Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

2/3/2022

Table of Contents

Genesys Administrator Extension ���

Genesys Administrator Extension ����� ��������Genesys Administrator Extension � GUI �� ����������������� ������������������������������

Genesys Administrator Extension ���

Genesys Administrator Extension (GAX) � Genesys �������� ���������������GAX �� �� ���������� ������������������������� ��������������������� ������������������������ ������������ �������������������� ��

������ ���������������������������������

����

�����������

�������

���� ����������������

�����

������ ��������

Configuration Manager ���

���� �������

���������������

������ �����

���������

��

������� ���������

������

������ ����

������ �����������

����� �������

����� �������

����

����� GAX ��������������� ������������������������������

�����������

������� GAX �������������
������

�����������

����

������������������������
������������������������

����

���� ��������

����������� �����������
����������

���� ��������

������� ����������

��������������

��������

Command Line Console

�������

����������

Genesys Administrator Extension ���������� ����������� (����� ���) ������ ��

���
�������������

��: �����������

����

1. ���
 ��������[��������] ����� ������������
2. [��������] ���������������������
3. [����������] ��������������������
4. [**OK**] ���������

���������

��
GAX ���������������� ��������������������������������������
�������������������������������� ��������������������GAX ��
�����������������������������������

> ��
>
> GAX ��������������������������� ������������������
> �� GAX ���
> ����������

����

Genesys Administrator Extension ��� �� ���� Genesys Administrator Extension ����������������

[����] �������������� ��������������������� ��������������� ������������������� ������ Genesys Administrator Extension ������������ �������

��

�������������������������

- �������������������� ������� Management Framework ����� �����������������
- Configuration Server � `confserv.cfg` ���� (Configuration Server ���������� ����� ����������) ���������������
    - `last-login = true`
    - `last-login-synchronization = true`

[����] ����������������������

- �����—Genesys Administrator Extension ����������
- ��������
- ��������
- ��������������—������������������ �������� ��������� �� �������������������������
- �������
- �������—��������������������������������� ���� ������"�� �������������������� **IP** � **SPD** �����" ������������ Configuration Server �������������
- Genesys Administrator

��

[���������] ���������[���������] ���������������� �� ���[���������] ������ "�� (��)" ��[���������] ��������� �������Genesys Administrator Extension � [���������] ����������

> ��

���������

��

[��] ���������Genesys Administrator Extension � JavaScript ������������������ ������������������������������ ������� ������������������ �������

- ����������—[��������] ���������������������������
- ����—��� (���������������) ����������
- ��—��������������������
- ��—�������������������
- ���—���������������
- ��—�������������

> ��
>
> ������������ ��������������Tomcat ������������ ��

Configuration Manager

[**Configuration Manager**] ��������Configuration Manager ��������������

- **DBID** ���—������������������������������ ID �������
- ��������—Configuration Manager ������������������������������������� ������������������������ (DN, 80708 ��)������������������������������ ���������������� ������ �������������������������������������� ������������ ��������������������������
- �������������—[��������] �����������������

����

[����] ������������� ���������������������������

���� (������)	**��**
��	GAX ���� ��������������� �����

���� (������)	��
	� [����������] ��� ����� ������� �������������������������������� ��� �� ������������������������������ ��
��������	Genesys Administrator Extension ���������� ������ ������ [����������] ���
�����	������������ ������ [����������] ���
���������	��������������� ������ [����������] ���
��� ���	GAX ������������ ���� ������ [����������] ���

���������

��

Genesys Administrator Extension ���Configuration Server ������������������������ ��� �������������Genesys ���������������������������

[����������] ������������������������������������ ������� 300 ��� 0 ���������������������������� (�����������������
Configuration Server �������)� ����������0 �����������������

> ��
>
> Genesys Administrator �� [�����������] ���������� 300 ���

Genesys Administrator Extension ��������������������������[������������] ������������ ������� 1 ��� 0 ��������������������������� ���� ����� 0 �� 300 ��������������������

���������

[���������] �������[������] ��������� [����] ������ [��] ������� ���������� ��������������������������������������

[���������] ��������������������

- ������������������—���� ������������GAX � [�����] ������������ ������ ��������������������

- **�� ID ����**—���� ������������GAX � [���������] ������ [�� **ID**] ������� �������
- **����� ���� ����**—(�����) [������] ������������������������������ ���������� ����� ������������������������������ �������������

> ��
>
> ���������� ���������������GAX ��������������������� ������ ���� ����������������������

����

[����] ������������� ���������������������������

���� (������)	**��**
��	GAX ���� ��������������� ����� ��� **(��)** ��� ����� ������������ �������������������������� �� ������������������������������ ��
��������	Genesys Administrator Extension ���������� ������
�����	������������[���] � [���] ������ ��
���������	���������������
��� ���	GAX ������������ ����

��������

[��������] ������������������� �������������"���� ��������" ��� ���������������

Genesys Administrator

�������������Genesys Administrator �������������� �������Genesys Administrator ������������������Genesys Administrator Extension ���������� ������

���� ��������

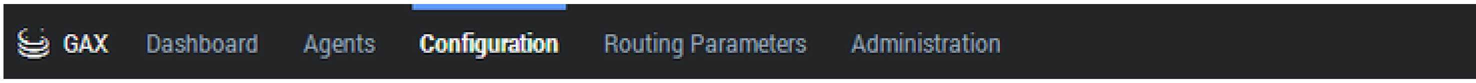
Genesys Administrator Extension ���������� 2 ��������������

- ���������������� ����������� ��������������
- ��������������������� Genesys Administrator Extension ��������������

> ��
>
> �� �������������
> ��������������������

����

�����������������������������Genesys Administrator Extension (GAX) �����
������� ������������



Genesys Administrator Extension ����� ��

���� ������������������������������� ������������������ ����
���������[[Preferences|����]]] �������������

���� ������� GAX ������������ �����������

������������������

- �������
- ������
- ��
- ������ ������
- �������

[���] ��������������������� GAX ������������������

��� ���� **ASD** ���������
�������[��] ������ [���������������] �������� ����������������
����������� ��������������������������[��] �������������

���������� Web ��������� ���������������� ������������������ ��
�������������������

> **��**
>
> �� ������� �����[������ ������] ���������������**OPM** ���� �����������������������

�������

��������������������� Genesys Administrator Extension ��������������� � ������������������������������� ���������������������������� �����

�� [���� ������] ��

������������������������������������ ���[���� �����] ������� �����������������������

����

������������������������ ��������������������������������� �������������������� �������������[��] ���������� [��] ������� [��] ������������� ��������������������������������

��������������

Genesys Administrator Extension �������������������������������������� �������������� Genesys Administrator Extension ������������������������ �������������������������� �����������Genesys ������������ Genesys Administrator Extension ���������������������������

������� ����������

������� �������������������� �������� ����������������������

���� ������

1. Configuration Manager � [��������] ��������� [��������] �����������
2. ������������������� �������� ��������������������������

   > ��
   >
   > ������������� ������������GAX �������� ������������� � [��] ���������������� �� "**default**" ������������������� �����������������

3. [�������� �����] �����������
4. [��] ���������
5. ������ �����������������
   - �����—�������: `ga_preferences.navigation`
   - ��—�������: `categories`
   - �—������ ���������������������� ������������ 1 ���������� 1 �������

     > ��
     >
     > ������� ���������� 1 ���������� 0 (��) ��������

   - [**OK**] ���������
6. [��] ���������
7. ������ �����������������
   - �����—�������: `ga_preferences.navigation`
   - ��—�������: `items`
   - �—�� 6 ���������������������������� ����������� 1 ���������� 1 �������

- [**OK**] ���������

���������

������������������������������ ID����������������������� 1 ���� ��������� ����������������������������

1. [��] ���������
2. ������ �����������������
   - �����—��������: `ga_preferences.navigation_categories_0`
   - ��—��������: `category`
   - �—�������� ������������������������ �: `custom`� ���������������� ������ ������[��] ������������������������"config" �������
   - [**OK**] ���������
3. [��] ���������
4. ������ �����������������
   - �����—��������: `ga_preferences.navigation_categories_0`
   - ��—��������: `name`
   - �—�������� ������������ ID ������� �: `custom`
   - [**OK**] ���������
5. [��] ���������
6. ������ �����������������
   - �����—��������: `ga_preferences.navigation_categories_0`
   - ��—��������: `title`
   - �—�������� ������������������������ �: ���� ���
   - [**OK**] ���������

��

�������������������������������� [�����] ������������ ����������� ������������ 3 ��������[�����] ��������� �����

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

��������

������������������������������ URL �������������� 1 ���������� ��� ���������������������������

1. [��] ���������
2. ������ ����������������
   - �����—�������: ga_preferences.navigation_items_0
   - ��—�������: category
   - �—������������������������� �: custom� ���������������� ����� [��] ����������������������"config" �������
   - [**OK**] ���������
3. [��] ���������
4. ������ ����������������
   - �����—�������: ga_preferences.navigation_items_0
   - ��—�������: privilege
   - �—������������������������������� �: CUSTOM_LINK

> **��**
>
> ��

   - [**OK**] ���������
5. [��] ���������
6. ������ ����������������
   - �����—�������: ga_preferences.navigation_items_0
   - ��—�������: title
   - �—������� ���������������������� �: Genesys
   - [**OK**] ���������
7. [��] ���������
8. ������ ����������������
   - �����—�������: ga_preferences.navigation_items_0
   - ��—�������: url
   - �—������������ URL ������� �: http://www.genesys.com
   - [**OK**] ���������

��

����������������������������� ��������� [�����]

�������������� ����������� 3 ��������[�����] ��������������

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

��������

��� ����������������
�����

��
���������� �������������GAX �������� ��������������
������������������

- **Generic Genesys Server** (Management Framework ���� 8.1.0 ������)
- **Generic Administrator Server** (Management Framework ���� 8.1.1 ������)

[**Administrator**] ��
�����������������

������������� ��������������������� ����������������� �������
�����������������

�����������2 ����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- [���� �����] ��������[���� �����] ��������� �������������������� �� ����������� ������ [���� �����] �������������� ����������� �����

�� ��������������������
�����������������[��] ������� [�����] ���������������������

- ��—��������
- �����—�������������
- ��—��������� ����������������
- ������—����������������������
- ��—������ [��] � [��] �������

�� ������������
�����������

- ������������
- ����������

��: �������������

����

1. [**Administrator**] ������������������������
2. ������������������ [��] ��������� [**�����**] �����������������������������
   ���������������
3. ������������������ [**�������**] �����������������������
4. ������������������ ������������������������
   - [**���**] ���������������������������
   - [**���**] ���������������������������

��: �����������

����

1. [**Administrator**] ������������������������
2. ������������������ [��] ��������� [**�����**] �����������������������������
   ���������������
3. ������������������ [**�������**] �����������������������
4. ������������������ [**��**] ��������� [**����� �����**] ���������
5. ������������������ ���
   ��
6. ���
   - ����������� [**��**] �����������
   - ����������� [**�����**] �����������

��

[��������] �������������������������������� �������
�����������������������

Command Line Console (CLC) ���

Command Line Console (CLC) ����������� ������������������ (SPD) ��� ��� ��� ����� (IP) ���� GAX �������������� �����CLC ����������������� ���� ���� SPD ������������������

CLC ���������������� ��������� ��� ���������������������� GAX ������������������������ ���� CLC ��� (**gaxclc.jar**) ��������������� ������

CLC ���� ������������������������������

`java –jar gaxclc.jar help`

`java –jar gaxclc.jar ?`

> ��
>
> CLC ����������������������������� ������������

��

CLC �������������������������

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

���������������

- `-u:user` ��Configuration Server �����������������
- `-p:password` ��Configuration Server ����������������� ���������������CLC ������������������
- `-s` ������� *https* ������� GAX ����������� CLC ������� �������������� CLC � *http* �������
- `-h:<host>:<port>` ��GAX ������������������ ��������������CLC � `-h:localhost:8080` ���������
- `<function>` ����ip � spd ��������
- `<operation>` �������������� ������������������� function �� (ip ��� spd) ���������
- `<args>` �������������� ��������������������� `<function>` ��� `<operation>` �����������������

�� CLC ����������

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

SPD

CLC �� SPD ����������������

- `add`
- `query`
- `querybyid`
- `execute`
- `delete`
- `encrypt` (�execute������)

add

add

��

������GAX ������� SPD ������� SPD XML �������������� SPD ��������� ����������������� SPD ��������

��������������� SPD � ID �������

������

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

- `"file path"`—XML ���������

�

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

query

query

��

���� SPD ������ SPD ����������������������

- ID ��
- ��
- �����
- ���� DBID

���������

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

�������

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

�

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

querybyid

querybyid

��

����� SPD � ID ������� ���� SPD ������������������

����������SPD �������������������������

- ������ ID
- ��

����������

```
1 Install
```

������

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

- SPDID—���� SPD � ID�

�

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

execute

execute

��

����� SPD �������

������

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

- SPDID—���� SPD � ID�
- `profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName`—���� SPD �������

> ��
>
> ���������������� SPD ��������� `profileName` ��������

- `-encrypted`—���������������������������

[+] ���������

CLC �������������������������������������

������:

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

�������������`"encrypted output file path"` (��������� ��) ������������

`��� �������������������������������������`

�:

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

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

- `"input file"`—SPD ��������������������� `-encrypted` ���������������� ������

������� JSONObject ���������������������� SPD ������������������ ����� UTF-8 ��������������������������

[+] �����������

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

string

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Boolean

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Integer

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Password

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

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

SelectOne

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

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

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

Example

SPD Profile

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

 </execution>
```

Input File for Install Profile

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

SelectMultiple

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

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

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

Example

SPD Profile

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

 </execution>
```

