı** alanında bu Parametre Grubuna atanan adı girin.
 - b. **Kiracı** alanında, bu Parametre Grubunun ait olduğu Kiracıyı seçmek için klasörün simgesini kullanın.
 - c. (İsteğe bağlı) **Klasör** alanında, bu Parametre Grubu Şablonunun dağıtılacağı İşlemler Klasörünü seçmek için klasör simgesini kullanın. Parametre Grubu Şablonlarını, Kiracı içinde belirtilen Klasörlere ve Yapılandırma Birimlerine dağıtabilirsiniz. Bu, her bir Kiracının bir kullanıcının belirli bir Klasör ya da Yapılandırma Birimine erişim izinlerine göre belirli bir Parametre Grubuna erişimi kısıtlamasını sağlar. Kiracıya erişimi olan tüm kullanıcıların tüm Parametreler ve ilişkili Şablonlara, her zaman olduğu gibi erişmesini tercih ediyorsanız bu alanı boş bırakın.
 - d. İleri'ye tıklayın.
 - e. İlişkili Uygulamalar panelinde bu Şablon ile ilişkilendirilecek uygulamaları seçin.
4. Özet üzerinde dağıtımı önizleyin. Eğer dağıtımdan memnun iseniz, **Son**'u tıklayın. Değişiklik yapmak için, **Önceki**'ni tıklayın.
5. **Kapat**'a tıklayın.

Important

Dağıtıldıktan sonra bir Parametre Grubu Şablonunu değiştirebilirsiniz. Örneğin, zaten dağıtılmış bir Parametre Grubu Şablonunda parametreleri ekleyebilir, kaldırabilir, yeniden sıralayabilir ve/veya değiştirebilirsiniz. Kaydedildikten sonra, değişiklikleri eşleştirebilirsiniz ve böylece Parametre Grubu Şablonundaki tüm Parametre Grupları mevcut yapıya güncellenecektir.

Ses Kaynak Yönetimi

Ses Kaynağı Yönetimi (ARM), kişilikleri ve ilgili ses kaynaklarını yönetmenize olanak tanır (duyurular ve müzik dosyaları).

Hangi dosyaların belirli bir sözcüye ait olduğunu düzenlemenize yardımcı olacak Kişilikler oluşturabilirsiniz. Örnek olarak, John adında erkek bir sözcü ile İngilizce konuşan bir kişiliğiniz olabilir. Veya Marie adında kadın bir sözcü ile Fransızca konuşan bir kişiliğiniz olabilir.

İki tür ses kaynağı yükleyebilirsiniz:

- Duyurular—Bunlar, müşteriler için oynatılacak sözlü diyaloglar içeren dosyalardır. Örnek olarak, müşterilerinize çalışma saatlerini bildiren bir duyuru dosyanız olabilir.
- Müzik—Bunlar, müşterileriniz için müzik çalan dosyalardır. Örnek olarak, bir Aracıya aktarılabilecek müşterileriniz için oynatılacak bir müzik dosyasına sahip olabilirsiniz.

ARM, kullanıcıların dinamik olarak kişilikleri seçmek ve ses kaynaklarını bir parametreleri strateji veya orkestrasyon uygulaması veya parametrelili yönlendirme veya ses uygulamaları ile kullanmalarını sağlamak üzere, **Operational Parameters Management (OPM)** ile entegre edilmiştir.

ARM erişimi, aşağıdaki gibi rol ayrıcalıkları ve kiracı erişim kontrol izinlerine dayanmaktadır:

- Ekranlar veya belirli ARM işlevlerine kullanıcı erişimi, rol ayrıcalıkları tarafından yönetilmektedir.
- Erişim kontrol izinleri hangi ses kaynaklarının kimliği doğrulanmış bir kullanıcı tarafından görüntülenebileceği veya değiştirilebileceğini tanımlar. Ses kaynaklarına erişim kiracı tarafından verilir. Kullanıcıların erişimleri olan her kiracının tüm ses kaynaklarına erişimi vardır.

Hizmet Sağlayıcılar için, Kiracılarla kaynakların nasıl paylaşılacağı bilgileri için **Ses Kaynakları (Yapılandırma Yöneticisi)**'ne bakın.

