



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

Genesys Administrator Extension Help

Codes d'action

Codes d'action

Les codes d'action permettent aux agents de signaler les résultats d'interactions avec les clients, ainsi que d'expliquer les raisons de certaines opérations.

Après avoir sélectionné un code approprié à partir d'un menu de Codes d'action prédéfinis, le code est transmis avec la requête qui s'y rapporte. Le code revient ensuite avec l'événement qui indique que la requête a été traitée avec succès. Enfin, le code est enregistré dans la base de données de rapports.

Vous pouvez compléter chaque code d'action avec des codes secondaires qui caractérisent plus précisément les raisons d'une certaine action.

Options d'affichage

La liste **Codes d'action** affiche les groupes de codes d'action de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie spécifique, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les codes d'action désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Pour créer un nouvel objet Code d'action, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cliquez sur la case en regard du ou des objets dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuellement en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un code d'action.
- **Déplacer vers** — Déplacer un code d'action vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les codes d'action
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Cliquez sur le nom d'un code d'action pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

Procédure : Création d'objets Code d'action

Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom** — Nom de ce code d'action. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type** — Type de code d'action. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Consultez l'onglet **Types de code d'action** pour plus d'informations.
 - **Code** — Le code d'action. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le type de code d'action spécifié dans la propriété **Type**.
 - **Locataire** — Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée sur le locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **Activé** — Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. (Facultatif) Vous pouvez également définir des sous-codes pour caractériser plus précisément les

motifs de certaines actions. Pour définir des sous-codes, procédez comme suit :

- Cliquez sur l'onglet **Sous-codes**.
 - Cliquez sur **Ajouter**.
 - Entrez les informations suivantes :
 - **Nom** — Nom du sous-code. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le Code d'action. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Code** — Valeur du sous-code. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le code d'action. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Types de code d'action

Voici des types de code d'action :

Type	Description
Occupation désactivée	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent désactive la fonction Occupé.
Occupation activée	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent active la fonction Occupé.
Conférence	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent commence une conférence.
Transfert désactivé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent désactive la fonction Transfert des appels.
Transfert activé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent active la fonction Transfert des appels.
Appel entrant	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel entrant.
Appel interne	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel interne.
Connexion	Sélectionné et envoyé lorsque l'agent se connecte.

Type	Description
Déconnexion	Sélectionné et envoyé lorsque l'agent se déconnecte.
Non prêt	Sélectionné et envoyé lorsque l'état de l'agent passe à Non prêt.
Appel sortant	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel sortant.
Prêt	Sélectionné et envoyé lorsque l'état d'un agent passe à Prêt.
Transfert	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent commence un transfert.