Input File for Install Profile

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

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

Selection Tag

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

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

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

Example

SPD Profile

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

 </execution>
```

Input File for Install Profile

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

��

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

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

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

�

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

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

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

delete

delete

��

����� SPD ������� SPD ������������������

������

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

- SPDID—���� SPD � ID�

�

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

IP

CLC �� `ip` �����������������

- `add`
- `query`
- `querybyid`
- `delete`

add

add

��

����� IP (.zip ���������������) � GAX ������������� �� IP ���������� ��� IP ��������

�������������� IP ��������

> ��
> .zip ������ IP ��� IP ������� ��������������������

������

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

�

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\
IP_TSrvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

query

query

��

��������� IP ������ IP ������������������������

- ID ��
- ��
- �����
- OS
- ����
- ��

������

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

�

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

querybyid

querybyid

��

����� IP � ID ���������������������������

- ID ��
- ��
- �����
- OS
- ����
- ��

������

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

- IPID—���� IP � ID�

�

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

delete

delete

��

����� IP �������

������

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

- IPID—���� IP � ID�

�

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

�������

Genesys Administrator Extension ���������������������������� ������������ �� ���

�������

[�������] ��� �� �����������������[��������] ������������� ������������������ ������������������� ������������������������������� ������ �����2 ������������������������

- [���� �����] ������������������������������������
- [���� �����] ������������[���� �����] ��������� ����������������� ������ ������������ ������ [���� �����] ���������������� ������� ���������

������������������������������� ������������� ���������������

��

[�������] ������������������

- ������—����������
- ���—��������������������
- ���—�����������
- �����—����������������
- ��������—�����������
  - �—�����������������������
  - ���—�������������������������
  - ������—���������������
- ��—�����������
  - ���—������������������
  - ��—������������
  - ��—���������������
- ����—�����������������������������������

- ������—�������������������
- ������—�������������������
- ������—�����������������

������������������������������������ ���������������

- ������—����������
- ����—����������������������
- ����—����������������������
- ��—����������������������

> ��
>
> ������������������������������������ ���������������
> ���

��

[�������] �����������������

�����������

[+] ����������

��: ����������

����

1. [�������] �����[+] ���������
2. �����������������
   - ������—�����������

> **��**
>
> [������] ��������������������������

- ����—��������������������������� ��������������������
  ������� ��������������������
  1. [��] ��������� ��� [**�������**] �����������
  2. [��] ��������� ������������������������
  3. ��������������������������������������� ������������
     ������������������� �������������
  4. [**���� �����**] ��� [**���� �����**] ��������������������������
     ������� [����] ��������������������� ������������
  5. [**�������**] ����������������������� [**OK**] ���������������
     [����] ����������
  6. [����] �������������������������������������
- ����—��������������������������� ��������������������
  ������� ��������������������
  1. [��] ��������� ���������������
  2. [��] ��������� �����������������������
  3. [���] ������� ����������������������
  4. [��] ������������������������������������� ����������
     �� ����������������� ������������

     > **��**
     >
     > ��� ������������
     > ��������������������

  5. [��] ���������
  6. [��������] ��������������������������������� ���� 1 �
     100 ��������������
  7. [**CSV** ����] �����������������
     - [�������] �������������������� CSV �����������
     - �����������CSV �������������������� ���� CSV �������
       ����

> **��**
>
> ������� ������������������� CSV ������������������
> **employeeid** ������ **username** ������������������ ������������
> �������������������������� ������������������������
>
> **employeeid, folderid, tenantdbid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels**
>
> **bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"**
>
> **bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"**

- [��] ���������

h. [��] ���������

- ��—��������������������������� ����������������������
  ����� �������������������
  a. [��] ��������� ��� [�������] �����������
  b. [��] ��������� �����������������������
  c. ��������������������������������������� �����������
     ������������������� �������������
  d. [���� �����] ��� [���� �����] ��������������������������
     ������ [��] ��������������������� ������������
  e. [�������] ����������������������� **[OK]** ���������������
     [��] ����������
  f. [��] �������������������������������������

3. ���������������[����]�[����]���� [��] ������������������

> **��**
>
> ��������������������������������

4. [��] �������������������������

> **��**
>
> ����������������������� ����������������������
> ����������������

����������

[+] ����������

��: ����������

����

1. �������������������������������
2. [��] ���������
3. ������������ ������������������������
   - �������[**OK**] ���������
   - ����������[�����] ���������

����������

[+] ����������

��: ����������

����

1. [�������] ������������������� ���������������������������������
2. ������������������������������� ������������������������������[��] ���������

> ��
> [��] ���

> ������������������� ������������������������
> ����������������������� ��������������������
> ��������� ����������������������������������
> ������[��] ��������������������������������

3. [��] ������������������������ ����������������
   [[[BulkChangeSets#t-2|�������]]] �����������

> ��
>
> ��������������������������������� ������������
> ��

��������

[��������] �������������������������������� [��������] ������
������������

- ������ - ����������
- ��� — �����������
- ������ — ������������������
- ������ — ������������������
- ���� — �����������������
- ���� — ����������������

��������������������������������������� ������
�������[��] ���������

> ��
>
> ��

���������������������������������� ���������������

- **������** - ����������
- **����** — ����������������������
- **����** — ����������������������
- **��** — ����������������������

��[**������**] �������
��

��������������������[**��**] ���������

> ��
>
> ��

������

�������������������������������������� [������] ���������� (�������
����������������) ������������������ ����������������������
����������

��������������������������

- [���� ��������] ��������[���� �����] ������������������ ������� �����[���� �����] ���������������������������
- ������������������[���������] ��������� ������������������� �������������������
- ����������������[���� ������] ����������� ������������������ �������� [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
���

[������] �������2 �������������������������� �����������
[[[Preferences#System_Preferences|���������]]] ���� [���������] �����[����] �
[��] ������������ ���������������������������������

����

���� �� DN ������
��� ��������������
����������[���������] ����� [��] �������

����������

���������������� [��] ���������

[+] �������

��: ���������

Purpose: [����] �������� [������] ���������������������������
����

����

1. [��] ��������� [���������] �������������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ������
     - **�����**—������������������������� ������������������� ������ Configuration Database ���������������
     - �—����������
     - �—��������
     - **�� ID**—������������� (LDAP ��� RADIUS) ������������������� � ����������������������������� LDAP ����RFC 2255 ����� LDAP URL ���������������������� ��������� Framework External Authentication Reference Manual�����������

       ��

       [���������/���������] �����[�� **ID** ����] ���� ��������������
       ��[�� **ID**] ��������������������

     - **�����**—������������ �����
     - **�����**—���������������������� 64 ����������� ���������
       �����������

       ��

       �������������������������� ��������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

     - **��**—��������������� ������������������
     - **��������**—������������ ����������������������� DN������� ���������� ���� ��������������������� GAX ������������� ���������������
   - ���
     - ���������������������������
       - ����������—[���� �����] ��������������������[+] ���� �������������
       - �����������—[���] ������������������������������ �

> ��������������������� ���������� [��] ��������������
> ��
>
> > ��
> >
> > ������������������������ ���� (�������� ����) ������������
> > ���������� ����������������
>
> - ������ ����
>   - ������ ���������������������������������� ����������
>   ��
>
> 3. [��] ���������
>
> > ��
> >
> > [����] ������������������GAX ����������������
> >
> > - [��������] ������������������������������ ������
> >   �������
> > - ���� ������������������ �����������������������
> >   ������ ���������������0 ��������

����������

������������������������������

- �����������—�����������[��] ����������������������� [��������] �
  ���������������������������
  - �� ������ ���� ���
    �����������
  - ����������������������������������DN������������ ���������
    ����� ���������������������������� ������������������
    ���������
- ����������—�����������[��] ������������� ����������������
- �����—�����������[���] ��� [���] �������������������������

��

- ������������������������������
- ����������������Genesys Administrator Extension ������������� ������������������� ������������������������� ���� ����������

1 ������������������������������������ ����������[��] ������ ���

��

�������������GAX ���������������������� DN��������� ��� ����������������������

��

��� DN ��������������������� ��� GAX ���������������������� ������������������������� [[[Preferences#Agent_Management|���������]]] ����� [����] �������

���������

���������������� [��] ���������

[+] �������

��: ���������

Purpose: [��] �������� [������] ������������������������������ ��

����

1. [��] ��������� [���������] �������������
2. ���������� ���������������������[��] ������������������ ���

- ������
  - �����—���������������������������� ������������������� ������ Configuration Database ���������������
  - �—�����������
  - �—���������
  - �� **ID**—�������������� (LDAP ��� RADIUS) ������������������� � ������������������������������ LDAP ����RFC 2255 ����� LDAP URL ���������������������� ��������� Framework External Authentication Reference Manual����������

    ��

    [[[Preferences#Agent_Management|���������/���������]]] �����[�� **ID** ��� �] ���� ����������������[�� **ID**] ��������������������

  - �����—������������� �����
  - �����—���������������������� 64 ����������� ���������� �����������

    ��

    ��������������������������� ��������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

  - ��—����������� ������������������
  - ����—�������������������� ������������������������[��] ��������� �����������[��/**DN**] �������������
  - ������ ����—����������� ����� ������ ����������� [+] �� �������
  - **��/DN**—�������/DN� ��������������������������� DN ������� [+] ���������
- ���� ������
  - ������������������������
    - ����������—[���� �����] ��������������������[+] ���� �������������
    - �����������—[���] ���������������������������� � ��������������������� ���������� [��] ������������� ��

��

������������������������ ���� (�������� ����) ������������
���������� ����������������

- ������ ����
  - ������ ����������������������������������� ����������
    ��

3. [��] ���������

���������

��������������������������

- �����������—�����������[��] ����������������������
- ����������—�����������[��] ������������� �����������������
- �����—�����������[���] ��� [���] ������������������������

��

- ������������������������������
- �����������������Genesys Administrator Extension ������������� �������������������� ������������������������� ���� �����������

1 ������������������������������������ ������������[��] ������ ���

��

�������������GAX ����������������������� DN�������� ��� ������������������

Configuration Manager

Configuration Manager �� �����������������

��

Configuration Manager ���

[**Configuration Manager**] ��� ��� Genesys Administrator Extension ������������������������������������� �����

Configuration ������� Configuration Database ������������������� Genesys ����� ��������������������������������������� ��������������� Configuration Database ��������

Configuration Manager ��������������������������� ������������� ������ ����������������[�������] �������������������

�������� ��� ��������
���

��� [���� ������] ��������������������� �� ����������� ��� ����������������������

> ��
>
> [���� ������] �����������������������������

�����������������Configuration Manager ���������������

���������

[+] ����������

Genesys Administrator Extension ���������������������������������� ������ 1 ��������������

���

- ������������—���������������������������� �������� ����������
��������������������������
- ������/���—��
�� ������������������������������������ 1 ���������������
������������������������

�������������������������������������

- ������ ����—�����������������
- IVR ���—��� IVR �������
- �������—����������������
- ������ ����—������������
- DN—�������������

Genesys Administrator Extension ������������������������������ �� (������ ����) ��������� ��������������� ��������������� ������������� ������������������

������ ������������ ����������������/������������������� ��� ���

- ������
- �������� ������
- ��������
- ���
- �������
- �������

�������������������

[+] ����������

�� [��] �������� [�����] ��� [������] ������� Genesys Administrator Extension � CFG/CONF ���� �������������

��������������� ������������������������ ��������������� ��

���������

[+] ����������

Genesys Administrator Extension ���������������������������������������

������������������������������������

���

�����	��	����
����	• ������������������������� "����" �������� • Configuration Manager ������� ����������� ������� "����" ������������������ Configuration Manager �������������� • �������������������: [��]� • �������������������������	��
��	• ������������������������������� "��" �������� ���������������������������� �������� ������ �� • �������������������: [����]�[��]�[���]� • ������������������������: [��]�[���]������������: [[�����]� [�����]�[����]�	����
��	• �������������������������� "��" �������� • �������������������: [���] ��� [���]� • ������������������������: [���] ��� [���]�[��]�[��]�	����

�����	��	����
��	- ����������������������������� "��" �������� - �������������������: [��]� - ������������������������: [��]�	����

������������

[+] ����������

Genesys Administrator Extension �������������������������������������� �� �� ������������������Genesys Administrator ����������������������������

����

[+] ����������

Configuration Database ���������������������� ���������������������� (��������������������������������) �������������������� Configuration Database ������������������������������ �������� (switch) ���������� �� �� ��������������������� ������������ (application) ������������ ���

��������

��������������

�������������������������������

- ��—�������������������������������� ������� (255 ����) ����������� ���������������� ������������
  - DN ��������� ����—������������������������������������
  - IVR ���—�������������IVR �������������

  ������������������� ��

> **��**
>
> Genesys Administrator Extension �� Genesys ��������������������������� ���������������������������� ������������������� ��

�� ������������������ ���������������������� ������������������ �����������������������������

- ****����**—�� ��� �� ����� ��

��

�:

- ����������������������������������� DN ������� ��������������������
- ������� ����� �� �����������������

���������������� (������ ������) �������������������������� (������ �����) �������������

�����

�����

[�����] �� ��������������� ������� ������������������������������������ ������������� ���� ������������������������������������ 1 ��������� ��������������

������������������������������ Genesys 8.1 Security Deployment Guide������ �����

> **��**
>
> ������������������������������1 ������������������������� ������� ��������������� [�����] ������������������������ ����������������
>
> - **[��]** ���� ����—**[��]** �� ������������ **[��]** �� ���������������������������������

- **[���������]** ���—[���������] ��������������������������
��������������������������������

�������������������

��������

[+] ����������

��: �������

����

1. �����������[�����] �����������
2. [�������] ��� [���� �������] ���������
3. ����������� ���������������������������� ��������� ������� ���������������������
    - ���—[�����] ������������������������������ ��������������� ��������
    - ����—[������] ������������������������������ ������������ ����
    - ���� �����—[���� �����] ����������������� ��������������� ��������
4. ��������������������
    - ����������������� ���������[��] ���������
    - ����������� [�����] ���������������[��] ���������
    - �����������[�����] ���������

���������

[+] ����������

��:

����

1. �����������[�����] �����������
2. ������������������������

�����	��
�� (C)	��������������������
���� (R)	��������������������
�� (U)	����������������������
�� (D)	����������������
�� (X)	�������������������������� ������������
������ ����������� (RP)	�������������������������� ���
������ ��������� (CP)	�������������������������� ���

3. ���������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������
   - ���������� [�����] ��������������[��] ���������
   - ����������[�����] ���������

���������

[+] ����������

��:

����

1. �����������[�����] �����������
2. �������������� ������������������
3. [��] ���������
4. ������������ ������������ �������������������
    - ���������������� ���������[��] ���������
    - ���������� [�����] ���������������[��] ���������
    - ����������[�����] ���������

�������

�������

> ��
>
> �������� ����������������� ������ ���������[�������� �����] ��� ������� ��� �����

[�����] ����������������������������� ������������������

���������

[+] ����������

��: ��������

����

1. �����������[�����] �����������
2. [��] ���������
3. [�����]�[��]�[�] �����������������
4. [**OK**] ���������
5. �������������������
    - ���������������� ���������[��] ���������
    - ���������� [�����] ���������������[��] ���������
    - ����������[�����] ���������

���������

[+] ����������

��: ��������

����

1. �����������[�����] �����������
2. �������������
3. [�����]�[��]�[�] �����������������
4. [**OK**] ���������
5. �������������������
    - ���������������� ���������[��] ���������
    - ���������� [�����] ���������������[��] ���������
    - ����������[�����] ���������

���������

[+] ����������

��: ��������

����

1. �����������[�����] �����������
2. �������������
3. [��] ����������
4. ���������������������
   - ����������������� ����������[��] ����������
   - ����������� [�����] ����������������[��] ����������
   - �����������[�����] ����������

��

- [�����] � [��] ���
- ���
- �� ��� (������������������������) ����������������������������� ��
- [��] �� ��

����

����

[����] ��

�����

�����**AppA** ����������� ������� **HostA** ������ ������������������ �� �����**AppA** ���� **HostA** ������������ **HostA** � [����] ���� **AppA** ������ ������������������������������

��������������� [����] ������������������������������������

�� ������������� �����������������������������

������

��������������

Genesys �� TLS (Transport Layer Security: ��������������) ����������Genesys � ������������������������������ TLS ������������������������ ������������������������������ ����������������� ������� ���������������

> ��
>
> ����������������Genesys ��������������� ����������� �� ���

������������� �������������������������� ������� �������������� ������ �� �� ���

TLS ������������������ Genesys 8.1 Security Deployment Guide����������

���� ������

������������� ������

CFG ��� CONF ����������� ���� ��������� CFG � Microsoft Windows ������� CONF � UNIX ���������������������

�� �������������

��������������������������

��

.cfg ����� .conf ������������� ���������������������������������
��������� ���������������������������������������

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

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

�

���������������.cfg ��� .conf ����������������

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

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

�����

Configuration Manager � [�����] ����������������������������

- ���� ����
- ������ ����
- ����
- ���
- ���
- ������ ���

���� ����

���� ������Configuration Database ��� ������

����������������������������������� ���������������������� ��������������������������������� ����� ������������������ ����������������������������������� ������� �������������� ��

> ��
>
> - ����� ���� ���������� ������������������ ���������� ����������
> - ���� ������������������������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide����������

�������

[���� ����] �������������� �������������� ������������������ �������������������������� ������������������������������� ����� ������������������

> ��
>
> ������������ ��������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� �����] ����� �������� ������� �������� �������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

�����������������������������[��] ���������

��

������� ���� ��������������[����] ��������� ���������������� ��������������������������������������� �����������[��] ��� ������ 1 ��������������������������������������� �����������[��] ��������� �������������������� [��] ���������������� 1 �������� ��

> ��
>
> ���� �����������Configuration Database �������������� ���� ����������� �������������� (���� ����������� ������) ���������

���������������������� ���������� [��] �������������������

- ��—���� ������������
- ���—���� ���������������������
- ���� �����������������
- ���������������������� ������������������������������

���� �� ���������������� ����������������������

��: ���� ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ����������������� ���
   - ��—���� ��������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] ����������������������������
   - ����—��
3. [��] ������������ ����������� [����] ����������

4. [����] ��� [��] ������������������� ������ �������[����] ������ �������� ��������������
5. ���� �����������������������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������
   - ��������������������������[��] ���������
   - ����������[�����] ���������

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[[illegible]] [illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]

Configuration Manager [illegible]

[illegible]2 [illegible]

- [[illegible]] [illegible]
- [illegible][[illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible]

[illegible][[illegible]] [illegible]

[illegible]

[illegible][[illegible]] [illegible][[illegible]] [illegible] 1 [illegible][[illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible] 1 [illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]Configuration Database [illegible]

������������������������ ���������� [��] ��������������������

- ��—������ ������������
- ���—������ ������������������
- ������ �����������������
- ����������������������� ����������������������������

������ �� �������������� �����������������������

��: ������ ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ���������������������[��] ����������������� ���
   - ��—������ �������� ������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ������������� �� ������ ���������� 1 ��������������������������
   - ������ ����—���������Enterprise Routing ���������������� ���� ���� ������������������ ����� ��������Enterprise Routing ����� �������������������
   - ���� ����—���������Enterprise Routing ���������������� ������ �� ���������������� ����� ��������Enterprise Routing �������� ��������������
   - �����—�������� ��������������������
   - ���—��������������
   - �����—[�����] ������������������������� ������������ ����������� ������� (VGSL) ���������� 1 ����� (������������ ���) ����������������������
`Skill("����")>������`
�
`Skill("Spanish")>5`
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—���
3. [��������] ��� [��] ������������������ ������ ������� [����] � ��������������������

4. [������] ��� [��] ������������������ ������ ������� [����] ��� ������������������
5. [��� **DN**] ����������� ������������������������������� DN ��� ������� ������������� DN ������������: ������ ��������������������������������� ����ACD ������������������ ������ [��] �� ����� DN ������� ������ ������� [����] ��������������������� ��
6. �������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������
   - ��������������������������[��] ���������
   - ����������[�����] ���������

�������� ����

�������� ����������� ��������������������������� ����������� ��������������������������������������� ���������������� ����� ��� �������������������������������� ������������������������ �� �������������������������������� Genesys Administrator Extension ����� ���� ���

��

�������� �������������� Genesys Administrator Extension �������� ����������������� ������� Reporting �������������������� �������� ����������������������*Framework Stat Server User's Guide*�����������

��

Genesys Administrator Extension ������������������������������� ����������(�����������������) �������� �������������� Genesys Administrator Extension ���� ������������� �������� ���� ��� ������������������������������� ����������������� ��� ��������

����

����������� �������������Genesys ���������������������������� ���� ��������������������������������

Genesys Framework �� ������ Configuration Database ����������������

> ��
>
> ������������������������Configuration Database ����������� �� Genesys Administrator Extension ����������������Configuration Server ������� �������������������������

�������

[����] ��������������������������� ������������������������ �������������������� ������������������������������������ ������������������ ���������������������������������������

> ��
>
> ����������������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 ���������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� �������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ���������������������������� ���

�������������������������[������] ���������

�����������������������������[��] ���������

��

������� ��������������[����] ��������� ����������������������
������������������������������������� �����������[��] �������
�� 1 ����������������������������������� �����������[��] ����
����� �������������������� [��] ����������������� 1 ���������� �
�������[��] ��������������������

- ��—������������
- ���—���������������������
- �����������������

> ��
>
> ������������������Genesys Administrator Extension ����������
> ������������������������ ��������������������������
> ��� ���������������

- ����������������������� ����������������������������������

��������������������������������������� ����������������������
����������������

��: ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ������������������
   ���
   - ��—���������������������������� ������������������������
     � Configuration Database ��������������
   - ������—��������������������������� ������������������
     ������� �������������������������
   - �—����������
   - �—�������

- ����� ����—���������� �����
- ����—����� ������������������������� 64 ��������� ������ �������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
- �����—���������������������� 64 ����������� ���������� ��������� ��������������������������� �������������[�� ��������] ������������������

  ��

  ���������������������������� ��������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

- ����������—������������� ���������������������������� � ������������[�����������������������] ���������������� ��

  ��

  [�����] ���������������������������� ������������������

- ������������������������—���������������������������� ����������������������������������

  ��

  [���������������������] �������Genesys Administrator Extension � Management Framework 8.1.1 ������������������� ���������������� ����� Genesys 8.1 Security Deployment Guide����������

- �� **ID**—������������� (LDAP ��� RADIUS) ������������������ ��� ������������������������� LDAP ����RFC 2255 ����� LDAP URL � ���������������������� ��������� Framework External Authentication Reference Manual����������
- ����—����������������������������� ���������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
- ����—��

3. [������] ������������������� ����������������������[��] ��� ����������������������

- ����������—��������������������������� ������� �������
  ����������������� (�����������������������������������
  ������������������)�
- ������ ���—�������������������������������������� ��� ��
  ����������� ��������Reporting ����������������
- �����—�����������������������������
- ���—��������������

4. [��] ��� [��] ��������������� ���������������
5. [���] ��� [��] ������������������
6. ��������������� �����������������
   - �������� ���—������������������������������ ��������������
     ������������������������������������GUI ���������������
     ���������� ��
     ���
   - �������� ���—�������������������������
7. [������] �������� [��] ������������������
   - [���] ��� [��] �����������������
   - ��������������� �����������������
     - ���—���������������������
     - ���—���������������������������
   - [������ ����] ��� [��] ������������� �����������
   - ��������������� �����������������
     - ������ ����—���������������������� ���� ���� ��������
       ����������� ��������������������
     - �����—��������CTI ������������������������������������
       �������� ��
       ������������������������������������ ����������������
       ���������������
8. [��] ���������

��

����������������� ���������������������������������
�� ������������������������� GAX � Workspace Desktop Edition (��
Interaction Workspace) ��� GUI ��������������������������������
���������

���

��������������������������������������� Genesys Administrator Extension ��������������� ��������������������� ������������ (�� �������) ������� ���������������� ���������������������������� ��������������������������

�������������������Genesys Administrator Extension ������������� ������ ������������������������������ ������������� Genesys Administrator Extension ����������������������

������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide����������� Genesys Administrator Extension ��������������������Genesys Administrator Extension Deployment Guide���Role Privileges�����������

�������

[���] ������������������������ ���������������������������� ���������������� ������������������������������������ ���� ��������������

> ��
>
> ���������������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� �������� ������ ������� �������� ������ [���� �����] �������������� ����������������

������������������������������� ��������������������������
���

�����������������������������[��] ���������

��

������ ��������������[����] ��������� ����������������������

��������������������������������� �����������[��] ������� �� 1 ���������������������������������� �����������[��] ���� ����� ������������������� [��] ���������������� 1 ���������� � �������[��] ��������������������

- ��—�����������
- ���—����������������
- ����������������
- ���������������������� ����������������������������������

������������������������������������� ����������������������� ���

��: ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ����������������� ���
   - ��—��������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) �����������������
   - ��—�����������
   - ����—�������������������������������� ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—���
3. [��� ����] ����[���� �������] ����������� �������������[������ �] ���������������
4. [���������] ��������� ��������������������������
5. [��] ���������

���

�� ������������������
��������� ���
������

�������

[���] ����������������������������� ��������������������������������
������������������� ��� �����
�����������������

> ��
>
> ��������������������������������

Configuration Manager ������������������������� ��������������������������
�����������������

�������������2 ���������������������������

- [���� �����] ������������������������������������
- �������������������[���� ������] ������ ���������� �������� ���������
  ���������� ������� [���� �����] ����������������� ������������������

������������������������������������� �������������������������������
���

�����������������������������������[��] �����������

��

������� �����������������[����] ����������� ��������������������������
��� �������������[��] ��������
�� 1 �� �������������[��] ������
������ ����������������������� [��] ������������������� 1 ������������

> ��

> �����������������Configuration Database ������������������ ������������� ����������������������������������� ������������������ Configuration Database ���������������� �����������

��������[��] �������������������

- ��—�����������
- ���—����������������
- ���������������
- ���������������������� ��������������������������

������������������������������������ ��������������������� ��������������

��: ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ���������������������[��] ����������������� ������
   - ��—��������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������
   - ����—����������������������������� ����������� ���� [���� ������] ��������������������������
   - ����—��
3. [��] ���������

������ ���

[������ ���] �� ������������ ������ ���������������� ��� ���� �������

��� ��

�������

[������ ���] ������������������ ������������� ��������������� ���������������������������

> ��
> ��������������� ��������������������

������������������������������ ��������������������������������

������������2 ������������������������

- [���� �����] ����������������������������������
- [���� �����] ��������[���� �����] ����������� ������������������ ����� ������������ ������ [���� �����] ��������������� �������� ��������

������������������������������� ���������������������������� ���

�����

������ �� ������� �������������������� ������������������

������ ������

[+] �������

���������GAX ����������� ������������������ ����������������� ����

Link to video

��: ������ ������

����

1. [����] ���������
2. �����������
   - ������ ����—������ �������

     > ��
     >
     > [������ ����] ������������������������

   - ��—������ ����������
   - ����������—�������� �������������������� [��] ���������
     ����������������������[���� �����] ������������������
     ��

     > ��
     >
     > ����������������������������������

   - ���� ���—[����] �������������� ������������ ���������� ��
     �������**���� ���**�����������
3. [��] ���������

���� ���

[+] �������

������ �������� �������������������������� �����������������
��

��: ������ ��������� ������

����

1. ��������������������
   - [����] ������������������ ����������
   - [������ ���] ��������������� �������������
2. [���� ���] �������[����] �������������� ��������� ���������� �� �������������
3. ���������[���� ���] ������� ���������������� ����������� [��] �� ������������������
4. ���� ��������������
5. [��] ���������

��

���� ���������������� 1 ��� [**[���� ���] > 1**] ������������������������� ���� ���������� ������� [��] ����� [**�� > 1**] �������������������������[� �������] ������������������� [**OK**] ������������������

1 ��������� ������������ ������������������� ������1 ���������������� 1 �������� ��������� (�� 2 �������������) ���������� ����������� �� ��1 ��������������� 1 �������� ��������������������� (�� 1 ������������ �) ������������ ������������������

��: ���� ����� **AND** �����

����

1. [��] ������� ������[**AND**] ���������� �������������������������
2. [���� ���] ������� ���������������� �����������

3. [��������] ��������������
4. [**OK**] ����������������

��: ���� ����� OR �����

����

1. [��] ������� ������[**OR**] ��������� ������������������������
2. [���� ���] ������� ��������������� ����������
3. [��������] ��������������
4. [**OK**] ����������������

������ ������

[+] �������

��������� ������������������������� �����������[��] ���������� ������ ��������������������������� ������������ ������������ ���������������� ������������������������

��������� �������������������������� �������������������������������� ����[��] ���������GAX ������������ ������������������������ �� ����������

������ �����������[��] �������� GAX ���������������

��: ������ ������

����

1. ��������� ������������������� ����������
2. [��] ���������
3. ��������������������
   - ������ ���������������������
   - ������ ����������������� �����

������ ������

[+] �������

������ ����������������������� ����������������

��: 1 �������� ��������

����

1. [������ ���] ����������� ���������� ������������������� ��� �������������
2. ������� [��] ���������
3. ������������ ������������������������
   - �������[**OK**] ���������
   - ����������[�����] ���������

��: ��������� ������

����

1. [������ ���] ���������������� �������� ������������
2. [����] �������������� ����������� [��] �������
3. ������������ ������������������������
    - �������[**OK**] ���������
    - ����������[�����] ���������

������ �������

[+] �������

��: ������ �������

����

1. ����������� ���������� ������������������� ������������� ���
2. ���������[���] ��������� ��������������
3. �����������
    - ������ ����—������ �������

      > ��
      >
      > [������ ����] ��������������������������

    - ��—������ �������
    - ����������—�������� �������������������� [��] ��������� �����������������������[���� �����] ������������������� ��

> ��
>
> ��������������������������������������

- ���� ���—[����] �������������� ������������ ���������� �� ������������ ��������������

4. [��] ���������

������ �����������

[+] �������

������ ������������������������������ ����������������

��: 1 ��������� ������������

����

1. ������ ���������� �������������
2. ��������������������
    - ������ �������������[���] ���������
    - ������ �������������[���] ���������

��: ��������� ������������

����

1. [������ ���] ���������������������� ���������� ���������� ��
2. [����] ��������� ������ ������������ ���������� ���������� [���]��������� [���] �������
3. ������������ ������������������������
   - �������[**OK**] ���������
   - ����������[�����] ���������

������

[������] �������������������������������������� ������������ ������� ���������������������������������� ������������� ���� ��������������������������������� 1 �������� ������������� �� ������������������������������ Genesys 8.1 Security Deployment Guide�������� ��� �������������������

���������

[+] �������

��: ��������

����

1. �������������
2. [��] ������� [������] ������� [������] ���������
3. [����] ��������� �������������
4. [������ ���] ���������������������������������������
5. [��������] ���������������������������������
6. [�����] ������������������������

�����	��
���� (R)	�������������������
�� (C)	��������������������
�� (U)	���������������������
�� (X)	�������������������������� ������������
�� (D)	����������������
������ ����������� (RP)	�������������������������� ���
������ ��������� (CP)	�������������������������� ���

7. �������������������
   - ��������� [��] ���������
   - ����������[�����] ���������

��������

[+] �������

��: ��������

����

1. �������������
2. [��] ������� [������] ������� [������] ���������
3. [�����] ������������������������������ ��������������
4. ������������������������

�����	��
���� (R)	�������������������
�� (C)	��������������������
�� (U)	���������������������

�����	��
�� (X)	�������������������������� ������������
�� (D)	����������������
������ ����������� (RP)	�������������������������� ���
������ ��������� (CP)	�������������������������� ���

5. ��������������������
    - ���������� [��] ����������
    - ���������� [�����] ����������

���������

[+] �������

��: ��������

����

1. �������������
2. [��] �������� [������] �������� [������] ���������
3. [�����] ������������������������������ ��������������
4. [��] ���������
5. ������������ ������������ �������������������
    - [**OK**] ����������������
    - [�����] �����������������

��

Configuration Manager � [��] ����������������������������

- ��������� ������
- ��������
- ������
- ���
- �����
- �������
- ����
- ��� ���
- ��/������ �����

�������� ������

�������� ��������Configuration Database ���������������������������� �� �������� ��� ��������

��� Genesys �� �������� ���������������� � Genesys ����������������������� ������� ���������������������� ��������������������

> ��
>
> ������������������ Genesys ��������������������������� ��������������������������������������� ���������� ����������������������������� ��������������������

�������

[�������� ������] ����������������������� ���������������� ����� ��������������������������������������� ������������������ ������������������ ������������������

> ��
>
> ����������������� ����������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 ����������������������

- [���� �����] �������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

������������������������������� ������������������������������ ��� [����] ���������������������������

���������������������������[��] ���������

��

����������� ������ ��������������[����] ��������� ����������� ���[��] ��������� 1 ��� ��[��] ��������� ������������������� [��] ��������������� 1 �� ��������

> ��
>
> ������������������������� �������������������

��������[��] ������������������

- ��—��������� �������������
- ���—�������� �������������������
- �������� ������������������
- ���������������������� ���������������������������
- �������� ������������—�������� ���������������

�������� ������������������������������������� ���������� ������������ ������������������������������

��: �������� ��������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ����������������� ���
   - ��—�������� ��������� ������������������������ Configuration Database �������������� ���������������������� ����
   - ���—�������� ������������������������ �������������� ������������
   - �����—�������� ��������������������������� ���������� ����������� ������������������������ Genesys �������

���� ��������� 3 ���������������

- ����—�������������������������������� ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
- ����—��

3. [��] ���������

�������� ������������

Genesys ������ Genesys ����������������������������� Genesys ��������� ����������������������� �������� .apd ��������� CD � [������] ����� ������

.apd ������������� ������������������������

��: �������� ������������

����

1. [��] ��������� [�������� �����������] �������
2. ���������������� [��] ���������������������� ������ (.apd) ��� ��������
3. [**OK**] ���������������� �����������������
4. ���������� ������ �������������������������� ������ �������� ��������

��������

���������������� ��������� Genesys ��������� ���������� ����� ����������� ���� �������� (GUI) ������������ ��������� 2 ����� ������ ������� �������������������������������

���� ����������������������������������� Configuration Server ������� 2 ������ ���������������������������� ���������Configuration Database �� 1 ����������������������������������� GUI ���������������������� ���

�������

[��������] ��������������������������������� ������������������ ����������������������������� ��������������������������������� ����� ������������������

��

��������������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������� ��������������

�����������2 ��������������������������

- [���� �����] ��������������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ���������� ������� �������� ��������� ������� [���� �����] ���������������� ���������������

������������������������������ ��������������������������� ��� [����] �����������������������������

��������������������������������[��] ���������

��

����������� ��������������[����] ��������� ����������������� ��� �����������[��] ��� ������ 1 �� ������������[��] ��������� ���������������������� [��] ���������������� 1 �������� �� ���������[��] ���������������������

- ��—����������������
- ���—����������������������
- ���������������������
- ����������������������� ����������������������������
- �����

��� ���������������� ������ ��������������������������������

�������� ���������

[+] �������

��: �������� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� �����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—������������ ���������������������������� Configuration Database ��������������� Genesys ������������������ (��������� �������) �� ���������
   - ������—����������������������������� ������� ���������� ��� ����������������������
   - ���—������������� ����������������� ����������������� ���
   - ������� ���—���������� ����������������������� ������ ��� ("� �") ��������� ������������� �����������������
   - �����—��������������� ����������������� ������������� �������������
   - �������� ����—������������ �������������� ������������ ������� GUI ������������������ ��� [���] ���������������� ���

- ����—�������������������������������� ����������� ���� [���� ������] ������������������������������
- ����—��

������������� ���������������GUI ������������������

- ��������—���������������������������������� ��� ������������� ������������������������ (.) �������������� ���������������������� Configuration Server ����������������������
- ���� ���—��������������������������� ���(.) ������������������������������������ Configuration Server ����������� ����������������
- ���� �����—������������������������������� ��� �������� �� Configuration Server ��������������������������
- ��������—Management Layer ������������������������� (���)� ������������������������ "�" ������������������������������ Solution Control Server ����������������������������� �������������
- ������� ������—Management Layer ���������������������������������� (���)� �������������
- �����—���������������������������Management Layer �������������������������������������
- ���—�������������������� ��������

> **��**
>
> ��

���

- ������ ����—������ �������������� ���������������������������� 1 �������� ������������� ������������������� ������ ����������� ��������������������� ������������� 2 ������������� �������������������

> **��**
>
> ����������������������� ������������������������������������ ������ (T-Server ���������) ������� ��������������������������������� ��������������� �� ���������������������������

- **�����**—��������������������������
- **������**—������ ���������������������������������������
  � (���)�
- **���**—������ ����������������������������������� ���� 1 �
  ������������ ���������������������� ������������������
  ���

> ��
>
> ��������� **1** ���

- **System �������**—������ ����������������������� SYSTEM �����
  ��� Configuration Server ���������
- **���� �����**—��������� Configuration Server ���������������������
  ����� [**System �������**] ���� ����������������������������
  Configuration Server ������������������������������� `"Environment\default"` ��������

> ��
>
> Configuration Server �������������������� `(Environment\default)` ���������
> ��������

- **���**—������������ Windows �������������������������������
  ����� UNIX ����**<�������>_<�����>_cert.pem** �������� ���������
- **������**—������ (�����)�
- **�����**—������������ **<�������>_<�����>_priv_key.pem** �������� �
  �� ���������Genesys Security � UNIX ��������������������������
  �������������
- **����� CA**—�������������������� CA � **ca_cert.pem** �������� ��� �
  ��������Genesys Security � UNIX ������������������������������
  ���������

> ��
>
> Genesys TLS Security ������������������ Genesys 8.1 Security Deployment Guide��
> ���������

3. [��] ��� [��] �������

���������

4. �������������� �����������������
   - ����—��������������������������������� ���������
   - ��� **ID**—������������������������ ���������������������� ����������������
   - �������—�������������

     > **��**
     >
     > Local Control Agent � Solution Control Server ��� ADDP ���������������� ������� � [�����] ���������

   - **���� ������**—����������[�������] � **addp** ������������ ����� ������������������������ (���) ������� ���������� ������� ������ ��������������������������������� ����������������� ����������

     > **��**
     >
     > ��� ��ADDP ������� � 10 ����������������������

   - **���� ������**—����������[�������] � **addp** ������������ ����� ���������������������� (���) ������� ��������� ����������� ���� ������������������������������ ������������������� ��������

     > **��**
     >
     > ��� ��ADDP ������� � 10 ����������������������

   - **���� ���**—������������������������������ ����
     - **���������**—������������� ����������������� ADDP ������ ������������������
     - **������������**—������ ������������ ADDP ��������������� �������
     - **����������**—���� ������������ ADDP �������������������

���

  - ���������—������ ������������� ���������������������� ADDP ����������������������

- �����—�������Genesys Security ��� TLS ����������������������� ���������� ���������������� Genesys Sercurity ��������������� ��
- ������� ������—���������� "��=�" ��������� (;) ����������� ���������������������� ���������������������������������� ������������������������
- �������� ������—���������� "��=�" ��������� (;) ����������� �� ���������������������� ����������������������������� ��������������������������

5. [��] ��������[��] ����������������
6. [���] �� �� �� ����� �� [��] �� ��������������
7. �������������� ����������������
   - ��� **ID**—��������
   - �����—�������� ID ��������������
   - �������—��������������
   - **HA** ��—������HA ������ �������������������� ������������ ���
   - �����—��������������������
   - ���—������������ Windows ���������������������������������� ����� UNIX ����**<�������>_<�����>_cert.pem** �������� ��������
   - ��—������ (�����)�
   - �����—������������ **<�������>_<�����>_priv_key.pem** �������� � �� ���������Genesys Security � UNIX ��������������������������� �������������
   - ����� **CA**—�������������������� CA � **ca_cert.pem** ������� ��� � ��������Genesys Security � UNIX ������������������������������ ���������

> ��
>
> Genesys TLS Security ������������������ Genesys 8.1 Security Deployment Guide�� ���������

- ��������—���������� "��=�" ��������� (;) ����������� ����� ����������������� ��������������������������������������� ��������������������
- �������� ������—���������� "��=�" ��������� (;) ��������� �� ���������������������� ����������������������������� ���������������������������

8. [��] ��������[���] ����������������
9. [����] ��������������������������������� ���������������� ������������������������ ������������������������������� � ����������������������������� [��] ������������������ �� ����������������

> ��
>
> T-Server ��� High Availability (HA) Proxy ���������� [����] ��� ������������ T-Server ���� [��] ����������� 1 ������� �������������� HA Proxy ������ T-Server ������������ ��������������HA Proxy � [��] ��������������������� ��

10. [��] ���������

�����

[+] �������

��: �����

����

1. [��������] �����1 ��������������������

2. [��] ������� [�����] �������
3. [�����] ���������������������
   - [��������] �������������������[��������] ������������� ��
     ������������������������������������
   - [�� ���] ��������������������������
     - ���—[����]�[��������]�[��] ������������������������
     - ����—[����]�[��������]�[��] ����������� ���������� ���
       ������������������������������������ ��������������
       ��������������������������������
     - ��������—[��������] ��� [��] ���������� ����������� ����
       ������������������������������������

       > **��**
       >
       > ��������� ��������������������� ID ���������������������������
       > ������������������������������������ �������������������

       > **��**
       >
       > ��������� ��������������������� �������������DBMS�Message
       > Server��

     - ��—Genesys ��
       ������������������� �������������������������������
       ������������������������� �������������������������
       ��������
       - ��������������������������
       - ��
       - ���
       - ��
       - ����������������������
       - ���
       - �����������������������
       - ����������������������������������
       - ���������������� �����������������
       - ��

    - ��
      �����������

  - ��—������������

4. [**������**] ����������������� ���������������: **������ �� �����**
   ���� ���� ***********

4. [**������**] ����������������� ���������������: **������ �� �����** **���� ���� �����������**

5. ��������������

   - ����� [**������ �� ����**] ���������[**Message Server**] ���������������
     ���� Message Server �������

   - ����� [**���� ���� ����**] ���������[**�� �����**] �����������������
     ���� �������������� ���������������

     - **����������**—��������� ������ [**����� ��� (MB)**] �������������
       ��������������

     - **����� ��� (MB)**—[**����������**] ����������� ���������� ����
       MB ���������

     - **������������**—��������������� [**�������**] ��������������
       ���������������

     - [**�������**]—[**������������**] ���������������������������
       ���������������������������

6. [**OK**] ���������

������

�� Genesys ��

����������������������������

- �������������������������� Management Layer ��������������������
- ���� ������ ������������������������������������ Management Layer ����� ��������� ������������������������� ������ ��������������� ���������

���������������������������������� ������������������ �� ���� ��

�������

[������] ������������������������������ ���������������������� ����������������������� ������������������������������������ � �������������������

> ��
>
> ���������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ������������������������ ��������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ����������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� ��������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������[��] ���������

��

�������������������������[����] ��������� ����������������� �� �����������[��] �����

���� 1 ����������������������������������� ����������[��] �� ������� ������������������� [��] ���������������� 1 ���������� ��������[��] �������������������

- ��—�������������
- ���—��������������������
- ������������������
- ���������������������� ����������������������������

��������������������������������������� ������������������ ������

��: ���������������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ���������������������[��] ������������������ ������
   - ��—���������� ������������������������ Configuration Database ���������������
   - ��—������������
   - ����—�������������[��]�[����]�[����] �������� ������������ �����������
   - �������—����������������������������
   - ����� ������—�������������������������������������� ��������� �������������� (���)� ����������������������� ���������
   - **���� ���� ID**—������������������� ID� ������������������� ����
   - ��������—Management Layer ���������������������������� ���� ��������
     - �����—��������������������������������������
     - �����������—���������������������������������� [���� ����] ������������������������� [��] ��������������� � ����[���� �����] ���������������������������� �� ��� Configuration Server �������������� �������������
     - �������� ������—������������� ���������������������

�� [���] ��������������������������� ������� ���������
���������������� ��������������������������� �������
�������

- ����� �� ���� **ID**—������������������ ID� ����������
Management Layer ���
���������
- ����—��������������������������������� ����������� ���� [�
��� ������] ������������������������������
- ����—��

3. [��] ���������

������������������������������ [������ �����] ����� [�������] ������
������������������������� ��������������������������

��: ����������

����

1. [������] ���������� 1 �������������������� ������������
2. [��] �������� [������] �������
3. ��������������� [���� �������] �����������������

�������������

Genesys ������������������������������� �������������������������
��������������

���� ���	��
�������� ���	������������������������������ �������
�����	2 ��������������������������� �����

���� ���	��
`CTI ��� ���`	����� T-Server ������������������ �������
`��� ������`	Management Layer ��Genesys ���� ������ ���������������� Local Control Agent (LCA) ������������������ �����LCA ����������������������������� ��������� "��� �������" ���� "���" ��������
`����� ���`	����� ����������������
`��������`	Genesys ������������������������ ����������������
`�������`	Genesys ���� ������������������� ������� (������������) ������� ��
`�������`	Management Layer ��Genesys ���� ������ ������������������� (��������� ��) ���������
`���������������`	����������������������������� �������� "���" �� "���" ��������� ����� ������� ���������� 1 ����� ����������
`Message Server �����������`	Message Server ������� ������������ �����������

������������������������� Management Layer User's Guide������������

����������

���� ��� ������ �������������������������

��	��
`$REACT_NAME`	���� ����������
`$COND_ID`	������� ID�
`$COND_NAME`	����������
`$COND_CTGR`	������������
`$APP_ID`	�������� ID�
`$APP_NAME`	������������
`$APP_TYPE`	�������������
`$MSG_ID`	������ ID�
`$MSG_DESCR`	���������
`$$`	���� ($)�

������ ������ ������������������ ��������������������������
����������������

�

������� ���������������������������������

```
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
```

���������Solution Control Server � CPU ����������������������������
��������� ��

```
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
```

���

������������������ ���������������������������

Genesys ������� Configuration Database ������������������������������� ��������������

�������

[���] ������������������������� ����������������������������� ����������������� ������������������������������������� ���� ��������������

> ��
>
> ����������������������������

Configuration Manager ���������������������� ����������������������� ��������������

������������2 ������������������������

- [���� �����] �������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ����������������

�������������������������������� ��������������������������� ��� [����] ����������������������������

������������������������������[��] ���������

��

������ ���������������[����] ��������� ����������������������� ������������������������������������ ������������[��] ������� �� 1 ��[��] ���� ����� �������������������� [��] ����������������� 1 ����������

> ��
>
> ������������������������ ������������������������
> ��

��������[��] ��������������������

- ��—�����������
- ���—�����������������
- ����������������
- ���������������������� ���������������������������
- �����

������������������������������������� ��������������������������
��������������

��� ���������

[+] �������

��: ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ���������������������[��] �����������������
   ���
   - ��—������� ������������������������� Configuration Database ���
     ������������ ���������������������������������������
     ����������������������� ������������������������������
     �����

     > ��

> ��������������� ���������������������������������������
> ��

- **IP ����**—���� IP ����� ���� Configuration Database ��������������� � ����������������������������������� IP �������������� ��������������� ����������������� IP ���������������� ��

> ### ���
>
> ���� IP ����� GAX ������������[��] ����������������������

- **OS ���**—�������������� ��������� ��������������������� ��
- **�����**—�������� �����������
- **LCA ���**—������ Local Control Agent (LCA) �������������� LCA ���� `2000` � `9999` ��������������� LCA ���� `2000` �������������LCA ������ `4999` (������)�������

> ### ��
>
> ���������������� LCA ������������Solution Control Server (SCS) ��� LCA �� ������������LCA �����������������

- **Solution Control Server**—�������������� SCS� ������������ SCS ���� ������������������� ��������� Management Layer User's Guide����� ������
- ���—������������ Windows ������������������������������� ����� UNIX ����**<������>_<����>_cert.pem** �������� ���������
- **������**—������ (�����)�
- **�����**—������������ **<������>_<����>_priv_key.pem** �������� � �� ���������Genesys Security � UNIX �������������������������� �������������
- **����� CA**—�������������������� CA � **ca_cert.pem** �������� ��� � ��������Genesys Security � UNIX ������������������������������ ���������

> **��**
>
> Genesys TLS Security ����������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�� ���������

  - ����—������������������������������ ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
  - ����—��

3. [��] ���������

�����

[+] �������

��: �����

����

1. [���] �����1 ��������������
2. [��] ������� [�����] �������
3. [�����] ���������������������
   - [���] ������������ [���] ������������� ������������������ ���������������
   - [�� ���] ��������������������������
     - ���—[����]�[��������]�[��] ������������ �����������
     - ����—[����]�[��������]�[��] ������������ ����������� ��� ������������������������������������ �������������� ��������������������������������
     - ��������—[��������] ��� [��] ���������� ����������� ���� ������������������������������������

> ��
>
> �������� ������������������� ID ������������������������ ������������������������������� �����������������

> ��
>
> �������� �������������������� ���������DBMS�Message Server��� ��

- ��—Genesys ��� ������������������� ������������������������������� ������������������������� ������������������������� ��������
  - ��������������������������
  - ��
  - ���
  - ��
  - ����������������������
  - ���
  - �����������������������
  - ����������������������������������
  - ���������������� �����������������
  - ��
  - �� ����������
- ��—������������

4. [������] ����������������� ���������������: ������ �� ����� ���� ���� �����������
5. ��������������
   - ����� [������ �� ����] ��������[**Message Server**] �������������� ���� Message Server �������
   - ����� [���� ���� ����] ��������[�� �����] ��������������� ���� �������������� ���������������
     - ���������—��������� ����� [**����� ��� (MB)**] ������������

��������������

- ����� ��� **(MB)**—[����������] ����������� ���������� ���� MB ���������
- ������������—��������������� [�������] ��������������
���������������
- �������—[������������] �����������������������������
�������������������������

6. [**OK**] ���������

ADDP

������� LCA � SCS � �� Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) ����������� ����� ������� [�����] ��������� �������������� Management Layer ��� ���������������������� ADDP �������������

��: ADDP ���������

����

1. ���� [�����] ��������
2. addp ���������������
3. ���� addp ������������������������

������	������	��������
addp-timeout	�����	ADDP ������������� ����� ����������� ���������������� ���������������� ������� ����������������� ���� �������� ������������ ����������� ��������� ��������������������� ������������������

������	������	��������
		���������������LAN � ����� 3 ��WAN ����� � 10 ����
`addp-trace`	local	LCA ������� ADDP ��� ������������

> ��
>
> ���������� [��] ��������������� ADDP �������

������

�� ������ [������] �� ���������������������������� ���������������������������������� ���������������������� [������] ������������������������������� �� ���������������������� [������] ��������������� Microsoft Excel ��� �������������������

�����

�� ��������� ������ �����������������������������������

> ��
>
> ��� ���������� ���������������������� �������� [�����] ����������

���������������� Management Layer User's Guide������������������������� ���

�������

[�����] ��������������������������� ������������������������ ��������������������� ������������������������������������� ������������������

> ��
>
> ������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ����������������������� ��������������

������������2 ������������������������

- [���� �����] ������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������� [���� �����] ��������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������� ��� [����] ����������������������������

�������������������������������[��] ���������

��

�������� ��������������[����] ��������� ��������������������
�������������������������������������� ������������[��] ������
��� 1 ���������������������������������� ���������[��] ���
������ ��������������������� [��] ����������������� 1 ����������
����������������������Configuration Database ������������������������
����� ��������[��] ��������������������

- ��—��������������
- ���—��������������������
- ��������������������
- ������������������������� ���������������������������������

�� ��

����� ���������

��: ����� ���������

Purpose: ����� ��������������������������

Prerequisites

Configuration Manager � [�����] ������������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ��������������������������[��] ���������������������
   - ��—��������� ������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
   - ����� ���—���������� ���������������� ����������������������������������
   - ����—����������������������������� ���������� ���� [���� ������] ���������������������������
   - ����—��

3. [��] ���������

��: ����������� ���������

Purpose: ���������������� ����������������������

Prerequisites

Configuration Manager � [��/������ �����] �������������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������� ��������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
   - ����� ���—���������� ���������������� ���������������� ����������������
     - ���� ������—���� ������ ���������������������� ������ ������������
       - ���� ������ ���—���������������������������������� � ���������� ����������������������������������
     - ������—������������������������������������� ���� ��������������
       - �����—���������������������������������� �������� � ���������������������������������
   - ����—��
3. [��] ���������

���� �����

����� ������������������������������

- �����������
- ���� ������ �����

�����������

����������������������������� Management Layer �������������� ��������

Management Layer ������������ (��������������������) ���������

- ��� **����������**—������������������������ CPU ������������ �����������������
- ������� **����������**—������������������������� CPU ������� ����������������������
- ���� **SNMP** ������—�����������������Genesys MIB ���������� SNMP � ���������������������
- ���� **SNMP** ������—�����������������Genesys ��� MIB ���������� SNMP ����������������������

> ��
>
> SNMP ��������������Solution Control Server �� Genesys SNMP ���� ����������

> ��
>
> ��� ��� ��������������� ������������ `300` ����������� `300` ����� ��������

���� ������ �����

���� ������ �������������������������������� Management Layer �� ������������

Management Layer ������������� ������ �������������

- ���������������������
- ����������������
- ����������������������
- ����������������
- ���������� ������������������ ���������� ���������������

�����������������������

- ����� ���������� ���
  ������� �����������������������
- �������������������������������� SNMP ����������
- �������� ���� ����������

> ��
>
> ���� ������ ����������� OS ��������������� Management Layer User's Guide�����������

- ���

�������

�������������� ������������ ��������������������������

�������

[�������] ���������������������������� �������������������
������������������������� ��������������������������������
���� ������������������

> ��
>
> �������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� ��������
 ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

���������� ��������������[����] ��������� ������������������
�������������������������������������� �����������[��] ����
����� 1 ����������������������������������� �����������[��] �
�������� ������������������� [��] ���������������� 1 ��������
�� ��������[��] �������������������

- ��—�������������
- ���—��������������������
- �������������������
- ��������������������� �������������������������

- �����

�� ���������������� ������������������

������� ��������

[+] �������

��: ������� ��������

Prerequisites

�������������������������������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ��������������������[��] �����������������
   ���
   - ��—���������� ����������������������� Configuration Database ��������������
   - ���������—�����������������������������������
   - ������� ���—������������ ����������������������� ����� ���������������������� ������������������������������ ���������

     > ��
     >
     > ���� ����� ������� ��� ��� ������� ��������������������� ��� �����������������Solution Control Interface ����������������� ��� ������ Management Layer User's Guide����������

   - **Solution Control Server**—������������� Solution Control Server ����
   - �����—������������� ���������������������
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
   - ����—��

3. [����������] ����[��] ������������������������� ����������� ��

> ��
>
> ���������� ����������������������������� Solution Control Server �����������������

4. �������������� �����������������
   - �������� ���—������� ����������������������������
   - �����—������� ������������������������������
   - �������—�������������������������������������� ������ ����������
   - �����—��������� ��������������������������
   - [**OK**] ���������
5. [��] ������� [����������] ������������
6. [��������] ����[��] ��������������������������������

> ��
>
> ���������� ����������������������������� Solution Control Server �����������������

7. �������������� �����������������
   - ��������—������� ����������������������������
   - �������—�������������������������������������� ������ ����������
   - �����—��������� ��������������������������
   - [**OK**] ���������
8. [��] ���������

�����

[+] �������

��: �����

����

1. [�������] �����1 ������������������
2. [��] ������� [�����] �������
3. [�����] ���������������������
   - [�������] ������������������[�������] ������������� ����� ��������������������������������
   - [�� ���] ��������������������������
     - ���—[����]�[��������]�[��] ������������������������
     - ����—[����]�[��������]�[��] ������������ ����������� ��� ������������������������������������ �������������� ��������������������������������
     - ��������—[��������] ��� [��] ���������� ����������� ���� ������������������������������������

       ��

       �������� ������������������� ID ������������������������ �������������������������������� �����������������

       ��

       �������� ������������������� ���������DBMS�Message Server��� ���

     - ��—Genesys �� ������������������� ������������������������������� ������������������������� ������������������������� ��������
       - ��������������������������

    - ��
    - ���
    - ��
    - ����������������������
    - ���
    - �����������������������
    - ����������������������������������
    - ���������������� �����������������
    - ��
    - �� ����������
- ��—������������

4. [������] �������[������ �� ����]�[���� ���� ����]�[�����] ����� ������ ������������
5. ��������������
    - ����� [������ �� ����] ��������[**Message Server**] �������������� ���� Message Server �������
    - ����� [���� ���� ����] ��������[�� �����] ��������������� ���� �������������� ���������������
        - **����������**—��������� ����� [**����� ��� (MB)**] ������������ ��������������
        - **����� ��� (MB)**—[**����������**] ����������� ���������� ���� MB ���������
        - **������������**—��������������� [**�������**] �������������� ���������������
        - [**�������**]—[**������������**] ���������������������������� ���������������������������
6. [**OK**] ���������

[illegible]

[illegible] ([illegible]) [illegible]

[illegible] ([illegible]) [illegible] Genesys Administrator Extension [illegible]

> [illegible]
>
> [illegible] Genesys Administrator Extension [illegible]

[illegible]

[illegible] ([illegible])[illegible]

[illegible] ([illegible])[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] Configuration Manager [illegible] [[illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible]

[illegible] [[illegible]] [illegible] ([illegible]) [illegible]

[illegible]

[[illegible]] [illegible]

> ��
>
> ����������������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

[���� �����] �� �������

��

������� ��������������[����] ��������� ��������������������� ������������������������������������ �����������[��] ������� �� �� ��

> ��
>
> Configuration Database ����������������������������������� �����������������

������������������������������������� ���������������������� ���������������

��: ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���
   - ��—�������� ������������������������� Configuration Database �� �������������
   - �����—��������������������������

- ����������—���������
- �����—������������� ��� ������������� ��������������������������������
- ������—������������������������������������
- ������������ ���—�����������������������������������
  � ��� ������������� ��������Reporting ���������������
- ��������—����������������������������� ���������
  Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide���Routing Solutions����
  ���������
- ����—���

3. [��] ���������

��

����� ������������������������� ���������� ���� ����
���PERSONAL���������� ��
���������������������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

��

������������

�� �����������������������������������

������������Configuration Database ��������� Genesys Administrator Extension ���
����������������������� �������� Configuration Database ��������
Configuration Layer ���
�������������������

������������������������������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

���������������

�������������������������������� ������� [�����] ����������
��

��� ���

��� ���������� ���������� Genesys ������������������������������

��� ��� ���������������������������� ���������������

�������

[��� ���] ��������������� ������������� ��������������������� ���������������������� �������������������������������������� � ������������������

> ��
>
> ����������� �������������������

Configuration Manager ���������������������� ��������������������� ��������������

����������2 ������������������������

- [���� �����] ���������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ��������� ������� ������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

�������������������������������� ������������������������� ��� [����] ����������������������������

������������������������������[��] ���������

��

������ ��� ��������������[����] ��������� ���������������������� ��[��] ������ ��� 1 ���������������������������������������[��] ��� ������ ������������������� [��] ���������������� 1 ��������� ��������[��] ��������������������

- ��—��� ����������
- ���—��� �����������������

- ��� ����������������
- ����������������������� ����������������������������������

��� �������������������������������������� �������������������
�������������������

��: ��� ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—��� ������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
   - ��—��� ����������
   - **Mozilla ����**—Mozilla Firefox �������������� ������� ����������� �����������
   - **Explorer ����**—Microsoft Internet Explorer ������������� ������� ����� ������������������
   - �����—��� (DST) ���������������

     �: ���������������[�����] ���� ����������������
   - ������—������������ DST ���������������
     - **���������� (����)**—DST ��������������������� ����� 1 ���� ��������������������
       - ���—DST �����
       - ���—DST �����
       - ����—DST ������
       - ����—DST ������
     - **������ (GMT)**—DST �����/�/������������� ������������� DST ����������������������
       - ���—DST ������������������������ �� DST �����������[� ����] ��������
       - ���—DST ���������� DST ���������������� [�����] ����� ��

    - ���—DST �������
    - ���—DST �������
    - ��������—[���] ��� [��] � [��] ���������������[��] ���� DST �������������[��] �����������������������������
    ��
    - ��������—[���] ��� [��] � [��] ���������������[��] ���� DST �������������[��] �����������������������������
    ��
    - ([��������] � [��] �������) ���—DST �������
    - ([��������] � [��] �������) ���—DST �������
    - ([��������] � [��] �������) ���—DST ����������
    - ([��������] � [��] �������) ���—DST ����������
    - ([��������] � [��] �������) ����—DST ��������
    - ([��������] � [��] �������) ����—DST ��������
    - ����—DST ������
    - ����—DST ������
- ����—������������������������������ ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
- ����—��

3. [��] ���������

����� ���

Genesys Administrator Extension ���������� �������������

���	��� ���
ACT	�����������
AET	�����������
AGT	����������
AtIST	�������
ART	(����) ��������
AST	��������
BET	��������
BST	�����������

���	��� ���
CAT	��������
CNT	��� ������������
CST	������
CTT	������
EAT	��������
ECT	���������
EET	���������
EST	������
GMT	���������
HST	�������
IET	�������������
IST	�������
JST	������
KST	������
MET	����
MIT	���������
MST	�������
NET	����
NST	������������
PLT	����� ������
PNT	����������
PRT	��������������������
PST	�������
SST	��������
VST	��������

���

Configuration Manager � [���] ����������������������������

- ������ ����
- DN
- DN ����
- IVR
- IVR ���
- ����
- ���� ����
- ���
- �������

[illegible]

[illegible]

Configuration Database [illegible]

[illegible]

[illegible]

[[illegible]] [illegible]

[illegible]

- [[illegible]] [illegible] Configuration Manager [illegible] [[illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible]
- [illegible]

Configuration Manager [illegible]

[illegible]2 [illegible]

- [[illegible]] [illegible]
- [illegible][[illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible]

[illegible][[illegible]] [illegible]

[illegible]

[illegible][[illegible]] [illegible][[illegible]] [illegible]

�������� 1 ������������������������������������ ����������[�
�] ��������� ������������������� [��] ���������������� 1 ������
����

��

������ ������������������� ������Configuration Database ���
��������������������������� ���������� ����������
����������������������� ������ ������������[����] �
��� �����
� ���
������� Configuration Database �������������������� �������
������������������ �������������[��] ���������

������������������������ ���������� [��] �������������������

- ��—������ ������������
- ���—������ �����������������
- ������ ����������������
- ���������������������� ��������������������������

������ ������������������������������������� �������������
����������������������

��: ������ ���� ���������

����

1. ������ ��������������������������
2. ������ �������������� ���� �������������
3. [����] ���������
4. ����������� ���������������������[��] �����������������
   ���
   - ���—������ ��������� ������������������������������
     ���������� ����������������������������
   - ���—�������� �������������� �����[������ ����] ���������
     ��������������������
   - ���—������������������������ ������������������������

����������� ��������������������������

> ��
>
> [���] ���������������[��������] ���� ����������������������

- ��������—�������� ������������������������������ T-Server ����������� (PBX) ����� ��� (���ACD ������������) ������� �� �����/DN/T-Server ��������� ����� T-Server � PBX �� DN ����������� ��� ������������������������� 1 ������������� ��������� ��� T-Server ��*Framework T-Server Deployment Guide*�����������
- �����—����� ������������������������������ ������������� ����������� 1 ������������������������������ ����������� �������
- ����������—[��������] ����������������������
- ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� �������] ������������������������������
- ����—��

5. [��] ���������

DN

DN �� (��������) ��������������

��������� DN ���������������������Configuration Database �� DN ��������������������������� Genesys Administrator Extension ������������������������������

�����������Configuration Database ���� DN ������������������� DN ������������������������������

�������

[**DN**] ����������� DN ���������� ������������������������������ �������������� ������������������������������������ ������ ������������

��

- [���] ���� Configuration Manager � [**DN**] ������������ [**DN**] ������� ��������������������� DN �����������
- �������� DN ���������������

Configuration Manager ����������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������� [���� �����] ��������������� ����������������

������������������������������� �������������������������� ��� [����] ���������������������������

�������������������������[������] ���������

�����������������������������[��] ���������

��

��� DN ��������������[����] ��������� ������������������������ ���������������������������������� ����������[��] ��������� 1 ����������������������������������� ����������[��] ������ ��� ������������������� [��] ���������������� 1 ����������

> ��
>
> DN ���������� DN ��Configuration Database ����������� DN ������ ������� DN ������������� DN ������������������ DN ����� �������������� Configuration Database ���������DN � DN ������ ������������

��������[��] ��������������������

- ��—DN ��������
- ���—DN ���������������
- DN �������������
- ���������������������� ��������������������������

DN ���������������������������������� ��������������������� �������������

��: DN ���������

����

1. DN ���������������������
2. DN ����� DN �������������
3. [����] ���������
4. ���������� ����������������������[��] ����������������� ���
   - ��—������� DN ������������������ ������������������� ������������������� DN ������������������������ ���� ���������������������� Genesys Administrator Extension ���DN �����

������������ [**DN ��**] ����������������������� ��������������� ���� T-Server ��� ������� DN ���������� **DN** ������������������

- ���—DN ����� �����������������������������
- ���—��DN ����������� ������������������������� ������������ �����������������
- ����—�� DN ���������������������� (IVR ���������������������� �)� **��������** **����** **����** DN ������������ DN ������������������� �������������������������� ������������������������������ ��
- ��—T-Server ��������� DN ���������������������� ��������������� ���������� �������� �������������������������
  - �—T-Server ������ DN ������������������������
  - �—T-Server ��T-Server ���������������� DN ������������
  - ������—T-Server ��T-Server ������������������������DN �������� ���������T-Server �����������������

��

�������������������� 2 ����������T-Server ��� DN �����������

- �����—�� DN ����� ������������ DN ������������������������� ������������������� ���������������� Configuration Database (����� �������) �������� (�����������) ����������������������
- ��� ���—�� DN ������������������� �������������������������
- DN ����—�� DN ������ DN �����
- ���—���������� ������� DN ���������������������������������� ���� �����������������������������

��

[���] ���������������[��������] ���� ���������������������

- ���� **ID**—�� DN ������������������������ ID� ������������������� DN ����������������������� �������� DN ��������������������� ����� ���������� ID �������� DN ��������: **ACD** **����������������** **��** **�������** **������������**
- ��������—�� DN ����������������������������� T-Server ��������

��� (PBX) ����� ��� (���**ACD** �����������) ������� �������/DN/T-Server ��������� ����� T-Server � PBX �� DN ��������������� ����� ��������������������� 1 ������������� ������������ T-Server ��*Framework T-Server Deployment Guide*�����������

- �����—�� DN ������������������ �����[���] ������ [��������] ������������������������ ������� 0 ���
- ����—������������������������������ ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
- ����—��

5. [��] ���������

DN ���

DN ���	��
���� ����	���������������������������� ����� �����
ACD �����	�����������������������
ACD ���	���������������������������� ���������������������������� ���������������������
���������	�����������������������
����	�����������
�����	������������
��������� **DN**	������������� ���� ��������� ��������������������
����� ����	����� �����
��	������
�������� ����	������������ ��������������� ������ ISCC (Inter Server Call Control: ����� �����) �����
FAX	FAX ����������
����	������ ACD �����������������
������	�������
���	�����������������
������	������
���������	������ ����������������
������ ����	�����������������������������

DN ���	��
	������ ���������������������� ���������������������������
������ ���	������ �������� ACD ����������� ������� �����
������	������ ���������������� ������ �������������
�� ���	���������������� 2 ����������� ���������
�� ��� ����	1 ������������ ���������
����	����������������������������� ���������
���� ����	1 ����������������������
Video over IP ���	����������
�����	ACD �������������������������� ���������������
�������� ����	������ ���������������������� ��������������������
��� ���	��� ����������
Voice over IP ���	Voice over IP (VoIP) �����
Voice over IP ����	VoIP ������
��������� ���	������������� (IVR ��) ���������
������	������������

DN ����

DN ����� DN ������������ DN ������������ ���������� ���������� ����������������� DN �� ������������

DN ����������������������������� DN ��������� ���� ������������ ������������

1 �� DN ������������������������� DN ���������������� DN ����������� �� �������

�������

[**DN ����**] ����������� DN ��������������� ������������������������ ����������������������� ��������������������������������������� � �������������������

> ��
>
> ��������� DN ����������������������

Configuration Manager ���������������������� ����������������������� ��������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ������������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

������������������������������ ��������������������������� ��� [����] �����������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

��� DN ���� ��������������[����] ��������� ������������������ ��������������������������������������� ������������[��] ����� ���� 1 ������������������������������������ ������������[��] ��

������� ������������������� [��] ���������������� 1 ����������

> ��
>
> DN ����������Configuration Database ����������� DN ���� ��� �������� �������� DN ���������������

��������[��] �������������������

- ��—DN ������������
- ���—DN ���������������������
- DN ����������������
- ���������������������� ��������������������������������

DN �� ���������������������� ������

��: DN ���� ��������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ���������������������[��] ������������������ ���
   - ��—DN �������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) �������������� ��DN ���� �DN � 1 ������������������������
   - ���—DN ��������� ���������������������������
   - ������ ����—���������Enterprise Routing ���������������� �� DN ������������������� ����� ��������Enterprise Routing ���������� �������������
   - ���� ����—���������Enterprise Routing ���������������� �� DN � ��������������������� ��������Enterprise Routing ������������ ����������
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—���

3. [��� **DN**] ����������� ������������������������������� DN ��� ������� ������������� DN �����������: **������** ������������� ������������������ ����**ACD** ������������� �������� �����
4. [**DN**] ����[**��**] ��������� DN ����� DN ������� ������ �������[**����**] ������������������������
5. DN ����� DN ��������������������������
   - ���������������� ���������[**��**] ���������
   - ��������������������������[**��**] ���������
   - ����������[**�����**] ���������
6. [**��**] ���������

DN ���� ���

� DN ���� ��������� DN ����������������

DN ���� ���	**������ DN ���**
ACD ���	ACD ���������� �������������
������ ���	���������
������ ����	������ ������������� ��������� �� ��������������� �����
������	������
���� ���	���ACD ����������������������� ��������� DN������ ��������� FAX������������Voice over IP ����Video over IP ������������� ���������� � ���

IVR

IVR (Interactive Voice Responses : ��������) � IVR ���������������� ��������IVR � �������� ����������������

��� IVR � Configuration Database ��������� IVR ��� IVR ��� ���������������� ��

IVR ���������� ������������������������ IVR ������������������

�������

[**IVR**] ����������� IVR ���������� ��������������������������������� �������������� ������������������������������������ ������� ������������

> ��
>
> �������� IVR ����������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������� ��������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ������������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ����������������

�������������������������������� ������������������������������ ��� [����] ������������������������������

������������������������������[��] ���������

��

��� IVR ��������������[����] ��������� ���������������������� ���[��] ��������� 1 ��[��] �������� �� �������������������� [��] ���������������� 1 ����������

��

IVR ��������� IVR ��������� IVR �������������� ���������
�������������������������

��������[��] ��������������������

- ��—IVR ��������
- ���—IVR �������������
- IVR ������������
- ���������������������� ���������������������������

IVR ���������������������������������� ���������������������
��������������

��: IVR ���������

����

1. [����] ��������
2. ���������� ��������������������[��] �����������������
   ���
   - ��—IVR ���� �������������������������� Configuration Database (��� �������) ������� (���������) ��������������
   - ��—IVR �������
   - ���—�� IVR ����� ����������������������
   - �����—IVR ������� ����������������������
   - **IVR Server**—�� IVR ���������� IVR Interface Server �������������
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [� ��� ������] ��������������������������
   - ����—��
3. [**IVR ���**] ��� [��] ������� IVR ����������
4. [��] ���������

��

IVR ��������������������������� IVR �����������������
���� IVR ��������������������

IVR ���

IVR (Interactive Voice Response: ��������) ����������� ���������������������� ��� IVR �������������������

��� IVR � Configuration Database ���������� IVR ��� IVR ��� ���������������� �� �������IVR ���������������� IVR ���������������������

�������

[**IVR ���**] ������������ IVR �������������� ������������������������ ���������������������� �� ��������������������

��

- [**IVR**] ���� Configuration Manager � [**IVR ���**] �������������� [**IVR ���**] � ������������� IVR �������������� IVR ��� �������������
- ��������� IVR ��������������������

Configuration Manager ���������������������� ������������������������ ���������������

������������2 ������������������������

- [���� �����] ���������������������������������
- �������������������[���� ������] ������ ���������� �������� �������� ���������� ������� [���� �����] ���������������� ����������������

������������������������������ ������������������������� ��� [����] �����������������������������

�������������������������������[��] ���������

��

��� IVR ��� ���������������[����] ���������� �������������������� ������������������������������������� �������������[��] ������� ��� 1 ������������������������������������ ������������[��] ��� ������ ��������������������� [��] ����������������� 1 ����������

> ��
>
> IVR �� IVR ���
> ������������������������[����] ���������

��������[��] ������������������

- ��—IVR ����������
- ���—IVR �����������������
- IVR ����������������
- ����������������������� ���������������������������������

IVR �� ���������������������
������������������

��: IVR ��� ���������

Prerequisites

��������������IVR ���������������

����

1. [**IVR**] �����IVR �������� IVR �������������
2. IVR �������� IVR ��� ��������������
3. [����] ���������
4. ����������� ������������������������[��] ������������������������
   - �����—IVR ������������������ ����������������������0 (��) ��������������� ������������� IVR ���������������
   - ��—IVR ���������
   - IVR—�� IVR ��������� IVR� ����������������������
   - �� DN—�� IVR ������������� DN�
   - �����—�� IVR �����������������
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [���� ������] �����������������������������
   - ����—��

5. [��] ���������

����

�������1 �����������������1 ���� DN �����������

����������������� DN ������������������������ ������������ ��

���������������� 2 �� DN ������ �� 1 �� DN ���������������������
������ 1 �� DN ����������������� ��������������������

Genesys ���������� �������������������������� ������������ DN �
�������������

�������

[����] �������������������������� ��������������������������
������������������ ������������������������������������ ��
����������������

> ��
>
> ����������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

����������2 ����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� ��������
  ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������ ��������������������������
���

����������������������������[��] ���������

��

������� ��������������[����] ��������� ��������������������
��[��] �������
�� 1 ��[��] ����

����� ������������������� [��] ���������������� 1 ����������

> ��
>
> ��������������������Configuration Database �������������� �������������� ���������������������� ���������������� ����� ��������������������� Configuration Database ����������� �� ������������������

��������[��] ��������������������

- ��—�������������
- ���—����������������������
- ����������������
- ��������������������� ������������������������������������

������������������������������������ �������������������������� ��������������

��: ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ���������������������[��] ����������������� ���
   - ��—���������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������
   - ������ ���—����������������������� ��� ������
   - �����—���������������������
   - ���—������ ������������������������� ������ ���������� ���������������������������������
   - ����—���������������������������� ����������� ���� [� ��� ������] ������������������������
   - ����—���������������������������������������

3. [**DN**] ��� [��] ������� DN ������� ������ �������[����] ��������� ���������������
4. ����� DN ��������������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������
   - ��������������������������[��] ���������
   - ����������[�����] ���������
5. [��] ���������

���� ����

���� ��������������������� ���� ACD ������������������������ ��

1 ������������� ������������� ����� ���� ���������������� 1 �� ��� ���� � ������������

�������

[���� ����] ��������������� �������������� ������������������ �������������������������� ������������������������������� ����� ������������������

> ��
>
> ������������ ��������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 ����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� �������������������������� ���

�����������������������������[��] ���������

��

������� ���� ��������������[����] ��������� ����������������� ��������������������������������������� ���������[��] ��� ������ 1 ����������������������������������� ����������[��] ��������� ������������������� [��] ���������������� 1 �������� ��

> ��
>
> ���� ����������Configuration Database ��������������� ���� ������������ ������������ ���������������

��������[��] ��������������������

- ��—���� ������������
- ���—���� �����������������
- ���� ����������������
- ���������������������� ��������������������������

���� ������������������������������������� ��������������� ���������������������

��: ���� ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ���������������������[��] ����������������� ���
   - ��—���� �������� ������������������������ Configuration Database (���������) ������� (���������) �������������� �� ���� ���������� 1 ������������������������
   - ������ ����—���������Enterprise Routing ��������������� ���� �� ������������������ ����� ���������Enterprise Routing ������� ���������������
   - ���� ����—���������Enterprise Routing ��������������� ������ ���������������� ����� ���������Enterprise Routing ����������� ����������
   - �����—�����������������������
   - ���—�������������
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [���� ������] ��������������������������
   - ����—��

3. [��� **DN**] ��������� ������������������������������ DN ������ ���� ������������� DN ������������ **������** **�������������** **��** **����������������** **����ACD** ������������� **��������** **�����** [**��**] � ������ DN ������� ������ ������� [**����**] �������������������� ���
4. DN ��������������������������
   - ���������������� ���������[**��**] ���������
   - ��������������������������[**��**] ���������
   - ����������[**�����**] ���������
5. [**����**] ��� [**��**] ������������������ ������ ������� [**����**] ����� ������������������
6. ���� �����������������������������������
   - ���������������� ���������[**��**] ���������
   - ��������������������������[**��**] ���������
   - ����������[**�����**] ���������
7. [**��**] ���������

���

������������������� �����������

������������� ����������������������� 1 � 1 ����������� �����
������������������������������� ������������������������ �
������������������������������

�� (DR)
��������� �� �
����������������� �������������������������������������

Genesys ���� Genesys ������������������� **SIP Switch** ����������������
�� Genesys ��������������������Configuration Database ������� 1 �������
���������

��������������SIP Server High-Availability Deployment Guide���� Genesys Administrator 8.1 �������������

�������

[���] ������������������������ ����������������������������
���������������� ������������������������������������ ����
��������������

> ��
>
> ���������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� �����] ����� ��������� ������� ��������
  ��������� ������ [���� �����] �������������� ��������������

������������������������������� ��������������������������
���

�����������������������������[��] ���������

��

��������������������[����] ��������� ����������������������
���������������������������������� ����������[��] �������
�� 1 ���������������������������������� ����������[��] ����
����� ������������������� [��] ���������������� 1 ���������� �
�������[��] ��������������������

- ��—�����������
- ���—���������������������
- ������������������
- ���������������������� ���������������������������������

������������������������������������ ���������������������������
�������������

��: ������������

����

1. [����] ���������
2. ����������� �����������������������[��] ������������������
   ���
   - ��—������� ���������������������������� (�������������) ��
     �����������������������
   - �������—�������������������� ������������������������ ��
     ��������������������������
   - ������—����������������������� ������������������
   - **T-Server**—������������ ����������� T-Server �������� ������� ��
     ���������������� T-Server ������� ��������� 1 �����������
     ����
   - **DN** ��—������������� ���� ���������������������������
     ������������������������ (�: 1100-1179, 1190-1195, 1199)� ��������
     ����������������������� T-Server ���������������������
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [�
     ��� ������] ����������������������������
   - ����—���
3. [���� ���] ��

���������������� ���������������� ������� ������������������ ���������������������� DN ����������� ��������������������� ��� [��] ������������������� ����������

4. �������������� �����������������
   - ���—������ ��������������
   - ���—���� DN �����������������������������������[���] ������ ��������� DN ���������������������� ������������������� ���� ���� ���������� ������������������� ��������������� ��
   - ����� ���—���������� ��������������������������������

     ��

     ��� 3 �������� ([���]�[���]�[����� ���]) ������������������������ ������������ ����� ������������������������������� ��������� ����������

   - ��� ���—������ [����� ���] ������������������ ����
   - **DN** ���—��������������������������
   - �����—����������������������
   - �����—����������������������
   - **DNIS** ���—�������� DNIS ����������
   - �����—����������������������
   - �����—����������������������
   - [**OK**] ���������
5. [��] �����������������������
6. [����� ���� ���] �� ����������������������������������� ��������������� ������ ��������������������������������������� DN ���������� ��� ��������������������� [��] �������������������� ���� ������� ���
7. �������������� �����������������
   - ���—���� DN �����������������������������������[���] ������ ��������� DN ���������������������� ������������������� ���� ���� ���������� ������������������� ��������������� ��
   - ����� ���—���������� ��������������������������������

> ��
>
> ��� 3 ������� ([���]�[���]�[����� ���]) ����������������������� ����������� ����� ������������������������������ ��������
> ����������

- ��� ���—������ [����� ���] ������������������ ����
- **DN** ���—��������������������������
- �����—����������������������
- �����—����������������������
- **DNIS** ���—��������� DNIS �����������
- �����—����������������������
- �����—����������������������
- [**OK**] ���������

8. [��] ���������

�������

��������������� ������������������������������

���� DN ��������� ���������������������������������

�������

[�������] ���������������������������� �������������������� ������������������������ ������������������������������ ���� ������������������

> ��
>
> ������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ��������������

������������������������������ ���������������������������� ��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

���������� ��������������[����] ��������� �� �����������[��] ���� ����� 1 ������������������������������������ ����������[��] � �������� �������������������� [��] ���������������� 1 �������� �� ������������ 1 ���������������������������������� �������� [��] �������������������

- ��—�������������
- ���—���������������������

- ���������������������
- ���������������������� ������������������������������

�� ������������������
������������������

��: ������� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] �����������������
   ���
   - ��—����������� ������������������������������������ (���
     �������������������������) ��������� (���������) �������
     ��������
   - ������—������������ ���������������� ����������������
     ��������������
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [�
     ��� ������] ���������������������������
   - ����—��
3. [��] ���������

������/e ����

Configuration Manager � [������/e ����] ����������������������������

- ����� ����
- ������
- �������
- ������
- ���
- ������
- ��������
- �������

����� ���� (Configuration Manager)

����������������������������� ���� (���������������) ����������
���

�� ����������������
������������������������������ �����������������������������
�������������������������

�� 2 ��������� �����������������

- �����—������������������������������ ����������������������
  �� ������������
- ��—��������������������� ���������������������������������
  ��������������

Genesys Administrator Extension (GAX) � [����� ����] ���������������������� ��
������������ ������� ��������������������

- ����� "�����" �� "��" ���������������
- ����� ���������
- ����� ���� ID (ARID)�
- ������� ��

[���� ��������] ���������[���� �����] ��������������������������
������ ��������������[���� �����] ���������������������������
��

����� ��������� (ARM) � ������� ��������� (OPM) ��������������������
����������������� ���
��������������������������������������

ARM ��

- ����������� ARM ��������� ������������������������
- ����������������������������������� ������������ ����� ����
  ��������������������� �������������������������������� �
  ����������������

�������������������������

�������

�����������

������������������[����] ���������

[+] �������

��: ����������

����

1. [����] ������� [����������] �������
2. �����������
    - ����������—�������������
    - ��—���������������
    - ��—�������������
    - ��—����������� [��]�[��]�[����] ������������
3. [��] ���������

����������

��������������������������������

- ����������—���������� [��] ���������������������������
- ����������—[��] ��������������������������� ���������������[����������] ������� [��] ���������

> ��
>
> ����� ���� �������������������������������

- ����� �������—����� ��� �������������
    - �������—�����������������������
    - ��—������������ ��������������������������������� ��������� ��� �������������������������� ������������������������� � ����������������� �� ���

- �����—���������������� ����������� ���� ������������ (����� �� ������������������� ��������������������������)� ����� � ��������������������
- ������—�����������������������
- �����—GAX ��������������������������������� ����� ��������� ������GAX �������� μ-law�A-law ��� GSM �����������������

����� ����

����� �������

����� ������������[����] ���������

[+] �������

��: ����� �������

����

1. [����] ������� [��������] �������
2. ������������
   - ��—������� ��������
   - ��—������� ��������
   - ���—������� ����� [��] (������) � [�����] (����� ����) ������� �������������
3. [��] ���������

����� ������������

[+] �������

��: ����� �����������

����

1. ���������������� ������������������� ��������������������� ���� ��
2. [����� �����������] ���������
3. ���������������������� ������������������ ������������ ����� ��������������
4. ����� ����� GAX ����������������������������

����� �������

[+] �������

��: ����� �������

����

1. ��������� ����������� ������������
2. [��] ���������

> ��
>
> - ����� �������������������������������������
> - ��������� ������������ ���������������������� �� 1 ������������������� ��������������������� ����������������� ���������������������������� ���������

����������

���

- ��������—���������������������������
- ��—������������ �� ����������� �� ���������������������������� ��������������������������� ���� ��������������� ���
- �����—����������������� ����������� ���� ������������ (������� �������������������� ������������������������������)� ����� ������ ���������������
- ������—���������������������������
- �����—GAX �������������������������������������� ����� ����������� ����GAX �������� μ-law�A-law ��� GSM �����������������

����� �������

������� (���� �������) ������� ��������������������� ��������������� � ���������������������

- ��������� ��������������������
- ��
- �������� ID ������ ���� ID ������������������ ID ��������
- ���������������� ���������������� �������������� ���������������� ����� �� ���� ��������������������
- ���������������� ���������������������������������� ����������� �� ��������������������������������
- ������������������������� �������������������������������� �������� ������������ ���������� ���� ���������������������������

����� �������������

[+] �������

��: ����� �������������

����

����� ������������������������ ������������������������� ��� ��������������

������

1. [���� ������] ������������� ��������������������
2. [����������] ����������
3. [**Environment ����������**] ������������� ����������������� ������ ���� ����������������������� ������������������� ���������� [��] ��� [��] ����������
4. [**OK**] ����������

����� ������

1. ��������������� ������������ �������������
2. [��] ����������
3. ���� �������������� �������������������������� ���� [**�������** **����������������������**] ��������������������������������� �������
4. [��] ����������

������

��� ������������
��������� �������� �������������� (��) ���

> ��
>
> ������������ UTF-8 �������� �������������������� ASCII ����������������������������� 1 ������������������ ���������

�������������������������������

- Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide
- Universal Routing 8.1 Reference Manual
- �eServices Interaction Properties Reference Manual���Business Attributes�����

�������

[������] ��������������������������� ����������������������
���������������������� ����������������������������������
� ������������������

> ��
>
> ������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

������������������������[����] ���������� ������������������� ����������������������������������� ������������[��] ����� ���� 1 ������������������������������������ ������������[��] �� ������� ��������������������� [��] ����������������� 1 ���������� ��������[��] ��������������������

- ��—��������������
- ���—��������������������
- �������������������
- ����������������������� ������������������������������

�� ������������������ ������

��: ���������������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������� ��������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������� �������� �������������������
   - ���—����� ������������� ���� ������������������������� ������������������� ������� [��] �����������������
   - ��—�������������
   - ���—������������ ����������������������� ������������� �������������
   - ����—�������������������������������� ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—��
3. [��] ���������

�������

�� 1 ���������������

�������

[�������] ������������������������������ ��������������������
������������������������� ��������������������������������
���� ������������������

> ��
>
> - [������] ���� Configuration Manager � [�������] ������������� [�� �����] �� ��������
> - �������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ����������������������
��������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ��������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

��������������������������������� ���������������������������
��� [����] ���������������������������

������������������������������[��] ���������

��

�����������������������������[����] ��������� ����������������
���[��] �����
���� 1 ��[��] ��
������� ������������������� [��] ���������������� 1 ����������
��������[��] ��������������������

- ��—���������������

- ���—���������������������
- ��������������������
- ����������������������� ��������������������������������

�� ��������������������������

��: �����������������

����

1. [������] ��������������������������������������
2. �����������������������������������
3. [����] ���������
4. ����������� ����������������������[��] �������������������
   ���
   - ��—����������� ��� ����������������������� ����������������������������
   - ���—����� ������������� ���� ������������������������� ��������������������� ������� [��] �����������������
   - ������—�������������������� ������������������������ ��
     �������������������������
   - ��—��������������
   - �����—������������������������������������ ������������������� ��
     ����������
   - ����—������������������������������ ��������� ���� [�
     ��� ������] ���������������������������
   - ����—���
5. [��] ���������

������

�������������������������������(���� �������� ������������) ���������������������

��� ��� ���������������������������� ��������������������� ��� ���������������������������������� IT ����������� ��

���������������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide������������

�������

[������] ���������������������������� �� ������������������������������������� �������������������

> ��
>
> ��������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ���������������������������������������

������������2 ������������������������

- [���� �����] ����������������������������������
- �������������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ����������������

�������������������������������� ��������������������������������� [����] ����������������������������

��������������������������������[��] ���������

��

��������� �������������[����] ��������� �� �����������[��] ��������� 1 ������������������������������������ ������������[��] ��

������� ������������������� [��] ����������������� 1 ���������� ��������[��] ��������������������

- ��—��������������
- ���—����������������������
- �������������������
- ����������������������� ����������������������������������

�� �����������������������������������

��: ������ ��������

����

- ������
- �����

������

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������� ����������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������
   - ��—��������������
   - ���—�������������������������[�����] �������
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] �����������������������������
   - ����—��
3. [��] ���������

�����

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���

- ��—���������� ������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
- ��—�������������
- ���—�����������������������[��] �������
- ����� ������—���������� (����� �������)�
- ��� ���—[��] ���������������� ����������������� ����
- ��—�������������
- ��—�������������

> **��**
>
> ��������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide�����������

3. [��] �������������������� [������] ����������
4. [������] ����[��] ���������
5. �������������� �����������������
   - ���� ���—������������������������������������ ������ ����������"���� ���" ��������������
   - ���� ���—����������������� ����������������"���� ���" �� ������������
   - �������—��������������������������������������� ����� �����������"�������" ��������������
   - ���������—������������������������� ����������������� �����������������������������
   - ��������—������������������������ ������������������� �����
   - [**OK**] ���������

> **��**
>
> ��������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide�����������

6. [��] ���������

���

��������������� ��

��� ��� ����������������������������� ������������������� ��� ��� �� ������������������� ���������� ���� IT ������������ ��������� �� ������ ��������������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide� ����������

����������������Genesys ���� ����������������Genesys ���� ������ ��� ������� ������������������������� ������������� UTC �������� �� �������������� ���������

������������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide���������� ��

�������

[���] ������������������������� ����������������������������� ���������������� ������������������������������������� ���� ���������������

> ��
>
> ��������������������������

Configuration Manager ��������������������� ������������������������ ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] �������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

������������������������������� ����������������������������� ��� [����] ��������������������������

������������������������������[��] ���������

��

���������������������[����] ��������� ����������������������� ��[��] ��������� 1 ��[��] ������� �� ������������������� [��] ���������������� 1 ���������� ���� ����[��] �������������������

- ��—����������
- ���—��������������������
- ����������������
- ������������������������ ��������������������������������������

�� ��������������������������� ���������������

��: ������������

����

����������������������������������

- ���
- ����

���

����������������������

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—������� �������������������������� Configuration Database (�� ��������) ������� (���������) ���������������
   - ���—�������������������[�����] �������
   - ������—����������[���] ����������������������� [��] �� ������[�]�[�]�[�] ��������������� [��] ��������[��] �������� �����

> ��
>
> ����������������� ��������������������������������������
> ������������������

- **����**—��������� ���� 00:00:00 AM/PM ������������������������ ���
- **����**—��������� ���� 00:00:00 AM/PM ������������������������ ���

> ��
>
> �������� 1 ��������������������Routing Solution ������������������
> ���� ������������������������ 2 ������������������
>
> ������������������������� 11:59 PM �������������
> 2 ����������� 00:00 AM ��������������������������
>
> �
>
> ���� **8:00 PM** ������ **2:00 AM** ������������������� 2 ���������������������������
> ����������� 8:00 PM ����� 11:59 PM �����
>
> 2 ����������� 00:00 AM ����� 2:00 AM �������

- **���**—1 ���������������������
- **���**—1 ��������������������� ���� [**������**] ���������������� ������
- **���**—1 ������������������ [���] � [�������] ����������������[�� ����] ���������������������� ������������������������ ��
- **����� (�)**—���� (��)� ����������1 ����������������������� [���] � 1 ����������������������� �� 5 ������������� ����� ����������������������
- **����**—�������������������������������� ������������ ���� [� ��� ������] ���������������������������
- **����**—��

3. [**��**] ��������������� ���������������������������������

4. [��] ���������

����

������������������������

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ������������������ ������
   - **��**—�������� ������������������������� Configuration Database (�� ���������) ������� (����������) ���������������
   - **���**—���������������[�����] �������
   - **������**—�����������[���] ������������������������� [��] �� ������[�]�[�]�[�] �������������� [��] ��������[��] �������� �����
   - **����**—��������� ���� 00:00:00 AM/PM ������������������������ ���
   - **����**—��������� ���� 00:00:00 AM/PM ������������������������ ���
   - **����� (�)**—���������
   - **����� (%)**—�� ���������������������������� ������������� 1 ��������� ����� ������������������
   - **������� (%)**—�� �������������������������������
   - **������� (%)**—�� �������������������������������
   - **����**—���������������������������������
3. [�������] ����[��] ��������� ������ �����������������
   - **�������**—������ ��������� 1 ���������������������������
   - **�������**—������������������������
   - **����**—������������������������
   - **�������������������**—�������������������������� ������ ���������������������������� ������������������������ ������
   - **�������������������**—�������������������������� ������ ����������������������������� ����������������������� �������

��

���������� Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide������������

4. [��] ���������

����

[��] � [��] ���������������������������� ��������������������� ����������� ������������������������������ ������ ���� ����� ��

- ��� 1 —���������
- ��� 2 —�������

���� ���� ������������������������������������ ����������

- ��� 1 —��������������������
- ��� 2 —����������������� �����[��� 1] ��������[��� 3] ������������ ���
- ��� 3 —��������������������� ���� [��� 1] ���������������������

������

���������������������� ������������� 1 �����������������
�� ����������������������� ������������������������������
��������������� ���������������������

�������

[������] ����������������������������� ���������������������
���������������������� �������������������������������������
� ������������������

> **��**
>
> ��������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ��������������������� ��������������

����������2 ����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- �����������������[���� �����] ����� ��������� ������� ��������
  ��������� ������ [���� �����] ������������� ���������������

������������������������������ ������������������������
��� [����] ��������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

��������� ��������������[����] ��������� �������������������
���[��] ������
��� 1 ��[��] ���
������ ��������������������� [��] �������������� 1 ����������
��������[��] ��������������������

- ��—����������������
- ���—�����������������������

- �������������������
- ����������������������� ���������������������������������

��������������������������������������� ����������������������� ����������������

��: ������ ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������� ��������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
   - ���—����������� ��������������������������� ����������� 5 ����������
     - ������ ����—��������������������������� [��] ����������� ���������
     - ���� ����—���������������������������� [��]�[��]�[��] ����� ����������
     - �������—������������������ (����) ��������
     - ����������—�������������������������������������� ��������������
     - ����������—�������������������������������������� ��������������������������
   - ����—��������������������������� ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—��
3. [���] ��� [��] ������������������ ������ �������[����] �������� ����������������
4. [��] ���������

��������

��

������������������������Universal Routing ����������������

�������

[��������] ����������������������������� ������������������
�������������������������� �������������������������������
����� ������������������

> ��
>
> ��������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� ��������
  ��������� ������ [���� �����] ��������������� ���������������

������������������������������� ���������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

���������� ��������������[����] �������� ���������������
���[��] ����
����� 1 ��[��] �
�������� ������������������� [��] ���������������� 1 ��������
�� ���������[��] ��������������������

- ��—����������������
- ���—�����������������������

- �������������������������
- ������������������������� ���������������������������������

�� ���������������������
���������

��: ��������� ���������

����

1. [����] ���������
2. ������������ ������������������������[��] ������������������
���
   - **��**—������������ ��
�� ������ [���] ���������������������������Configuration Database (�
����������) ������� (����������) ��������������
   - **�����**—���������������� ������������������� ��������� [��
�] ������������������ ������������������
   - **�������� ���**—��������������� ����������������������� �
����������������������������
   - **������ (�)**—��� (�
��)�
   - **������**—��
   - **����**—��������������������������������� ����������� ���� [�
��� ������] ����������������������������
   - **����**—��
3. [��] ���������

�������

��� ������� ������
���

�������

[�������] ���������������������������� ������������������� ������������������������� �������������������������������� ���� ������������������

> ��
>
> �������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� �������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ���������������������������� ��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

���������� �������������� [����] ��������� ������������������ ���[��] ����� ���� 1 ��[��] �� ������� ������������������� [��] ���������������� 1 �������������� ��������[��] �������������������

- ��—��������������
- ���—�������������������
- �������������������

- ����������������������� ���������������������������������

�� ����������������
������������������

��: ������� ��������

����

1. [����] ��������
2. ����������� ����������������������[��] ����������������� ���
    - ��—����������� ���������������������������� Configuration Database (��������) ������� (���������) ��������������� �� ������������������������� ������������������������� ��������������������������� ID ��������������
    - ��—�������������� ��������������� ����������������� ����������������������
    - ���—������������������� ��������������������������
    - �����—���������������������� ID�
    - ����—���������������������������� ����������� ���� [���� ������] ��������������������������
    - ����—��
3. [��] ���������

������

Configuration Manager � [������] ����������������������������

- ����� ���

����� ���

����� ��
���������������

������������� ��
���� ��� ���������
���������������������

������ ��
��

�������

[����� ���] ���������������� ������������� ������������������
�������������������������� �������������������������������
����� ������������������

> ��
>
> ������������� �������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������
  ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

�������� ��� �������������[����] ��������� ���������������
��[��] ����
����� 1 ���[��] �
�������� �������������������� [��] ���������������� 1 ��������

�� ��������[��] ������������������

- ��—����� ����������
- ���—����� ��������������������
- ����� ���������������
- ������������������������ ����������������������������������

����� ��� ���������������� ���������

��: ����� ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ����������������������
    - ��—������� ������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
    - ���—����� �������� ����������������������� ������������������������������ ��������[����� �������] ������������
    - ���—����� ���� ������������������������� [���] ����������������� ����������������������
    - ����—����������������������������� ����������� ���� [���� ������] ���������������������������
    - ����—���
3. (�����) ��������������������������������������� ������������������������
    - [�����] �����������
    - [��] ��������
    - �����������
        - ��—��������� ������������������������������ ������������������ ���������������������������
        - ���—�������� ������������������������������ ������������������ ���������������������������
        - �������������������

- ���������������� ���������[��] ���������
- ��������������������������[��] ���������
- ����������[�����] ���������

4. [��] ���������

����� �������

����� ������������������

���	��
����	�������������������������������������
����	�������������������������������������
����	�����������������������������
������	�������������������������������������
������	��������������������������������������
������ ���	������������� ��������������� ��������
����	�������������������������������
����	����������������������������
�����	�����������������������������
���	������������� "���" �������������������
������� ���	�������������� �������������� ���������
���	������������� "���" �������������������
��	�����������������������������

Voice Platform

Configuration Manager � [Voice Platform] ����������������������������

- Voice Platform �������

Voice Platform �������

Voice Platform ����������� (VoiceXML)������ (CCXML)��������������������
�����Genesys Voice Platform �������������������������������������
�� ���

�������

[**Voice Platform �������**] ����������� Voice Platform ����������������� ��
�� ���������������
��������������������� ������������������

> ��
>
> ��������Voice Platform �����������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 ��������������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� �������� ������� ��������
  ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

��� Voice Platform ������� ��������������[����] ��������� ���������
��
��[��] ��������� 1 ���
������[��] ��������� ������������������� [��] ���������������� 1
���������� ��������[��] �������������������

- ��—Voice Platform ��������������
- ���—Voice Platform ���������������������

- Voice Platform ��������������������
- ����������������������� ��������������������������������

Voice Platform ��� ����������������������������

��: Voice Platform ������� ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ����������������������
   - ��—Voice Platform ���������� ������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������� ����� ��������������������������
   - ���—GVP �����������������Voice Platform ����������
   - ��—Voice Platform ��������������
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [���� ������] ����������������������������
   - ����—���
3. [��] ���������

�������

Configuration Manager � [�������] ����������������������������

- ����� ���
- ������
- ������ ����
- �����
- �����
- ������
- ���� ����
- �������

����� ���

����� ��������������������� (������) ��������������������� ���� ��� ����� ���� Genesys Administrator Extension �������������������������� ������� �Outbound Contact Deployment Guide���Format����������� ����� ���� ��������� Outbound Contact 8.1 Reference Manual�����������

����� ����� Genesys ������� (**contact_info** � **contact_info_type** ��) ���������� ����������� ����������������� �������������**campaign_name_field** � ������������������������������� ���������������������������� DNC ���������������������������� ID ����������������

1 ���������������������� ������������������������������ ��������� �������� ���������������������� 1 ������������������� ������������ ����������

�������

[����� ���] ���������������� ������������� ����������������� ��������������������������� ������������������������������ ����� �������������������

> ��
>
> ������������� ��������������������

Configuration Manager ��������������������� ������������������������� �������������

�����������2 ������������������������

- [���� �����] ��������������������������������
- �����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������� [���� �����] �������������� ���������������

��������������������������������� ����������������������������� ��� [����] �����������������������������

����������������������������[������] ���������

��������������������������������[��] ���������

��

�������� ��� ��������������[����] ��������� ���������������� ��� �����������[��] ��� ������ 1 �������������������������������������� �����������[��] ��������� �������������������� [��] ���������������� 1 �������� �� ��������[��] ��������������������

- ��—����� ����������
- ���—����� ����������������
- ����� ����������������
- ���������������������� ���������������������������������

����� �� ���������������� ����������������������

��: ����� ��� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ���������������������[��] ����������������� ���
   - ��—����� ������� ������������������������ Configuration Database (����������) ������� (���������) ��������������
   - ��—����� ����������
   - ���� ����—����� ������������ ����� ������������������ ���
   - �� ���� ����—�� ���� �������� ����� Genesys ��������������� ���������������� ������������ ���� ����� 1 ������������ ��
   - �����—������� ������������� ���������������� ������� ��������������������������
   - ����—��������� ������������� ������ **8:00:00 AM** ���
   - ����—��������� ������������� ������ **6:00:00 PM** ���
   - �����—����� ���������� ���������������������������

��������������������������� ���������*Outbound Contact Reference Manual*���Attaching Script Information to OCS User Events and Telephony Events����� ������

- �����—��1 � ������������������ ���������������������� ����������� ���������������������������� ������� 10 ���
- ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
- ����—��

3. [�������] ��� [��] ���������������������� ������ �������[����] ������������������������
4. [������] ��� [��] ��������������������� ������ �������[����] � �����������������������
5. [������] ��� [��] �������������������� ������ �������[����] �� ����������������������
6. [��] ���������

������

��� ����� ������������ ���� (����������) �������������������� ������ 1 ������������������ ������������� ����������� ���������Outbound Contact Deployment Guide�����������

�������

[������] ���������������������������� �� �������������������������������������� � ������������������

> ��
>
> ������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ��

�����������2 ����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ������������� ����������������

������������������������������ ����������������������������� [����] ��������������������������

��������������������������������[��] ���������

��

��������� �������������[����] ��������� ��[��] ���������� 1 ���[��] ��������� ������������������ [��] ��������������� 1 �������������������[��] ������������������

- ��—������������
- ���—���������������������

- �������������������
- ����������������������� ������������������������������������

��� ���������������������� ������

��: ������ ���������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������� ������������������������� Configuration Database (����������) ������� (���������) ���������������
   - ��—�������������
   - �����—������������������������������������ ��������� ���
   - ����—������������������������������ ���������� ���� [� ��� �����] ����������������������������
   - ����—��
3. [����� ���] ��� [��] ������������ ��������� ������ �������[�� ��] ������������������������
4. ����������� ������������������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������
   - ���������������������������[��] ���������
   - ����������[�����] ���������
5. [��] ���������

������ ����

������ ������[����� ���] �����������������������������������
�������

�������

[������ ����] ����������������� �������������� ��������������
������������������������������ ���������������������������
��������� ������������������

> ��
>
> - [������] ���� Configuration Manager � [������ ����] ����������
>   �� [������ ����] ������������������ ���������������
>   ��� ���� �����������
> - ��������������� �������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ��������������[���� ������] ����� �������� ������� ���������
  ������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
���

�����������������������������[��] ���������

��

��������� ���� ��������������[����] ��������� ���������������
��[��] ��
������� 1 ��[��]
��������� ������������������� [��] ���������������� 1 ��������
�� ��������[��] �������������������

- ��—������ ������������
- ���—������ ������������������
- ������ �������������������
- ����������������������� ����������������������������

������ ������������������������������������� ������������ �����������������������

��: ������ ���� ���������

����

1. [������] ����������� ��������������� �������������
2. ������ ��������������� ���� ��������������
3. [����] ���������
4. ����������� ����������������������[��] ���������������������
    - ��—������ ��������[Campaign@CampaignGroup] �������������� ��� ��[������] ������ [����] �����������������������
    - ��—������ �����������
    - ���� ���—������ ������������������������
    - ����—�������� �������������������� ����������� ������ �� ���������������������
    - ������ ���—�������� ����������� �������
    - ������—�����������������������

    > **��**
    >
    > ������ DN ������������������������������������ ������������ ������� ACD ���������������� �������������� DN �������� ���� ������� ���� ������� [��� DN] ������������������ Outbound Contact Server (OCS) ��������������������������� ��������� OCS �������� ��� "��" ����������������� �������������� ACD ��� DN � "�������" DN ��������������������������� DN �������������

    - ������� ���—���������������[��] ��� [������] ��������� �������� ������� ������ ����������������

- �������—�������� ������ ��������� ������ �������������� ������ ������������ ��� ��������������������������� � ����������������

  > ��
  >
  > ����������������� GVP ������ �������������

- �������� **%**—������������ ����������������������������� ������ ������� 80 ���
- ����� ���—������������������ OCS ���� GVP ������� ����� � �������������������������� OCS ����������� ���������� ����������������������� ������� 0 (��) ���
- **IVR** ������—GVP EMPS IVR �������������� IVR ������ DBID� OCS � **ivr-profile-name** ���������������������������
- �������� ���—������������ ��������������������� ����� �����[�����] ������ Interaction Routing Designer ����������������
- ���� ���� **DN**—Outbound Contact �������� VoIP ������������������ ������OCS ��� DN ������������������������� DN ���������
- �����—�������������������������������������� �������
- ������ ����� ���—������������������������������������� �� ����� ���������� ����� �������������� ������� 4 ���
- ������ ����� ���—������������������������������������� �� ����� ���������� ����� �������������� ������� 6 ���
- ������—������ ����������������������� (������) �������� �� ��� **GVP** �������� ����������� ������� 10 ���
- ����—�������������������������������� ���������� ���� [���� ������] �����������������������������
- ����—��

5. [��] ������������ ����������� (T-Server ��� SIP �������) ��������������������������� [��] ���������������� ������ �������[����] ��������������������������
6. [��] ���������

������ ���

Outbound Contact ��������������������� ��������� "�������" � "�������

�" ������� ���
Genesys Administrator Extension �������� ���������������������������� �
�������������������������������������� "��������" ��� "������
�" ������ ����� "�����" ������ �������������������������������
��������� ������������������OCS ��������� ������ �����������
��� ����������������� ������������ �����������

> ��
>
> ������ ���
> �����

������ �����[���] ������� [��������] ������������������

������ ���	��
��� GVP	��� ������������������������ ��������Outbound Contact Deployment Guide����������
��������	����� ���������������������� ������������� ������������� ����������
�������� GVP	������������� ������������� �� GVP ����������������������� ������������� ������������� ������ (GVP ����������������� ��������) ������� ���������� � ������� �������������������� ����������� ��������������� ������������ �������� ������������ ����������� T-Server ���� SIP ������������������������ GVP Voice XML �������������� �� �������� �������� 8.1.2 � OCS ������ ����
����������	������������ ������������ �� ����������� (�������� ������)�
�����	������������ ��������������� �������������������������� � ������������ ��������������� ���������������������������
�������	���������������������� ����� ��������� ������������������ �����
������� GVP	GVP ���������������� ��������� ������ �������� ������������ �� ��������� T-Server ���� SIP �������� �������� Voice XML ������������

������ ���	��
	��
���������	������������� ������������� �� ������������ (������� ������)�
���� �����	Interaction Server ������������������ � "����" �������������

�����

����� ��������������� ��� ������ ������ 1 ��������������� �������
��������� 1 ����� (����������) ������

����� ������������� 2 �����������

- Genesys �������—�������������������� ��� ��������������������
- �����������—��������� ���������������������������

�������

[�����] ������������������������� ���������������������������
������������������� �� ��
�����������������

> ��
>
> ���������������������������������

Configuration Manager ���������������������� ����������������������
��������������

������������2 �������������������������

- [���� �����] ��������������������������������
- ���������������[���� ������] ����� ���������� �����������������
  ������� ������� [���� �����] ��������������� ����������������

��������������������������������� ����������������������������
��� [����] ����������������������������

��������������������������������[��] ���������

��

��������� ��������������[����] ��������� ���������������������
���[��] �������
�� 1 ���[��] �����
�������� ��������������������� [��] ���������������� 1 ��������
��

��

������������������������������������ 1 �������������������

���������[��] �������������������

- ��—�������������
- ���—�������������������
- ��������������������
- ����������������������� ������������������������������

�������������������������������������� ��������������������
����������������

��: ����� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—���������
   - ��—������������
   - ��� ���—������������������� ����
   - ��— (**char** ��� **varchar** ���� ��������) �����������������
   - ����� ���—��������������������������
   - �����—������������� �������������������������������� �� ����������� ������������������ ������� ������������� ������������������ [**Null** ��] ���� ����������������Genesys Administrator Extension � ASCII ��������������������������������� ��Genesys Administrator Extension ���������������������������� ��� ��� [Null ��] ������Genesys Administrator Extension ������������
   - ���—������ ����������������� ����������� ������������� ������� Outbound Contact �� **chain_id** � **chain_n** ����������
   - ��—������ ���������������������������������

- **Null ��**—������ ����������� **NULL** ����������������
- ����—�������������������������������� ����������� ���� [���� ������] ����������������������������
- ����—��

3. [��] ���������

����� ���

����� ���	��
������	���������������������� ������������������������ ID ������������
ANI	ANI (Automatic Number Identification : �������) ������������
��������	Genesys ���������������������� ������������Framework ���������������������������Framework ������������������������� �: Configuration Server� Solution Control Server (SCS)�Message Server� Local Control Agent (LCA)
����	���������������������������
������	�������������������������������������
����	�������������������� ID ������������ ������1 ��������������������������������� ID ������
�������	���������������������
����������	�������� (��������) ���������� ��
����	�����������������
��������	���������������������������
�������	����� ������������������������������
����� ������ ID	����� ��������������� ID ������������
����:	���
����	���� ���������������������������

����� ���	��
	�������������
�������	����������������������������� ���������
LATA	���� �������������� ���������� ��������
������	�������������������������� Configuration Server � API ������������ ��
NPA	������ ��� ������������������
NPA-NXX	������ ��� ������������������� ���������������� ID ���������� ��
��������	����������������������������� �������� ������������������� ��
����	��������������� (������������� ����������)�
���� ID	����������� ID �������������
������	����������������������
���� ���	��������������������
�����������	������������� ��������������� ���� (����������) ������������� �����
����	��������� (������������� CA ��� �������������) ������������
��� ID	���������������� Configuration Database ������������������
��� ���	�������� ������������������� ��
����:	�������������������������
���������	����������������������������� �����
�����������	�������������

�����

������ ��� ������������
����

> ��
>
> ������ ��
> �������� �����Genesys ��������������������� ���������
> ���� Outbound Contact 8.1 Reference Manual���Genesys Enumeration Tables��
> ���������

�������

[�����] �������������������������� ������������������������
�������������������� ������������������������������������
������������������

> ��
>
> �����������������������������

Configuration Manager ��������������������� ����������������������
��������������

����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ����������������[���� ������] ����� �������� ������ �������
  ��������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� ��������������������������
��� [����] ���������������������������

�����������������������������[��] ���������

��

�������� ��������������[����] ��������� ��������������������� ��[��] ������� �� 1 ���[��] ���� ����� ��������������������� [��] ����������������� 1 ���������� � �������[��] ��������������������

- ��—�������������
- ���—�������������������������
- ������������������
- ������������������������ ���������������������������������

��������������������������������������� ���������������������� ����������������

��: ����� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���
    - ��—����������
    - ��—�������������
    - ������—�������������������� ������������������� ����� ������������������������ ��� ��������������
    - ����—������������������������������ ���������� ���� [���� ������] ���������������������������
    - ����—��
3. [��] ���������

������

�������������������������������� ������������� Genesys Administrator Extension ������������ ��� ������������������ ����� ����� Genesys ����������������������� ����� ����������������� ���������Outbound Contact Deployment Guide���� �������

����������������������������� ���������������������������� ��������� Genesys �� �� �������Outbound Contact Deployment Guide�����������

�������������������������� �������Genesys Administrator Extension ����� ������������������� ���� ��������������������������������� �� ��������������������������Outbound Contact Deployment Guide���Fields� ����������

����������� ���������������������������� ����������������� ��� ����� �� ���� ������������ ������ ����������������������� 1 ������

����������������� �� ������������� ����������������

�������

[������] ��������������������������� ���������������������� ���������������������� ����������������������������������� � ������������������

��

��������������������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 �����������������������

- [���� �����] ������������������������������
- ��������������[���� ������] ����� ��������� ������� ���������� ������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

������������������������������� �������������������������� ��� [����] ���������������������������

������������������������������[��] ���������

��

��������� ��������������[����] ��������� ������������������� ��[��] ������ ��� 1 ��[��] ��� ������ ��������������������� [��] ���������������� 1 ���������� ��������[��] ����������������������

- ��—��������������
- ���—�������������������
- ���������������������
- ���������������������� ����������������������������

��� ����������������������� ������������������

��: ������ ��������

����

1. [����] ���������
2. ���������� ����������������������[��] �����������������������
   - ��—����������
   - ��—��������������
   - ����—����������������������������� ���������� ���� [���� ������] �����������������������������
   - ����—��
3. [�����] ��� [��] ��������������������� ������ �������[����] ���� ��������������������
4. ���������������������������������������
   - ���������������� ���������[��] ���������

- ��������������������������[��] ���������
- ����������[�����] ���������

5. [��] ���������

�������

����������������� ������������������������ ������������������ ���������������� ������������������������ �������������������

������	��� ���	��
agent_id	varchar(32)	��������������������� ID�
app_id	integer	� (�������������)�
attempt	integer	������������
call_result	integer	��������������� ���������� Outbound Contact 8.1 Reference Manual���Defined Constants�������������
call_time	integer	������������� (������) ������� (UTC ��)�
campaign_id	integer	������������������� ��� Outbound Dialing ����� ���� DBID�
chain_id	integer	����������������� ID ���
chain_n	integer	������������� ID ���
contact_info	varchar(128)	���������� (��������������)�
contact_info_type	integer	���������� (������������������)� ��������� Outbound Contact 8.1 Reference Manual���Defined Constants�������Phone Types�������������
daily_from	integer	��������������� (�� 0 ��������)�
daily_till	integer	��������������� (�� 0 ��������)�

������	��� ���	��
dial_sched_time	integer	������������������� ��������������� (UTC ���01/01/1970 ��� 0 ���� ����)�
email_subject	varchar(255)	� (������������)�
email_template_id	integer	� (������������)�
group_id	integer	� (������������)�
media_ref	integer	� (������������)�
record_id	integer	�������������� ID ���
record_status	integer	����������� ������ ��� Outbound Contact 8.1 Reference Manual���Defined Constants�������Record Types�������������
record_type	integer	��������� ��������� Outbound Contact 8.1 Reference Manual���Defined Constants� ������Record Types����� ��������
switch_id	integer	������������������� ��������� DBID�
treatments	varchar(255)	��������������� ��� ������Outbound Contact Deployment Guide�� �Treatments�����������
tz_dbid	integer	������������������� ����� ��� ��������� DBID�

���� ����

���� ���� ���������������������������� ����������Database Access Point (DAP) �����������������������������

����� ����������������������� ���� �����������������������

�������

[���� ����] ���������������� ���� ����������������� ����������
������������������������������������ ������������������������
�������������� �������������������

> ��
>
> ������������� ���� ������������������������

Configuration Manager ���������������������� ������������������������
���������������

������������2 �������������������������

- [���� �����] ��������������������������������
- ���������������[���� ������] ����� ��������� ������� ����������
  ������� ������ [���� �����] ��������������� ����������������

������������������������������������ ����������������������������
���

�������������������������������[��] ���������

��

������� ���� ���������������[����] ��������� ������������������
���[��] ����
����� 1 ��[��] �
�������� �������������������� [��] ����������������� 1 ��������
�� ��������[��] ��������������������

- ��—���� ���� ��������������
- ���—���� ���� ��������������������

- ���� ���� ��������������������
- ������������������������ ������������������������������������

���� ���� ��� �� �����������������������������������

��: ���� ���� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ����������������������[��] ������������������ ���
   - ��—������ ���� ���������� �� 254 ���������� ������������� ������������� Configuration Database (����������) ������� (������� ��) ���������������
   - ��—���� ���� �������������
   - ���� ���—������������ ���� ����������� ���������������� ������� ����������������������������
   - **DB Access Point**—�������������������� Database Access Point� ������� ��������������� Database Access Point �������� ���� ���������� ������������������������
   - ������—�������������� �� ������������� ������������� ������������� ����������������������������
   - ������ ����—���������������������� ������������������ ���� ������ DBMS �������������� Genesys ����������������� �����������
     - 18 ��—DB2 ��� Informix ������
     - 128 ��—Microsoft SQL ������
     - 30 ��—Oracle ��� Sybase ������
   - **���� (�)**—��������� ��������������������������������� ���� ������[�������] ���� ���������������������
   - �������—���� ���� ������� ����������� ���������������� ���
   - ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
   - ����—��

3. [��] ���������

���� ��������

���� ��������	��
ANI	ANI (Automatic Number Identification : �������) ������
����� ���	����� ��� �����
����	���� �����
��������	������������
����������	��� (DNC: Do-Not-Call) �������������� ���������� ������ DNC ���������������� ID �������
����� ����� ���	����������������������������
�������	��������������� �����
LATA	���� �������������� ��� �����
�� ����	�� �����
NPA	������ ��� ��� �����
NPA-NXX	���������������������������� ID �� �������� ��� ���������
����	��������� (����������������� -�: ���������� CA)�

�������

���������������������������� Outbound Contact Server (OCS) ���������� �� ���OCS ���������� ���

������� ��������������� ��� ���������������� ������������������ ���������OCS ��������� "����" �������

������������� ���������������� ��� ������������������������ ����������� ������������������������������ �������������� ���

�������

[�������] ����������������������������� ��������������������� ������������������������� ������������������������������ ���� ������������������

Configuration Manager ��������������������� ���������������������� ��������������

�����������2 ����������������������

- [���� �����] ����������������������������
- ���������������[���� ������] ����� ��������� ������� ��������� ������� ������ [���� �����] �������������� ���������������

����������������������������� ��������������������������� ��� [����] ��������������������������

����������������������������[��] ���������

��

���������� ��������������[����] ��������� ���������������� ���[��] ����� ���� 1 ��[��] ��

������� ������������������� [��] ����������������� 1 ���������� ��������[��] ��������������������

- ��—���������������
- ���—����������������������
- ��������������������
- ���������������������� ��������������������������������

�� ������������������ ������������������

��: ������� ���������

����

1. [����] ���������
2. ����������� ������������������������[��] ������������������ ���
   - ��—(��) ����������
   - ��—(�����) ��������������
   - �����—(��) ����������������������
   - �������—(��) ��������������� ��� ���������������
   - ������—(�����) ������������������������������������� �����������
   - �� **DN**—([������] ��������������) ������������������ DN� [������] ��������� [�� **DN**] ������������OCS ����������������
   - �� **(��)**—(��) ������� ������������������������ ������� ���� ������� 1 ���������
   - ��������—([�������] � [�������������]�[������������������]�[�����������������]���� [�����] ������������0 (��) ������������) �����������������������������
   - �� **(�:��:�)**—([�������] � [�������������]�[������������������]�[�����]���� [���] �������������) ��������������������� ����� OCS ���������������
   - �� **(�)**—([�������] � [�������������]�[������������������]�[�����]���� [���] �������������) �����������������

- ��—([�������] � [�����������������] ��� [�������] ��������� ����) �����������������
- ��—([�������] � [�����������������] ��� [�������] ��������� ����) ������������������
- **�� (�:��:�)**—������������������
- ����—������������������������������ ����������� ���� [� ��� ������] ���������������������������
- ����—??

3. [��] ���������

���� �������

���� ���������������� ������������ ���� ��������������������
������������������������������

- ����������—����������������
- ���—������������������
- ��������—�����������������������
- �������—����������������������

��

- Internet Explorer 8 ������������������������������
- ���� ���������������GAX � Solution Control Server (SCS) ���������
  ����� ���������Genesys Administrator Extension Deployment Guide���Add SCS Connection����������������

������������������������

����

���� ��
����� �����������������������������������

��

��
�������

�������������������� ���� (����� 3 ���) ����������������������
�������������� ��������������

- **�����**—��
- **��**—������������������

> ��
>
> Genesys Administrator Extension �������������Management Layer ����� ������������������������Solution Control Server ����� Genesys Administrator Extension ����������������� ����������� �Management Framework Deployment Guide�����������

�����������������������������

- ��
- ����
- ����
- ��

�������������������[�����] ���������� [����] ����������������� ��

[+] ������������

> ## ��: �������
>
> Prerequisites
>
> [����] ������������ ���� ����������������������� ���� (3 ���) ������� [�����] �������
>
> ����
>
> 1. [����] ������������������ ������������
> 2. [��] ������� [��] �������

����������������������

����������������������� ������������������������������������� ��

- ����������������������
- ������ �������������� ������������� ���� ��������� ��������� ����������

- ��������������������������� Message Server ��������������������
- ��� � ����� "��������" ��� "����" �����������
- Message Server ���������������������� �������������� ��� Message Server �����������
- Solution Control Server � Message Server �����������
- Solution Control Server ��Message Server ������ ��������������� ��� Solution Control Server �����������
- Genesys Administrator Extension � Solution Control Server ��������������

��������

�������� �� ��� "��" ��������������������������� ��� ��� ����������������� ���� (����� 3 ���) �������������������������������������� ��������������

- �����—��
- ��—�����������������

����������������������������������

[+] ���������

���	��
����	�� - ����������� - Configuration Database ������������� - ��������������������� - ������������������������������ ������������������������������� LCA (Local Control Agent) ������������� (����������������������) ���������������
���	��� - ������������ - ������������������ - �����������

���	��
	- ������������� LCA ���� ������������������������������������� ���� ����������������������������� ��� ������������������������������������� ��������� ������������������������ �������
��������	������������������������������ ���������������������
�����	���������������� Solution Control Server (SCS) ��������������������� ���������� LCA ������������ �� ������������������������������ ������������� LCA ����������� �������
���	������������������������������ ����������������� ���������� ������������������������������ ����
�����	��������������������� ��������� � SCS �������������������������� � LCA ���������������� ��������� ������������������������������ ������������ ���"���" ��������� ����������������LCA ����������� �����������������������������
���	������������������������������ ������������������������������ ������������������������������ ���
�����	������������������������������ ������������������������������ ���������� ������������������ �����
��	Management Layer ����������������� ������������������������ �� ��SCS ������������������������ ����� LCA ������������������ �� ������������������������������ ��������� �� ���� GUI ������ ������������� "��" � ���������

���������������������[�����] ��������� [��������] ������������� ������

��

[+] ����������

��

- Genesys Administrator Extension ����������������������������������� ������������������ ������������������������������������� ��� Genesys ����������������������������������� ��������������� ������������ ��������������������������������������
- Database Access Point �����������������������������������

��: ������������

Prerequisites

[��������] ������������� ��������� ������������������������� ���� (3 ���) �������� [�����] ��������

����

1. [��������] ������������������������� �������������
2. [��] �������� [��] ��������

Genesys Administrator Extension � Solution Control Server ��������������� Local Control Agent ����������������������������������

��

- ���������� Configuration Database ��������������������
- ���������������������������
- ����������������� ������������������������������

��������������������� "���" �� "���" �������� ������������������ ����� "���" �� "���" ��������

�� ��������������������������������������

- "���"�"���"�"����"������������ "���������"�
- "����" ��� "���������" �� "���" ��

Genesys Administrator ���������������������������� "���" ��� "���������" � ��������������������������������������

> ��
>
> - ���������������������������� "���" ���������������
> - �� "��" ���������� ��������������
> - ��� ��

��

[+] ������������

> ��
>
> ��� ������������

����� Genesys Administrator � [�����] ������������ ���������������������� ��

������������������������������

- ������ "���"�"���������"���� "���"�������� ��� "�����" ��� "���" ����� ���������������������������
- ��������� ���������������������������

��: ������������

Prerequisites

[��������] ������������ ��������� ������������������������ ���� (3 ���) �������� [�����] �������

����

1. [��������] ������������������������ ������������
2. [��] ������� [��] �������

Genesys Administrator Extension � Solution Control Server ��������������� Local Control Agent ��������������������������

����������������

�� **suspending-wait-timeout** ��������������������� ���������������������� ��� ��������������������*Framework Configuration Options Reference Manual*��������� ��

����

[+] ����������

��

�� �����������

������������� (������) ������������������������������������� ����������������� ��������������������������

- ������ "���"�"��������"�"���"�"�����"���� "���" �������
- �������������������������

��: ��������������

Prerequisites

[��������] ������������ �������� ���������������������� ���� (3 ���) ������� [�����] �������

����

1. [���������] ������������������������ �������������
2. [��] �������� [����] ��������

Genesys Administrator Extension � Solution Control Server �������������� Local Control Agent ������������������������

���������

[+] ����������

������������� �������������� ������������������

�������������������������

- �������������� Management Layer ��������������� ���������������������� ��������
- ����������������������������

> **��**
> ��������������������������������
>
> - Configuration Server
> - ������ ����
> - Database Access Point
> - Solution Control Server

��: ��������������������

Prerequisites

[���������] ������������� ��������� �������������������������� ���� (3 ���) �������� [�����] �������

����

1. [��������] �� ���� ��������
2. [��] ������� [��������] �������

> ���
>
> [��������] ��� ������ ����������������� [���] �������������������� ����������������� ���������������� [���] ���������� ����������������������������

���

��� ����������������������������� �������������������������� �� ��������������������� ���� (����� 3 ���) �������������������� ����������������� ��������������

- �����—��
- ��—������������������

����������������������������

[+] ����������

���	��
���	Solution Control Server (SCS) ����������� ��� Local Control Agent (LCA) ����������� ��������������������������������� ������������������������
���	SCS ��������������� LCA ������� ���������������������������� �� ������������������ • LCA ��������������������������� ������������� • LCA � Configuration Database ���������� ��� �������������*Framework Solution Control Interface* ��

���	��
	������Management Layer Troubleshooter�����������
����	SCS ��������������� LCA ������� ���
����	SCS ��������������� LCA ������� ��SCS �� �����������������������
��	��� 2 ��������������� • ��� SCS �������Genesys Administrator � ������ SCS ������������������ �� SCS ����������������������� ��� • Genesys Administrator Extension �������� �� SCS ����������������������� ���� (����������������������� Genesys Administrator Extension ������ ��)

��������������������[�����] ��������� [���] ������������������ ��

����������

[+] ����������

�� [�����] ���������� ������������

- ���
- ����
- ����
- ���

���

[���] �����CPU �������������������������������� � CPU ������������� ����������

- **������ (%)**
- **������ (%)**

- **������� (%)**

���������������������������������������

- ��������
- �������

����

[����] ������������������������������������ [����] ��������������
������������

- ��
- **PID** (���� ID)
- **CPU ��� (%)**
- **������ (MB)**
- ����

����

> ��
> ������Windows ������������������

[����] ���������������� Windows ��������������������������������� ������� ������ Genesys ��� Windows �������� ������������� ����������
���������������

[����] ��������������������������

- ��—Windows ������������������������������
- ���—[����] ������������������������
- ��—�����������
- **Win32 �����**—��� ����
- **Svc �����**—�� ����
- **��������**—��
- **WaitHint**—���������� ��������������� (�����)�

������������� Microsoft Windows ��������� ���������������������

���

[���] ���

�������

������� ������������������������������� ������������������ �������������� �������������������� ���� (����� 3 ���) ������� ����������������������������� ��������������

- �����—���
- ��—������������������

��������������������������������

[+] ����������

���	��
�����	������������������ SCS �������� ����������������������������� ������������
���	���������������������������� ����������������������������� "���" ����������������� ��������������������������������� ���������� ����������������������� �� ������������������������������� ������������������ ��������������� ���������������
�����	������������������ SCS �������� ����������������������������� ������������
���	�������������������� 1 ������� "���" ������������������������� ������������� "���" ����������� �������������������������� 1 � ����������������������������� ���������
��	Management Layer ����������������� �������������������� �������� ����������������������������� ��������

�������������������[�����] ��������� [�������] ��������������� �����

��

[+] ����������

��

���� "����� ������� ���" ��� "�������" ��������� Genesys Administrator Extension ������������������������������ ������� ����������������

��: ����������

Prerequisites

[�������] ������������ ������� ������������������������ �� �� (3 ���) ������� [�����] �������

����

1. [�������] ����������������������� ������������
2. [��] ������� [��] �������

Genesys Administrator Extension ���������������������� Solution Control Server (SCS) ������� SCS ��Configuration Server ������������������������������������ ����������������������������������

��

������������������������������������ ��������������� � ��

SCS ��Management Layer �� �����

������������������������������������� "���" ��������Genesys Administrator Extension ���������������������������� ������������� �������� "���" �� "���" �������

> ��
>
> - ����������������Configuration Layer ����������������������
>   ������������������
> - ��
>   ������������ ����������� "���" ��������������
> - ������������������������������ ������������������
>   ���������������������������

��

[+] �����������

> ��
>
> ���� "����� ������� ���" ��� "��������" ��������� Genesys Administrator Extension ��������������������������� �������
> ����������������

����� Genesys Administrator � [�����] ����������� ��������������������
���
�����������������������

�������������������������� ������������������������������

��: ����������

Prerequisites

[�������] ������������ ������� ����������������������� ��
�� (3 ���) ������� [�����] �������

����

1. ������� ������������������������ ������������
2. [��] ������� [��] �������

Genesys Administrator ��������������������� Solution Control Server (SCS) �����

�� SCS � Local Control Agent (LCA) ���������������������������������� ���� ���������������� (���)

��

- ��
  ������������ ����������� "���" ���������������������
  ������������������������
- ������������������������������ �����������������

����

[+] ����������

��

���� "����� ������� ���" ��� "�������" ��������� Genesys Administrator Extension ����������������������������� ������� ����������������

��� ������������ ���������������������������������������

������������������������������ ������������������������������ ��

��: ������������

Prerequisites

[�������] ������������ ������� ���������������������� �� �� (3 ���) ������� [�����] �������

����

1. ������� �������������������������� ������������
2. [��] ������� [����] �������

Genesys Administrator Extension �������������������� SCS �����SCS � Local Control Agent (LCA) ������������������������������������ ���������������������� (���)

��

�� ���������������� ������������ "���" �������������������� ������������������������������

- ������������������������������� ������������������

���

[��������] ��� ���� ������������������ "���" �������������������������� ���������������� ����������������� "���" ���������������� ��������������������������

���������������

�� ����� (IP) ���������������� �������������������������������������
���� �����������������������������

�����������IP ���������������������������� XML ��������������
����������������������������

�������������������������������

������ �����

������������� ����� (IP) ��
����������

������ �����

��������������� ��������

���������

�����������������������
�����

���������

�����������������������

��

�����������������������

��

������ �����

��������GAX ������������� ����� (IP) ���������������� IP ��������� ��������IP �������������

����� [������ �����] ����������������������� IP ������������ ���� �������������������� ������������IP ������������������

> ��
>
> ������ ����������� ���� ���������������������������

������������������������������������ ���������������������� ����������

�����������2 �������������������������

- [���� �����] ���������������������������������
- ������������������[���� ������] ����� ��������� ������� �������� ��������� ������ [���� �����] ��������������� ����������������

��������������������������������� ��������������������������� ���

��

[������ �����] ����������������������

- ��—IP ����
- �����—IP ���������
- **���� ID**—�������������������
- �������� ����—IP ������������ �������� ������
- ��—IP ������������ �����"��" �������IP ��������������������������
- ����—IP ����������������������

IP ������������������������������ ��������IP ������ ����������

- ��—IP ����
- ������—IP ��������

- ��—IP ��� (�����)��������������
- �����—IP ���������
- ���� **ID**—������������������
- �������� ����—IP �������������� �����
- ��—IP �����������������"��" �������IP ����������������������
- ����—IP ����������������������
- ����—�� IP ����������� ������������IP ��������������� ���������� ��������������������� ����������[������ �����] ������������� ��

��

������������������������

- ������ ������������—IP �����������������
- ��������—IP �������������
- �������—IP ����������������
- ������—IP ���������������
- ��—IP �������

������ ������������

[+] �������

��: ������ ������������

����

1. [������ �����] �����[+] ��������� [������ ������ �����] ������ ������������
2. [������ ������ �����] �����IP ���������������

> **��**
>
> ������ �������������������������[**������ ����������� (��������**
> **�)**] �������������

- ������ ������������ (���������)—������ ����������������
  ���������������� ������������Genesys ����� �������������
- ������ ������������ (���������������)—������ ����������
  ���������������
- ������� CD ����������� UNC ����—��������� CD ��������� ���
  ����������� IP �����������
- ������������� ������� UNC ����—��� Genesys Administrator �������
  IP �����������
- ��������� IP �� UNC ����—������� CD ��������� �������������
  ��Genesys ����� ����� .zip ��������������� �������������� ��
  �����������������������

3. ���� ������ Genesys Administrator Extension �������������������������
   ����������� �������������[**������ �����**] ���� [��] ����������

> **��**
>
> ����������������GAX ������� ��� (.tpl) ������������
> � ����������������������������������� GAX ������
> ����������������������������� GAX ������� �����
> ��������� ������������������������������������
> ��������

������ ������������ (���������)

1. [**������ ������ �����**] ���� [**������ ������������ (���������)**] �
   �����[**��**] ���������
2. ����������� [**�������**] ���������������������������
3. [**��**] ���������
4. ���� ������ Genesys Administrator Extension ��������������������� ���
   ������������ IP � [**������ �����**] �����������

������ ������������ (��������������� �)

1. [������ ������ �����] ���� [������ ������������ (**���������� ����)**] ������[��] ���������
2. ���������[�����������]�[**XML ������������**]�[**APD ���������� ���**] ��� 3 �������������� [�������] ���������
   - ������������—������ �������������
   - XML �������������—������ ������� XML ������ ����� ������� ��� ���������������������������� �������������� �������� ��������������������
   - APD �������������—������ ������� APD ������ ����� �������� �� ���������������������������� �������������� ���������� �������������������

   �����������
3. [��] ���������
4. ���� ������ Genesys Administrator Extension ��������������������� ��� ������������ IP � [������ �����] �����������

������� CD ����������� UNC ����

1. [������ ������ �����] �����[������� **CD ���������� UNC ����**] � ������
2. ���� �������IP ��������������������
3. [��] ���������������
4. ��������������������� IP �������� �������� IP ������� ������� �����
5. [��] ���������
6. ���������������� ������������������ [���] ��������������� ������������������������������ IP ����������[������ �����] �����������

�������������� �������� UNC ����

1. [������ ������ �����] �����[������������� ������� **UNC** ����] � ������
2. ���� ���������� Genesys Administrator ���������������
3. [��] ����������������
4. ��������������������� IP ��������� ��������� IP ������� ������� �����
5. [��] ���������
6. ���������������� ������������������� [���] ��������������� ������������������������������ IP �����������[������ �����] �����������

��������� IP �� UNC ����

1. [������ ������ �����] �����[��������� **IP** �� **UNC** ����] �������
2. ���� �������IP ��������������������
3. [��] ���������
4. ��������������������� IP ��������� ��������� IP ������� ������� �����
5. [��] ���������
6. ���������������� ������������������� [���] ��������������� ������������������������������ IP �����������[������ �����] �����������

> ��
>
> - ���������������� ����������������������������� �� �������������� ������������������������� [������ �����] ���� [��] ��������������������������������
> - IP ����������������������IP ������������������ ���� �� IP ���������"**IP � SPD ���**" ��������

������������� ����������

[+] �������

��: ������������� ����������

����

1. ������ ����������������������� ���������������
2. [������ �����] ��������[��] �������� [���������] �������� [��������] �������������������
3. [��������] �����[���� �����] ����������������������[��] ������ ����������������������� [����] �������������������
4. IP ������������������� ������������� ��������� [��������] ���� [����� ����] ��������������
5. [��������] ���������� [��] ����������
6. [��] ��������IP ��������������

������ ��������������

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. ������ ����������������������� ���������������
2. [������ �����] ��������[��] �������� [������] �������� [**IP ������� �����**] ��������������������
3. ������� ��������������� ��������������������� ������������� �������

��

- IP ���������������������IP ������������������ ����
  �� IP ���������"**IP � SPD ���**" ��������
- IP �����������SPD �������������

������ ������������

[+] �������

��: ������ ������������

����

1. ������ ���������������������� ��������������
2. [������] ��������� Genesys Administrator Extension ������������������
   ����

������ ��������

[+] �������

��: ������ ��������

����

1. ������ ��������������������� ��������������
2. [������ �����] �������[��] ���������
3. ������������ ������������ ������������������
    - IP �����������[**OK**] ���������
    - IP ��������������[**�����**] ���������

> ��
>
> �����������"**IP � SPD ���**" ��������������

> ��
>
> - ������������� XML ����� IP ��������������������������� �����������������������������������
> - IP �����������SPD �������������

�������� �����

��������� ��������������������� ����� (IP) ��������������������� ������� �����������������������������

����

��������� ��������������������������

- ��������������������������������������� ������������������������ ���
- ���������������������� ���������� IP ������� ������������������

[illegible]

- IP [illegible] IP [illegible] Genesys Administrator Extension [illegible]
- [illegible] IP [illegible] IP [illegible]

[illegible]

[illegible] IP [illegible] IP [illegible] IP [illegible] IP [illegible] IP [illegible]

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

[illegible] IP [illegible]

- [illegible] GAX [illegible]
- [illegible] GAX [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]

- ������ �������������
- ������ ������������

������ ������������

[+] �������

��: ������ ������������

����

1. [������ �����] ���������������� IP �������
2. IP ������������������������� [��] ������� [������] �������
3. [��������� �����] �������������� [��] ���������
4. ���������[��� ������] ����������� IP ��������������� [��] ���� �����
5. ���������[�������� ������] ����������� [���� **GAX** �������� �� ����] �������Genesys Administrator Extension �������� �������������
6. [��] ���������
7. ���������[������������� **(silent.ini)**] ����������� ������������� ������� ����������
8. [��] ���������
9. ���������[�������] ������������ ����������������������
   - [��] ������� IP �����������
   - [��] �������������������������
10. ������������������������������� ����� [�������������� �� ���] ������������

> ��
>
> ����������������[���������������� �����] ���� IP �� ��������������������������� IP ����������������� ����� [������� ����� ��] ���������

������ �������������

[+] �������

��: ������ �������������

����

1. [�������������� �����] ���������������� IP �������
2. IP ��������������������������� [�������������: ��������� (��� ����)] ���������
3. [��������� �����] ������������� [��] ���������
4. ���������[��� ������] ����������� IP ��������������� ������ ��IP �������������������������������� [��] ���������
5. ���������[�������� ������] ����������� ����������IP ������ ������������������������������
   - ����������� ������—���������IP ���������������� Genesys Administrator Extension ����������� ����Genesys Administrator Extension ���� ���� Configuration Server ��������� ���������
   - ���� ������—IP �������� ���������������� [��] ����������� ������������
   - �������� ���—�������� �����������������������
   - ����� **Configuration Server**—[��] ����������������� Configuration Server ������� ���������������� Genesys Administrator Extension �������� � ��������
   - ������ **Configuration Server**—[��] ����������������� Configuration Server ������� ���������������� Genesys Administrator Extension ����� ��� ���������
   - **IP �������������**—�������������������
     - �—Configuration Server ��������� ����������������IP ��������� ���
     - �—�� IP ������������
6. [��] ���������
7. ���������[**Silent.ini** �������] ����������� ������ IP ����������� ���������������������������
8. ���������[������� ����] ������������ ������������������� ��

- [��] ������� IP ������������
- [��] �����������������������������

9. �� ����� [��������� ������ �����] ������������

> ##
>
> ����������������[�������������� �����] ���� IP �� ������������������������������ IP ������������������� ����� [������� ����� ��] ����������

������ ��������� ���

[+] �������

��: ������ ��������� ���

����

1. [�������������� �����] ��������� ����� IP �������
2. IP ���������������������������� [**�������������: �������� (���� ���)**] ����������
3. [��������� �����] ��������������� [��] ����������
4. ���������[��� ������] ������������ IP ����������������� ������ ��IP ������������������������ [��] ����������
5. ���������[�������� ������] ������������ �������������� IP ��� �������������������������
   - ����������� ������—���������IP ����������� Genesys Administrator Extension ����������� ����Genesys Administrator Extension ���� ���� Configuration Server ��������� ����������
   - ���� ������—IP �������� ������������������� [��] ��������� ����������������

- �������� ���—�������� ������������������������
- ����� **Configuration Server**—[��] ����������������� Configuration Server ������� ���������������� Genesys Administrator Extension �������� � ��������
- ������ **Configuration Server**—[��] ������������������ Configuration Server ������� ���������������� Genesys Administrator Extension ����� ��� ���������
- **IP ��������������**—�������������������
  - �—Configuration Server ��������� �����������������IP ��������� ���
  - �—�� IP ������������

6. [��] ���������
7. ���������[**Silent.ini �������**] ����������� ������ IP ����������� ������������������������������
8. ���������[������� ����] ������������ ������������������� ��
   - [��] ������� IP ���� �������
   - [��] ��������������������������
9. �������������������������������� ����� [�������������� �� ���] ������������

��

�����������������[�������������� �����] ���� IP �� ����������������������������� IP ����������������� ����� [������� ����� ��] ���������

��������������� �����

[��������������� �����] ��������������������������������������
���� ������ (IP) ������������� ��������������������� IP �������������
����

- ��—IP ����
- �����—IP ����������������������������
- ��—�� IP ������������������������������������
- ������—IP �������� ����
- ��—�����������������������������
- ����—IP ��������������������

��������������

��� ����������������������
����������

�����������2 �������������������������

- [���� �����] ���������������������������������
- [���� �����] �����������[���� �����] ���������� ������������������ ����� ������������� ������� [���� �����] ���������������� ��������� ��������

�������������������� IP ��������� ������������������������������
��

���������

����������������� IP ��������� ��������������� ���������������
����

- ������� ��������������������[��] ���������� ������ IP ������������ ��
- ������������������� �� ��[���������] ���������� �������� ����������������� IP ������������ ����������� ��������������������� ���������������������������� �����������������
- ������ IP ��IP ������� [��� ���] ����������
- [��] ���������� [������� ��] �����[������� ��] �������������������� ����

��� IP ������������������ IP ��������������� ��������������������
��� ������**[���������������: ��������� (��������)]** �������� **[������
��������: �������� (�������)]** ��������������������� ������������
������������� �����������������������������

�����������**[���������������� �����]** �������� **[�����]** ������������
������������������������� ������������������������������������

���������

��
�� XML �������

> ���
>
> Hosted Provider Edition ������ CD ���Genesys Administrator Extension ����
> � 4 ������ ������������� �����e ������������������
> �������� Workforce Management � 4 ������������������������
> �� ����������������������� **\service\asd\spdFiles\**

��� ���������
��������[������] ��������� �������������������������������� [�
�] ����������� ������������������������[��] ������������

����������������������������

- [���� �����] ����������������������������������
- [���� �����] ��������[���� �����] ��������� ���������������������
  �� ������������ ������ [���� �����] �������������� �����������
  �����
- ��������������������������������������� ����������������������
  �������

��

������������������������������ Genesys ������������� ����� (IP) ����
������������������������� ����������������������������������
����������������� IP ��� ������������������������������������
�������

- �� — ������������
- ����� — ���������������
- �� — ����������� (�����)��������������
- �� — ����������������� (�����)��������������
- ��������� — ������������������������������

��

�� ��
����������������������������Genesys Administrator Extension ������
����������������� ��������������������������������
��������������������

[**IP** ������] �����IP ���������������� IP �������

����

Genesys Administrator Extension ������������ ��������������������������
������������������

- ����� ����� Local Control Agent (LCA) ���������������� ���������� Genesys Deployment Agent ���������������� ���������Framework Deployment Guide����������
- ����� ����� Java SDK ��������������������������������������
- ��� IP � IP ��������������

Genesys Administrator Extension ���������������������������������������Genesys Administrator Extension Deployment Guide�����������

��

�������������������

- ������������
- ������������
- �������������������
- �����������������
- ����������������
- ������������
- ���������������

��������������

[+] �������

��: ������������

Prerequisites

Genesys Administrator Extension ����������������������������������
�������

- ������������������
- Genesys Administrator Extension ������� IP �������������������������
� Genesys ������������� ����� (IP) ���������

��

���
�� �������������������������Genesys Administrator Extension ���������������������� �����������������
���������������������������������

����

1. [�����������] ����[+] ��������
2. [�����������] ���� [���������������] ��� [��] ������������
�������������������������
3. [������] �������� �����������������������������������
��������
4. ��
   a. ���
��
   b. [��] ������ **[IP ���������]** �����������������������������
��������
   c. **[IP ������]** ������� IP ��IP �����������������������������
������������������������������ IP � IP ���������������
������ ���� IP ����������������������"���������" ������
���
5. IP ���������[��] ���� [�����] ��� [���������] ���� �����������
6. [��] ���������������[�����] ���������������������������
��

�������������

[+] �������

��: ������������

����

1. [������������] ������������������������
2. [������������] ��������� [�����] ��������������������������
   - ��
   - ��
   - ���������
3. [��] ����������������[�����] ���������������������������

���������������������

[+] �������

��: ��������������������

����

1. ������������������������� ��������������
2. ��������[��] �������� [��������] �������� [��������] �����������������
3. [��������] ������[���� �����] ��������������������[��] ����������������������������� [����] �����������������
4. ������������������������� ������������ ��������� [��������] ���� [��������] �������������
5. [��������] ��������� [��] ���������

6. [��] ������������������������������

�����������������

��
����������������

[+] �������

��: ����������������

����

1. [������������] ���������������������������������
2. [������������] �������� [�����] ����[��] ������� [������] ��� [��������������] �������
3. ������� ��������������

> ��
>
> [��������������] ������������������������������� �������������� �����**profile name="upgrade"** ����[������� �������: �������] ������������

����������������

[+] �������

��: ����������������

����

1. ����������������������������� ������������� ���������������
2. [������] ���������� Genesys Administrator Extension ��������������������
   ����

�������������

���IP ���
����� IP ����������

[+] �������

��: ������������

����

1. [�����������] ���������������������������������
2. [�����������] ��������� [�����] ����[��] ����������
3. [�����] ����� ��������������������
   - �����������������������������������[**OK**] ����������
   - ��[�����] ����������

����������������

�������� ������������������������������� ���������������������
������������������������� (���������) ������������� ����������
������������������������� Genesys Administrator Extension �������������
��������������

[+] �������

��: ���������������

����

1. [����������������� ���] ������������������
2. [��] ������� [��] ������� [����������������� ���] ���� [��] ����� ������ [��]�[����]�[����]�[��] ���� 1 ������������������������ ����

��

[��] ��������Genesys Administrator Extension (GAX) ����������������������� ��� ����������������������������������

������������������������������� �������������������������� ��� [�����] ������������������������������

[��] �������������������

- ���—������
- �������—�������������� �������������
- ����—�����������

�� GAX ������ ��� �������������������������� ������������ (���������) ����� ��� �����������

GAX ����������������Genesys Administrator Extension Deployment Guide��������� �� ��������������������������������� Genesys 8.1 Security Deployment Guide�����������

���������� ����� (IP) ��������� GAX ������������ IP �������������� ��������GAX ����������������� ����IP ������ XML � "task" ��������� �����

[��] ��������[��] �������������� [���������] ������������������ ������ [��] ���������

������� ���������

������� ��������� (OPM) ����������� ������������ Configuration Database ������������ (������� ������������) ��������� ������� ��������� ������������ ������������������������������ ��������������� �������������� �����������������������������

Universal Routing Server ���������������������� ��������������������� ��OPM ������������� Genesys ��������������������� ������������ ��

- ���� ���������������������������� ��������������������������� ���������� ��������������������������� �������������
- ���� ���������������� ������������� ����������������� 1 ������ ��� ��������1 ���������������������������
- ���� ������������� ��������������������������������������� ����� ���������������������� ���������� 1 �������� ���������������� ���������������� ������������� ����������
- �� ������������ ����� ������������������������������ Genesys Administrator Extension ��������� � ������������ Configuration Database ������������
- Universal Routing Server ��������������� ��������������������� �������� �������������� ������������ ����������������� �����������

������� ����������������������������������� ������������������ ������������

����������������������

������

�������������� ��������� ���������

������

������ ����

�������������� ���������� ������

������ ����

[illegible]

[illegible]

[illegible]

������

������� �������������� ���������������������������� ������� � ��������������� ������������� ���������������� ���������� �������� ���������� ������������������������������������� ������ ������������������������������������ ������������� ����� �����������

��

�������������������������������������� ������������������� � �����������������[������] ��������� ����������� ������������� �� ���������������������������� ����������������������������

- [���� �����] ���
- [���� �����] ��� (���������) ��������[���� �����] ��������� ����� ������������������������������ ������ [���� �����] ����������� ��� ����������������
- �������������������������������� ����������������������������� ���

�����

������� ������������

�����	��
���	����������� ���������������� ��
���	����������Genesys Administrator ������ ��� �������� [����/�����] ������� ��� ��������������[���] ������� �������������
���	�������
������ ���	����������������� ���������� ��������������������������� �� ���������������������� [�������� � ���] ������������������������� ����������������������������� [� �] ���� ������������������������ ���������������������������
DN ���	����������������� ���� DN ����� � ������������������DN ������� ����

�����	��
���� ��� �����	���������������� ��� ��������� ������������ ����������������� ������������������ - ���������������[�����] ������� ������ [��] ��������� - ������������������������ [OK] �� ������� �� ���� ���������������� ����������� ����������������������[��] ���� ������������� - ������������������������ [��] � �������� - ������������������������������ � [�] � [�] ����������������������� ��������� - ��������������������� (��) ��� ��� (��)����������������
��	������������������������������� ����� ���������������������� �������������� ����������������������������������� ��� ����������������� (��� ���)�
��	��� ���������� ������������� �������������� ��
�	��������� "��" ����������������������������� ������������� ��������� ������������������ ������� ������������������
��� ����	������������������������ (���� �)�

���

������� ���������������������������� [���] �������������

���	��
����� ����	����� ����� ARID�

���	��
���	������
��������	���������������������������� [������ ���] ������������� ����� ����������������� [**���������** **���**] ��������������������������� ������������������������ [��] ���� ������������������������� ����������������������� ����� ������������ - ������ ���� - DN - ���� - ���� - ���� ���� - ��� - Stat Server - ��������
���� ���	������������� [���� ���/�����] � ����������������������������� �������
��	yyyy-mm-dd ������������
��	�������0 (��)����������
�������	����������������������������� ������ ID �������������
������ ������	����������������������������
���	�����������
��	hh:mm �����������

������ ������

[+] ����������

������ ������������������������ ����������������������������
�� ������������ ��������������������������������������

��:

����

1. [������ ���] �����[�] ���������
2. [������ ���] ����������� [+] ����������������������������
3. [���] �������[������] �������� [���] ��������� [������] ��������� ����������
4. [������] ������ [��] ���������
5. ������� [��] �����[������] ����������� ����������� [��] ������ ����� [��] ��������

   [��] ����������������

   a. ������ ������������**[�]�[�]�[�] ��� [��� ���]** ������ (��� ���� ��������)� [��� ���] ������������������� ��� ������������
   b. [����] ������������� ��������������� ������� 24 ������� ���������� [����] ������������������ ���������������
   c. ������������������ ����������������� ����������
   d. ������ ����������������� ������������������� ��������� ���������� ��������������������������
   e. [��] ������������

   [��] ����������������

   a. ������ ������������[��] � [��� ���] ������ (��� ���������� �)� [��� ���] ������������������� ��� ���������
   b. [����] ������������� ��������������� ������� 24 ������� ���������� [����] ������������������ ���������������
   c. ������������������ ����������������� ����������
   d. ������ ����������������� ������������������� ��������� ���������� ��������������������������
   e. [��] ���������

6. [+] ����������������
   - �����������������[��] ���������
   - ���������������������������������[�����] ���������

��

����������������������

- ������������
- ���������
- ���������

���������

������� ����������������� ������������� ������������������� ��������������������� �����������������������

[+] �������

��: ���������

����

1. [������ ���] �����[�] ���������
2. [������ ���] ����������� [+] ���������������������������
3. ����������������
    a. �����������������[��] ���������
    b. ���������������������������������[�����] ���������

���������

[+] �������

��: ���������

����

> ��
>
> ������� ������� [�] ����������������������������
> ��� ������ ������������ ����������������������
> ���������� ���������������������������� �����������
> ������������

������� �� ���
���������������� ������������������� �����������������

1. [������ ���] ���������������������
2. [������ ���] ����������� [<�������>] ���������������������
   ��������
3. [��] ���������������[�����] �����������������������

���������

������ ����������������������������� ����������������

[+] �������

��: ���������

����

1. [������ ���] ���������������������
2. [������ ���] ����������� [<�������>] �����[��] ���������
3. [�����] ����� �����������������
   a. ������� ���������������������[**OK**] ���������
   b. ������� ���������������������������[�����] ���������

������ ����

������ ������������ ��������������������� ������������� ���� ����������������� ��������������������������������� ��������� ������������� ������������ �������������� URS �������������� � ��������������������������� ������������ ������������� ����� �������

������� ������������������������� ������������������������� � �������������������

- �������������� ��������������������� ������ "��" �������������� ������������ ������������
- �������������� ������� "����" ������������������������ �������� ����
- �������������� ������� "��" ������������������������ ���������� ��
- �������������� ������� "��" ������������������������ ���������� ��

GAX ����������� (Genesys Administrator � Configuration Layer ��) �������� ����� ��������� ����������� ������������������������������ �������� ��������������� ����������������������������������

- **���������**—Genesys Administrator Extension �������������������������
- **�������� ����������**—�����������

[��] ������������������ ������������

��

�� ������� �������������������� ������������������[������] ����� ���� ����������������������������

- [���� �����] ����������������������������������
- [���� �����] �����������[���� �����] ��������� ����������������� ����������������� ������ [���� �����] ��������������� �������� ��������
- ����������������������� ������������� ���������������������� �������

������ �������������������������� ��������������� ����������� ������������� "��" ������������[������]

[illegible] [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible] [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible]
- [illegible] [illegible]

[illegible]

[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]

[+] [illegible]

[illegible]: [illegible] [illegible]

[illegible]

1. [[illegible] [illegible] [illegible]] [illegible] [illegible]
2. [[illegible] [illegible] [illegible]] [illegible] [[illegible]] [illegible] [illegible] [illegible]
3. [[illegible]] [illegible][[illegible]] [illegible] [illegible] [illegible]

> [illegible]
>
> GAX [illegible] (Genesys Administrator [illegible] Configuration Layer [illegible]) [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]
>
> - [illegible]—Genesys Administrator Extension [illegible] [illegible]

- �������� ����������—�����������

[��] �������������� �����������

����������

������ �� ���������� ������������ ������������������������ ���������� �����������������

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. ���������� �������������� �������������������������� �� ���������������� ������ ������������������
2. �������� [<������ �����>] ���� [���������] ���������
3. �������� [���������] �����[����� ������ �����������] ������� ��������� ������������������
4. [��] ���������
5. [���������] ���������������
6. [��] ���������
7. [���] ���������

�� �� ������������������������� ����������� ������������������ ��

- ������������� ��������������������
- ������������� �����������������������������

���������� ���������������� ���������������� ������

������ �������

������� ���������������������������� ������������������������ ���� ��������������������� ��������������������� ��������������� ���� ���������URS ������������������� ��������������������������� ��� ���������� ������������������

[+] �������

��: ������ �������

����

1. [������ ���� ���] ��������������� ������������
2. [������ ���� ���] ������������ [<������� ������>] �����[**��**] ������ ���
3. [������] ����� �������������������
    1. ������ ���������������������[**OK**] ����������
    2. ������ ���������������������������[**�����**] ����������

��

��������������������

- ������ ��������������
- ������ ��������������
- ������ ��������������
- ������ ��������������������� �������������
- ������ ��������������
- �������������
- ������ ���������������������������� ��������������� ������� ������������������
- [��] ������� [��] �����[��] ���������� ��������������������

������ ��������������

���� ������������� ������������������������� ��������������

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. [������ ���������� ���] �����[+] ���������
2. [������ ���������� ���] ���������� [+] ������������������ �� (�������������) ������
3. �������[�������] ������������� ����������� [����� ������ �����] ������������������ ������������� ���������������
   - ��������[��] ������������������������
   - [���] ������������������������

> ��
>
> ����������������� ���������������������������

4. [��] ���������������� ������������������[�����] ����������� ���������������������������������

������ ��������������

������ ��� ������������ ��

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. [������ ���������� ���] ���������������� ���������������� ��
2. [������ ���������� ���] ������������ [<������ ������������>] ������������������ ��������������������������
3. ������ ����������������������[��] ��������������������� [�����] ������������������������ ���������������������������

������ ��������������

���������������������� ����������������������

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. [**������ ����������� ���**] ��������������� ����������������
��
2. [**������ ����������� ���**] ����������� [<������ ������������>]
�����[**��**] ���������
3. [�����] ����� ������������������
   a. ������ ���������������������������[**OK**] ���������
   b. ������ ���������������������������������[**�����**] �������
   ��

������ ������

������ �������������������������� ������������������

[+] ������ �������������������� ���������

��: ������ �������������������� ������
���

����

1. ������ ������������������������ ����������������� ������
������������
2. [**������**] ���� [**��**] ���������
3. ������� [**������**] ���������������� �������������[**������**] ���
�������������� ��������������
4. [**��**] ���������

[+] ������������������������ ������������

��: ������������������������ ��������� ����

����

������ �������������������� ����������������������

1. ������������� ����������������� ����������������
2. [������] �� ������ ����������������������������������
3. [��] ���������

[+] ������ ���������������������� ���������

��: ������ ����������������������� ����� ����

����

1. ������� ����������������� ������������������
2. [������] ��������������������� [��] ���������
3. [��] ���������

������ ��������������

���� ��������������� ������������������������������ ���������� �� �������������������� �������������� ���������������

[+] �������

��: ������ ��������������

����

1. [������ ���������� ���] ��������������������� ������������ ������
2. [������ ���������� ���] ����������� [<������ ������������>] ������[�������] ���������
3. [������ �����������] ����������������
    a. [������ �����] —�������� ����������������
    b. [����] —�������� ���������������
    c. [��������] —������������������� ������������������� �� ���� [��] �������������� �����������������
4. [��] ���������
5. [����] ����������� ����������������������������
6. [��] ���������
7. [������ �����������] ���� [��] ���������������� ����������� ��������������
8. [���������������] ���������������������������
9. [��] ���������
10. [����] ���������������� ����������������[��] ��������� ����� ���[��] ���������
11. [���] ���������

> ��
>
> ������������������� ������������������� �������� ������������� ���������������������������������� ������������������������������ ���������������� ������������ ����������������������������� ��

����� �������

����� ������� (ARM) �������������������� ���� (��������������) � ������������

��� ���������������� ���������������������������� ���

�� 2 �������� ����������������

- �����—���������������������������� ��������������������� �� �����������
- ��—��������������������� �������������������������������� �������������

Genesys Administrator Extension (GAX) � [����� ����] �������������������� �� ����������� ������ ��������������������

- ����� "������" �� "��" ��������������
- ����� �������
- ����� ���� ID (ARID)�
- ������� ���������������������������������������

[���� ��������] ��������[���� �����] ������������������������� ������ ������������[���� �����] ��������������������������� ��

ARM � ������� ��������� (OPM) �������������������������������� ��������� ��� ������������������������������

ARM ���

- �������� ARM ������� ���������������������
- ���������������������������������� ����������� ����� ���� �������������������� ��������������������������������� � ����������������

���� ������������������ ���� (Configuration Manager)���������������� ��������������

������������������������

�������

����������

�������������������[����] ���������

[+] �������

��: ����������

����

1. [����] ������� [���������] �������
2. �����������
   - ����������—�������������
   - ��—���������������
   - ��—��������������
   - ��—����������� [��]�[��]�[����] ������������
3. [��] ���������

����� �����������

[+] �������

��: ����� �����������

����

1. ���������������� ������������������� ��������������������� ���� ���
2. [����� ����������] ���������
3. �������������������� ����������������� ������������ ����� ��������������
4. ����� ����� GAX ���������������������������

���������

�������������������������������

- ����������—���������� [��] �����������������������������
- ����������—[��] ��������������������������� ���������������[� ���������] ������ [��] ���������

> ��
>
> ����� ���� ������������������������������

- ����� �������—����� �� ������������
  - �������—�������������������������
  - ��—����������� ������������������������������������ ���������� ��� ���������������������������� ��������������������������� � ����������������� �� ���
  - �����—���������������� ����������� ���� ������������ (����� �� ��������������������� �����������������������������)� ����� � ����������������������
  - ������—�������������������������
  - �����—GAX ����������������������������������� ����� ���������� ������GAX �������� μ-law�A-law ��� GSM ������������������

����� ����

����� �������

����� ������������[����] ���������

[+] �������

��: ����� �������

����

1. [����] ������� [��������] �������
2. �����������
   - ��—������� ��������
   - ��—������� ��������
   - ���—������� ����� [��] (������) � [�����] (����� ����) ������� ������������
3. [��] ���������

����� ������������

[+] �������

��: ����� ������������

����

1. ���������������� ������������������� ��������������������� ���� ��
2. [����� �����������] ���������
3. �������������������� ����������������� ������������ ����� ��������������
4. ����� ����� GAX ��������������������������������

����� �������

[+] �������

��: ����� �������

����

1. ��������� ����������� ������������
2. [��] ���������

> ��
>
> - ����� ������������������������������������
> - ��������� ������������ ����������������������
>   �� 1 ������������������� ���������������������
>   ����������������� ���������������������������
>   ������

����������

���

- **�������**—�����������������������
- **��**—����������� ��������������������������������� ����������
  �� �������������������������� ������������������������� ����
  �������������� ��
- **�����**—���������������� ����������� ���� ������������ (�������
  ������������������� ��������������������������)� ����� ������
  ���������������
- **������**—�����������������������
- **�����**—GAX ��������������������������������� ����� �����������
  ����GAX ������ μ-law�A-law ��� GSM �����������������