Daha fazlası için aşağıdan bir sekmenin üzerine tıklayın.

Ses Kaynaklarını Görüntüleme

Genesys Administrator Extension (GAX)'da **Ses Kaynakları** penceresi, kişiliklerinizin ve ses kaynaklarının bir birleşik listesidir. Listeyi görüntülemek için **Yönlendirme Parametreleri** menüsünde **Ses Kaynaklarını** seçin.

Her bir ses kaynağı için, GAX şunları görüntüler:

- Dosyanın bir Duyuru veya Müzik'e atanıp atanmadığını gösteren bir logo.
- Ses Kaynağının adı.
- Ses Kaynağı ID'si (ARID). GAX 8.5.2'den önce bir tek kiracılı ortamda, ses kaynakları 9000 ila 9999 (dahil) aralığındaki ARID'leri atıyor ve 1000 ses kaynağı sınırı getiriyordu. GAX 8.5.2'den itibaren, aralık 1000 ila 9999 (dahil) aralığına yükseltilmiş ve kullanılabilir ARID sayısı 9000'e yükseltilmiştir.

- 8.5.2'den itibaren, aralık 1000 ila 9999 (dahil) aralığına yükseltilmiş ve kullanılabilir ARID sayısı 9000'e yükseltilmiştir.
- Her bir kişilik için, hangi kişiliğin bu ses kaynağını kullandığını göstermek için ilave sütunlar.

Listeyi bit sütuna göre sıralamak için sütunun başlığına tıklayın. İkinci kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir.

Bir Ses Kaynağının adını bulmak için, **Hızlı Filtre Göster**'e tıklayın ve **Hızlı Filtre** alanında bir nesnenin adını veya adın bir kısmını girin. Liste, **Hızlı Filtre** alanındaki metine uyan öğeleri göstermek için dinamik olarak güncellenir.

Kişiliklerle Çalışma

Bir Kişilik Oluşturma

Yeni bir Kişilik oluşturmak için, **Ekle**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Kişilik Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'ye tıklayın ve **Kişilik Ekle**'yi seçin.
2. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Kişilik Adı**—Bu kişiliğin adı.
 - **Dil**—Bu kişilik tarafından konuşulan dil.
 - **Açıklama**—Bu Kişiliğin açıklaması.
 - **Cinsiyet**—Bu kişiliğin Erkek, Kadın veya Belirtilmemiş olduğunu seçin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Ses Kaynaklarını Yükleme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynaklarını Yükleme

Steps

1. Hangi ses kaynağının ve kişiliğin dosyaya atanacağını tanımlayın. Belirledikten sonra, hedef ses kaynağı ve kişilik tarafından paylaşılan tablo hücrelerini seçin veya üzerine gelin.
2. **Ses Dosyayı Yükle**'ye tıklayın.
3. Tarayıcınız, yüklemek için bir ses kaynağı seçmeniz için bir iletişim kutusu açar. Yükleme için bir dosya seçin.
4. Ses kaynağı GAX'a yüklenir ve kişiliğe atanır.

Diğer Eylemler

Bir kişilik oluşturduğunuzda:

- Kişiliği düzenleme— Kişilik özelliklerini düzenlemek için, bir kişinin yanında **Düzenle**'ye tıklayın.
- Kişiliği Silme—Kişilik özelliklerini görüntülemek için **Düzenle**'ye tıklayın. **Kişiliği Düzenle** penceresinde, kişiliği silmek için **Sil**'e tıklayın.

Important

Bir veya daha fazla Ses Kaynağı Dosyalarının bir parçası olan bir Kişiliği silemezsiniz.

- Ses kaynağını idare etme—Bir ses kaynağı kişiliğe atandıktan sonra, dosyayı idare etmek için çeşitli seçenekler kullanılabilir hale gelir.
 - Dosyayı Oynat—Dosyayı dinlemek için oynat butonuna tıklayın.
 - **Sil**—Dosyayı silin. Bu ilgili kişilikleri silmek ancak orijinal ses dosyalarını siler. Bir dosya sadece ona atanan ses kaynağı dağıtılmamışsa, kaldırılabilir. Ancak bu işlemi gerçekleştiren kiracı bir Servis Sağlayıcı ise, dosya sadece bir kiracı tarafından oluşturulmadıysa kaldırılabilir.
 - **Yeniden İşleme**—Yeniden işleme, yüklenmiş orijinal ses dosyasından bir ses kaynağını yeniden üretir (veritabanından ve/veya hedef depolama biriminden silinmediyse). Ayrıca ses formatları arasındaki gerekli dönüşümü gerçekleştirir.
 - **İndir**—Dosyayı bilgisayarınıza indirin.
 - **Kodlamalar**—Dosyanın GAX tarafından nasıl kodlandığı ile ilgili bilgileri görüntüleyin. Ses dosyaları yüklendiğinde GAX otomatik olarak dosyaları şu biçimlere kodlar: **µ-law**, **A-law** ve **GSM**. Yalnızca **.wav** dosyaları yükleme için desteklenir.

Ses Kaynakları

Bir Ses Kaynağı Oluşturma

Bir Ses Kaynağını oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın.

[+] Prosedürü göster

Procedure: Bir Ses Kaynağı Oluşturma

Steps

1. **Yeni**'ye tıklayın ve **Mesaj Ekle**'yi seçin.
2. Aşağıdaki bilgileri girin:
 - **Ad**—Bu Ses Kaynağının adı.
 - **Açıklama**—Bu ses kaynağının açıklaması.
 - **Tür**—Bu ses kaynağının Müzik (bir müzik dosyası) veya Duyuru (bir duyuru dosyası) olacağını belirleyin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Ses Kaynaklarını Yükleme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynaklarını Yükleme

Steps

1. Hangi ses kaynağının ve kişiliğın dosyaya atanacağını tanımlayın. Belirledikten sonra, hedef ses kaynağı ve kişilik tarafından paylaşılan tablo hücrelerini seçin veya üzerine gelin.
2. **Ses Dosyayı Yükle**'ye tıklayın.
3. Tarayıcınız, yüklemek için bir ses kaynağı seçmeniz için bir iletişim kutusu açar. Yüklemek için bir

dosya seçin.

4. Ses kaynağı GAX'a yüklenir ve kişiliğe atanır.

Ses Kaynaklarını Silme

[+] Prosedürü göster

Procedure: Ses Kaynaklarını Silme

Steps

1. Silmek istediğiniz ses kaynağının yanındaki onay kutusunu işaretleyin.
2. **Sil**'e tıklayın.

Important

- Bir Ses Kaynağını silerseniz, tüm ilişkili Ses Kaynak Dosyaları da silinir.
- Eğer Operational Parameters Management tarafından kullanılan bir Ses Kaynağını siliyorsanız, ve bu Ses Dosyası bir veya daha fazla parametre veya Parametre Grubu tarafından kullanılıyorsa, bunu işaret eden bir mesaj görüntülenir. Bu durumda, sadece silme işlemi iptal edebilirsiniz;—zorla silemezsiniz.

Diğer Eylemler

Bir dosya yüklediğinizde, seçebilir veya dosyayı vurgulayabilir ve şu işlemlerden birini seçebilirsiniz:

- Dosyayı Oynat—Dosyayı dinlemek için oynat butonuna tıklayın.

Important

Internet Explorer, ses dosyalarını direkt olarak oynatmayı desteklememektedir. Lokal olarak dosyayı

İndirmeniz ve oynatmanız gerekir. Firefox, μ -law ve A-law ses codec bileşenlerini oynatamaz. Firefox'da sadece PCM Ses codec bileşenleri oynatılabilir.

- **Sil**—Dosyayı siler. Bu ilgili kişilikleri silmek ancak orijinal ses dosyalarını siler. Bir dosya sadece ona atanan ses kaynağı dağıtılmamışsa, kaldırılabilir. Ancak bu işlemi gerçekleştiren kiracı bir Servis Sağlayıcı ise, dosya sadece bir kiracı tarafından oluşturulmadıysa kaldırılabilir.
- **Yeniden İşleme**— Yeniden İşleme (veritabanı ve/veya hedef depolamadan silinmemişse) yüklenen orijinal ses dosyasından bir Ses Kaynak Dosyası oluşturur. Ayrıca ses formatları arasındaki gerekli dönüşümü gerçekleştirir.
- **Karşıdan Yükleme**—Dosyayı bilgisayarınıza karşıdan yükleyin.
- **Kodlamalar**—Dosyanın GAX tarafından nasıl kodlandığı ile ilgili bilgileri görüntüleyin. Ses dosyaları yüklendiğinde GAX otomatik olarak dosyaları şu biçimlere kodlar: **μ -law**, **A-law** ve **GSM**. Yükleme için sadece **.wav** dosyaları desteklenmektedir.

Merkezi Günlükler

Merkezi Günlük Veritabanı, Genesys uygulamaları tarafından üretilen günlük mesajlarını içerir. Genesys Administrator Extension için Merkezi Günlük, bu günlüklerin bir özetini görüntüler, bu özetten özellikle ilgilenilen herhangi birini seçebilir ve araştırabilirsiniz. GAX'taki tüm nesnelere olduğu gibi yalnızca gerekli ayrıcalıklara sahip olduğunuz günlükleri görebilirsiniz.

Merkezi Günlük Veritabanında kaydedilen günlük mesajları iki türdedir:

- Uygulama günlükleri: Çoğu Genesys uygulamaları tarafından üretilen bu günlükler aynı birleştirilmiş kayıt biçimine sahiptir.
- Denetim günlükleri: Yalnızca birkaç uygulama tarafından üretilen (özellikle Configuration Server ve Solution Control Server), bu günlükler, işlemler, çözümler ve alarmlar için yapılandırma değişiklikleri ve kontrol eylemleri hakkında ek öznitelikler ve bilgiler içerir.

Merkezi Günlüğü görüntülemek için GAX menü çubuğunda **Merkezi Günlükler**'i seçin.

Merkezi Günlük Penceresi

Günlük kayıtları Merkezi Günlük penceresinde görüntülenir.



Pencerede, soldaki menü, herhangi bir Kaydedilmiş Arama da dahil, gösterilebilen görünümleri gösterir.

Important

Denetim Günlükleri yalnızca Denetim görünümünde ve **Tür** kriterinin Denetim olarak ayarlandığı herhangi bir aramanın sonuçlarında görüntülenir.



Günlükler listesini üzerinde aşağıdaki bilgiler ve kontroller görünür:

- Alınan günlüklerin sayısı ve alınan günlüklerin toplam sayısı. Çok sayıda kayıt içeren bir Günlük Veritabanından tüm günlükleri almaktan kaynaklanan gecikmeleri en aza indirmek için, kayıtlar Veritabanından toplu olarak alınır (varsayılan toplu boyut 100'dür); varola listenin yarısını kaydirdiğinizde daha fazla kayıt alınır. Ek olarak performansı artırmak için GAX tarafından görüntülenebilecek kayıtların sayısı sınırlıdır (varsayılan kayıt sayısı 5000'dir). Bu parametreler sizin için yeterli değilse, bunları **minlogs** ve **maxlogs** seçeneklerini (sırasıyla) kullanarak değiştirebilirsiniz. Bkz. *Genesys Administrator Extension Dağıtım Kılavuzu*'nun "**clog Section**" bağlantısı.
- Listedeki günlükleri seçmek için kullanılan arama kriterleri. Varsayılan olarak yalnızca geçerli günde üretilen günlükler görüntülenir (**Tarih Aralığı**: Bugün) seçilir. Filtreler kullanarak günlükleri seçme hakkında daha fazla bilgi için **Filtreleme Günlükleri**'ne bakın.
- Dört kontrol simgesi:

-  Arama penceresini açar, burada **filtreleri** ilgilendiğiniz günlük listelerini oluşturacak ya da en azından listeyi daha yönetilebilir bir boyuta indirgeyecek şekilde ayarlayabilirsiniz.
-  Seçilen günlükleri listeden kaldırır. Silmek üzere bir günlük seçmek için, birinci sütundaki onay kutusunu seçin. Gerekli kadar seçin ya da görüntülenen tüm kayıtları seçmek için başlık satırındaki onay kutusunu seçin.


Warning

Başlık satırındaki onay kutusunu seçerseniz, ayrıca (yalnızca görüntülenen kayıtları değil) görüntülenen kayıtlardaki ile aynı kriterleri karşılayan veritabanındaki tüm kayıtları seçmeniz de istenecektir. Bu seçeneği YALNIZCA veritabanınızda bu kriterleri karşılayan tüm kayıtları silmeyi seçmek istediğinizden eminensiniz seçin.

-  Listede hangi sütunların (öznitelikler) görüntüleneceğini seçmenizi sağlar.
-  Ekranı yeniler.
- Hızlı filtre kutusu—Tam filtre özelliğini kullanmadan belirli günlükleri aramak için metni bu metin kutusuna girin. Metni içeren günlükler (günlük kimliği gibi numaralar dahil) döndürülecek ve listelenecektir. Bu filtre büyük-küçük harfe duyarlıdır ve kümülatiftir—sorgu değerlendirilir ve gerçekleştirilir, ve sonuçlar listesi her karakter yazışınızda güncellenir. En iyi sonuçlar için olabildiğince çok karakter girin.

Her günlük kaydı özniteliklerinin birazı ya da tümü ile, aşağıdaki gibi görüntülenir:

- **Seviye**—Günlüğün **günlük seviyesi**, **Alarm**, **Standart**, **Etkileşim** ya da **İz**.
- **Kimlik**—Günlüğün, <Application id>-<message ID> biçimindeki benzersiz tanımlayıcısı; burada <Application ID>, günlüğü üreten Uygulamanın Uygulama Kimliği ve <message ID>, günlük mesajının, günlüğü üreten bileşen içinde benzersiz olan sayısal tanımlayıcısıdır.
- **Açıklama**—Günlük mesajı metni.
- **Ana Bilgisayar**—Günlüğü üreten Uygulamanın çalıştığı ana bilgisayar.
- **Uygulama**—Günlüğü üreten Uygulamanın adı.
- **Tarih**—Günlüğün oluşturulduğu tarih ve zaman.
- **Etkileşim Kimliği**—Bu günlüğün üretildiği etkileşimin tanımlayıcısı. Bu öznitelik yalnızca Etkileşim seviyesi günlükleri için görünür.

 ögesine tıklayabilir ve hangi özniteliklerin (sütunların) görüntüleneceğini özelleştirebilirsiniz; varsayılan olarak tüm sütunlar görüntülenir.

Görüntülenen gerçek öznitelikler, pencerenin solundaki menide yapılan seçimlere ve görüntülenmesini seçtiğiniz özniteleklere bağlıdır. Örneğin, yalnızca Standart seviye günlükleri görüntülemeyi seçtiyseniz **Seviye** özniteliği görüntülenmez.

Ek öznitelikleri görmek için herhangi bir günlük satırına tıklayın.

Günlükleri Görüntüleme


Merkezi Günlük penceresinde şunları yapabilirsiniz:

- Tüm Uygulama türü günlüklerini, soldaki menüde **Uygulamalar** altındaki **Tüm Günlükler**'i seçerek görüntüleyin.
- Belirli bir **seviyedeki** tüm günlükleri, **Uygulamalar** altındaki uygun seviyeyi seçerek görüntüleyin. Örneğin, tüm Standart seviye Uygulama günlüklerini görüntülemek için **Uygulamalar** altında **Standart**'i seçin.
- Tüm Denetim türü günlüklerini, soldaki menüde **Uygulamalar** altındaki **Tüm Günlükler**'i seçerek görüntüleyin.
- Kaydedilmiş bir aramada tanımlanan kriterleri karşılayan tüm günlükleri, soldaki menüde **KAYDEDİLEN ARAMALAR** altındaki arama adını seçerek görüntüleyin.
- Günlükleri belirtilen kriterlere göre **filtreleyerek** belirtilen kriterleri karşılayan tüm günlükler için yeni bir arama oluşturun.

Varsayılan olarak GAX, kendi **Tarih** özniteliğine göre sıralanan günlükleri görüntüler. Ayrıca bunları üretildiklerinde kendi **Seviye, Kimlik, Açıklama, Ana Bilgisayar, Uygulama ve Tarih** (ve saat) bileşenlerine göre sıralayabilirsiniz. Listeyi ilgili özniteliğe göre sıralamak ve/veya listenin sırasını (artan ya da azalan) değiştirmek için bir başlık hüccresine tıklayın.

Günlükleri Arama

Bir ya da daha fazla arama kriteri ile günlük listesini filtreleyerek belirli günükler için arama

yapabilirsiniz. Filtre penceresini açmak için  düğmesine tıklayın. Bu pencereden bir Temel Arama ya da bir Gelişmiş Arama yapabilirsiniz:

- **Temel arama**—Temel bir kriter seri kullanarak günlükleri bir alt kümesini görüntülemenizi sağlar.
- **Gelişmiş arama**—Belirtilen ayrıcalıklarla, listeyi, ilave kriterler kullanarak filtrelemenizi, aramaları kaydetmenizi, kaydedilen aramalar listesini yönetmenizi ve günlüklerin bazılarını ve tümünü kaldırmanızı sağlar.

Daha sonra kullanmak üzere 10 adede kadar tanımlanmış aramayı kaydetmek için **Farklı Kaydet**'e tıklayın. Yeni bir arama kaydetmek istiyorsanız ancak zaten kaydedilmiş 10 aramanız varsa, yenisini kaydetmeden önce var olan aramalardan birini silmeniz gerekir (farenizi arama adı üzerine getirdiğinizde görünen **x** simgesine tıklayın). Ayrıca listede sıralamak için arama adlarını yukarı ve aşağı sürükleyebilirsiniz.

Tip

- Aramanızı başlatmadan önce, tüm günlük kayıtlarının veritabanından alındığından emin

olun—Merkezi Günlük penceresinin sağ üst köşesindeki kayıt sayısını kontrol edin.

- Tüm yapmak istediğiniz bazı metinler içeren günlük kayıtlarını ve hatta benzersiz kimliği olan bir günlük kaydı aramaksa, metni pencerenin sol üstündeki Tablo Filtrele kutusuna girerek Temel ya da Gelişmiş Arama için büyük ihtimalle aynı sonuçları alabilirsiniz.

Temel Arama

Bir temel Aramada, günlükleri **Ana Bilgisayar, Uygulama, Kiracı, Kullanıcı, Tarih**, ve/veya **Açıklama**'ya göre filtreleyebilirsiniz.

Temel bir arama gerçekleştirildiğinde aşağıdakine dikkat edin:

- Her öznitelik için yalnızca bir filtre değeri girebilirsiniz.
- **Ana bilgisayar, Uygulama, Kiracı ve Kullanıcı** filtreleri, orijinal listedeki her bir günlük kaydı için ilgili özniteliklerinin değerleri için açılır listeler içerir.
- **Tarih** filtresi sekiz öntanımlı filtre değerini, aşağıdaki gibi içerir:
 - Son 5 Dakika
 - Son 15 Dakika
 - Son 1 Saat
 - Bugün
 - Dün—Geçerli ve önceki gün
 - Son 5 Gün—Geçerli ve son 5 gün
 - Son 30 Gün—Geçerli ve son 30 gün

Gece yarısı (00:00:00) başlayan tüm günler; dakika ve saat aralıkları filtrenin çalıştığı andan itibaren ölçülür.

Ayrıca **Özel Tarih Aralığı**'ni seçebilir ve görünen ardışık takvimlerde bir tarih ve saat aralığı seçebilirsiniz.

- **Açıklama** filtresi bir açılır liste içermez; günlüğün **Ana bilgisayar adı, Uygulama adı** ya da **Açıklaması** içinde bulunabilecek herhangi bir metin girin. Bu, kayıt listesi üzerinde yer alan **Hızlı Filtresi** kutusundan farklı olduğu taraf, bu alanın yalnızca üç öznitelikte eşleşen metni aramasıdır, bu yüzden belirli sayıdaki bir günlüğü aramak için kullanılamaz.


Günlükleri filtrelemek için bir ya da daha fazla arama kriteri için bir değer seçin ve **Ara**'ya tıklayın. Belirtilen kriterleri karşılayan günlükler listelenir.


Gelişmiş Arama

Gelişmiş Arama filtresini kullanmak için ACCESS_CLOGS ayrıcalığınız olmalıdır. Bu gelişmiş filtre size daha fazla arama kriteri sunar, ve DELETE_CLOGS ayrıcalığınız varsa, aynı zamanda Merkezi Günlük Veritabanından, sorgunuzun döndürdüğü günlük kayıtlarının bazılarını ya da tümünü silebilirsiniz.

Gelişmiş filtre, önce bir **Temel Arama** için herhangi bir filtre kriteri girer. AR'dından Gelişmiş Arama yanındaki oka tıklayın. Arama penceresi, ilave filtrelerini göstermek için genişler; buradan günlükleri, özellikle şunları arayabilirsiniz:

- **Günlük Türü**—Uygulama ya da Denetim
- **Günlük Seviyesi**—**Alarm**, **Standart**, **Etkileşim**, ya da **İz**
- Günlüğün üretildiği **Çözüm** adı.
- Değiştirilmiş yapılandırma nesnelerinin adını yazın.
- Değiştirilmiş özniteliklerin anahtar adı ve değeri.

Bir değeri bir filtreden silmek için, **Sıfırla**'ya tıklayın; tüm filtreleri silmek için **Tüm Filtreleri Sıfırla**'ya tıklayın. **Öznitelikler** filtresinde girilen Anahtar:Değer çiftlerinin yalnızca bazılarını kaldırmak için  yanına tıklayın.

Gelişmiş Arama ile döndürülen kayıtlar listesinde günlük kayıtlarını normal şekilde görüntüleyebilir ve sıralayabilirsiniz. Kayıtları Merkezi Günlük Veritabanından silmek için  düğmesine tıklayın. (Kayıtları silmek için DELETE_CLOGS ayrıcalığınız olmalıdır.)

Günlük Seviyeleri

Genesys Administrator, günlük olaylarını dört ayrıntı seviyesinde rapor eder: **Alarm**, **Standart**, **Etkileşim** ve **İz**. Bu seviyelerinin günlük olayları, aynı birleştirilmiş günlük kaydı biçimine sahiptir ve Merkezi günlük Veritabanında saklanabilir.

Ek olarak ayrıca bazı uygulamalar da Denerim Günlükleri üretir. Bu Denetim günlükleri genellikle işlemler, çözümler ve alarmlar için gerçekleştirilen yapılandırma değişiklikleri ve kontrol eylemleri hakkında ek öznitelikler ve bilgiler içerir.

Alarm Seviyesi

Alarm seviyesi günlükleri yalnızca Alarm seviyesinin günlük kayıtlarını içerir. Solution Control Server (SCS), bunlardan, Alarm Koşulları'nda Algılama Olayları olarak yapılandırılan günlük olaylarını alırken diğer uygulamalar adına Alarm günlük olayları üretir. SCS, bu seviyeyi kullanarak, Merkezi Günlük Veritabanındaki tüm alarmların oluşumunu ve kaldırılmasını raporlar.

Standart Seviye

Standart seviye günlükler hem büyük sorunları hem de hizmet için çözümlerin normal işlemlerini rapor edern yüksek seviye olayları içerir. Şu kriterlerden biri ile uyuşuyorsa, bir olay Standart seviyede rapor edilir:

[+] Kriteri göster

- Herhangi bir harici işlem denemesinin başarısız olduğunu belirtir
- Daha önce başarısız olan harici bir işlemin son denemesinin başarılı olduğunu belirtir
- İşlemler üzerinden olumsuz bir etkisi olan, gerçek ya da yansıtılmış bir işlemin saptandığını belirtir
- İşlemler üzerinde olumsuz bir etkisi olan daha önce belirlenmiş bir koşulun artık var olmadığını belirtir
- Herhangi bir tür güvenlik ihlalini belirtir
- Tanınmayan ya da beklenen mantıksal diziyi takip etmeyen üst seviye bir veri takasını belirtir
- Harici bir isteğin işleme alınamadığını belirtir
- Bir başlangıç durumuna getirme işlemindeki bir mantıksal adımın başarıyla tamamlandığını belirtir
- Bir Uygulamanın bir işletim modundan bir diğerine geçişini belirtir
- Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş bir parametrenin değerinin bu eşiği aştığını belirtir
- Yapılandırılabilir bir eşik ile ilişkilendirilmiş ve bu eşiği daha önce aşmış bir parametrenin değerinin normal aralığına geri döndüğünü belirtir

Etkileşim Seviyesi

Etkileşim seviyesi günlükleri, etkileşimleri işleyen çözüm bileşenleri tarafından işlenen bir etkileşimin ayrıntılarını rapor eder. Günlük, her bir çözüm bileşenine göre her etkileşim için işlem adımları hakkındaki bilgileri içerir. Bir olay aşağıdaki durumlarda Etkileşim seviyesinde rapor edilir:

- Başka bir uygulama ile bir etkileşim hakkında tanımlanabilir bir yüksek seviye veri takasıdır.
- Uygulama tarafından işlenen bir etkileşimin gerçek zamanlı durumundaki bir değişikliği belirtir (ancak bu gibi bir değişiklik yüksek seviye veri takasında görünür olmamalıdır).

Belirli kriterler özel bir bileşene ve bunun etkileşim işlemindeki rolüne bağlıdır.

İz Seviyesi

İz seviyesi günlükler, çeşitli çözüm bileşenleri arasındaki iletişimlerin ayrıntılarını rapor eder. Günlük, her bir çözüm bileşenine göre her etkileşim için işlem adımları hakkındaki bilgileri içerir. Şu kriterlerden biri ile uyuyorsa, bir olay İz seviyesinde rapor edilir:

- Başka bir uygulama ile yapılan tanımlanabilir bir yüksek seviye veri takasıdır.
- Bir harici sistem ile yapılan tanımlanabilir bir yüksek seviye veri takasıdır.
- Uygulamanın işlediği kullanıcı seviyesi nesnelerin gerçek zamanlı durumundaki bir değişikliği belirtir (ancak bu gibi bir değişiklik yüksek seviye veri takasından görünür olmamalıdır).

Daha Fazla Bilgi İçin

Genesys yazılımı hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Management Layer User's Guide](#). Günlüklerin kendisi hakkındaki açıklamalar için bkz. [Framework Birleştirilmiş Günlük Olayları Yardımı](#).

GAX'ta Sorun Giderme

Veritabanı Bağlantıları Kesildi

Yapılandırma Sunucusu doğrudan Configuration Database'e bağlıysa (**dbthread=true**, Yapılandırma Sunucusu Uygulama nesnesinde), ve Veritabanı bağlantısı bir nedenle kesilirse, bağlantıları yeniden sağlamak için Yapılandırma Sunucusu Uygulama çalışma zamanı seçeneği **force-offline**'i kullanmayı deneyin.

Birincil Yapılandırma Sunucusu Uygulama nesnesinin Yapılandırma Sunucusu bölümünde ayarlanan bu seçenek, Configuration Database ile olan bağlantıları durdurur ve başlatır. Varsayılan olarak false ayarındadır, çünkü bağlantılar başlangıçta etkinleştirilir ve geri yüklenmesi gerekmez. Bağlantılar kesilmişse aşağıdakileri yapın:

1. **force-offline=true** ayarını yapın. Bu, tüm Configuration Database bağlantılarını durdurur ve Yapılandırma Sunucusunu (ve dolayısıyla GAX'ı) yeniden okuma-yazma moduna alır.
2. **force-offline=false** ayarını yapın. Bu, tüm Configuration Database bağlantılarını geri yükler ve Yapılandırma Sunucusunu (ve dolayısıyla GAX'ı) yeniden okuma-yazma modunda geri yükler.

Bu eylem, gerçekte, bağlantıları hızlı başlatır.

Warning

GAX'ı salt-okunur moduna alırken ya da çıkarırken, Yapılandırma Sunucusu Uygulama nesnesinde herhangi bir şekilde değiştirmeyin.

Hata Mesajları

Bu bölüm, GAX kullanırken alabileceğiniz hata mesajlarını açıklar ve hatayı gidermek ya da azaltmak için önerilen eylemleri sunar. hata mesajları, oluştukları sayfanın üstündeki kırmızı afişte görüntülenir.

Yansıtma Sorunları

Bir yansıtma hatası şuna benzeyecektir:

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

Açıklama

Bu hata, bir müşteri temsilcisini belirli bir klasör yapısında oluşturduğunuzda ve DN'leri ve Müşteri Temsilcisi Girişlerini belirttiğinizde, ancak yoldaki herhangi bir klasör için doğru izinleriniz olmadığında üretilir.

Önerilen Eylemler

Müşteri temsilcisini oluşturan kullanıcının belirtilen klasör için doğru izinlere sahip olduğundan emin olun.