



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

# Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

# Table of Contents

<b>Aide de Genesys Administrator Extension</b>	<b>4</b>
<b>Fonctionnalités de base</b>	<b>6</b>
Identifiant et mot de passe	7
Préférences	8
Interface utilisateur	13
Ajout de liens à la barre de navigation	15
Gestion des plug-ins	19
Utilisation de la console de ligne de commande (CLC)	22
Ensembles de modifications en masse	38
<b>Agents</b>	<b>46</b>
<b>Configuration Manager</b>	<b>53</b>
Comptes	66
Groupes d'accès	67
Groupes d'agents	70
Utilisateurs (personnes)	74
Rôles	79
Compétences	81
Règles de capacité	83
Environnement	94
Modèles d'application	95
Applications	98
Conditions d'alarme	108
Hôtes	114
Scripts	121
Solutions	126
Locataires	132
Fuseaux horaires	136
Commutation	140
Noms de connexion de l'agent	141
DN	144
Groupes de DN	150
SVI	153
Ports SVI	156
Places	159
Groupes de places	162

Autocommutateurs	165
Centres de commutation	170
Routing/eServices	172
Ressources audio (Configuration Manager)	173
Attributs métier	179
Valeur d'attribut métier	182
Tables des objectifs	185
Jours statistiques	189
Tables de statistiques	195
Transactions	198
Invites vocales	200
Bureau	202
Codes d'action	203
Voice Platform	207
Profils Voice Platform	208
Outbound	210
Listes d'appels	211
Campagnes	214
Groupes de campagnes	216
Champs	221
Filtres	226
Formats	228
Accès de table	233
Traitements	236
<b>Tableau de bord du système</b>	<b>239</b>
<b>Déploiement de solution</b>	<b>256</b>
Packages d'installation	257
Packages d'installation déployés	271
Définitions de solution	273
Solutions déployées	280
Privilèges	282
<b>Gestion des paramètres opérationnels</b>	<b>283</b>
Paramètres	285
Groupes de paramètres	292
Modèles de groupes de paramètres	296
<b>Gestion des ressources audio</b>	<b>303</b>

# Aide de Genesys Administrator Extension

Bienvenue dans l'aide de Genesys Administrator Extension. Ce document présente l'interface utilisateur graphique de Genesys Administrator Extension et décrit les concepts et procédures pertinents pour utiliser ce logiciel dans votre centre de contact.

## A propos de Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) introduit l'interface utilisateur nouvelle génération de Genesys qui réduit les coûts de fonctionnement généraux et les délais de déploiement, en fournissant des interfaces conviviales qui effectuent des opérations complexes tout en prévenant les erreurs d'utilisateur. Ce produit met l'accent sur l'expérience utilisateur des entreprises et des clients hébergés tout en ciblant également les administrateurs système et les utilisateurs de services dédiés.

Voici des liens rapides vers les chapitres et rubriques populaires :

### Fonctionnalités de base

---

- [Identifiant et mot de passe](#)
- [Définition des préférences](#)
- [Navigation dans l'interface utilisateur](#)

### Configuration et surveillance

---

- [Utilisation de la fenêtre Agents](#)
- [Utilisation de Configuration Manager](#)
- [Tableau de bord du système](#)

### Déploiement de solution

---

- [Packages d'installation](#)
- [Définitions de la solution](#)
- [Privilèges](#)

### Gestion des paramètres opérationnels

---

- [Paramètres](#)
- [Groupes de paramètres](#)
- [Modèles de groupes de paramètres](#)

Gestion des ressources audio

---

Gestion des ressources audio

# Fonctionnalités de base

Ce chapitre présente les principales caractéristiques de GAX. Sélectionnez une rubrique ci-après pour en savoir plus :

## Identifiant et mot de passe

Cette page explique comment se connecter à GAX.

---

[Identifiant et mot de passe](#)

## Préférences

Cette page explique comment configurer les préférences utilisateur et système.

---

[Préférences](#)

## Interface utilisateur

Cette page explique comment utiliser l'interface utilisateur.

---

[Interface utilisateur](#)

[Ajout de liens à la barre de navigation](#)

## Administration et autres tâches

---

[Gestion des plug-ins](#)

[Console de ligne de commande](#)

[Ensembles de modifications en masse](#)

---

# Identifiant et mot de passe

Votre prénom d'utilisateur est affiché dans la barre d'en-tête de la fenêtre Genesys Administrator Extension.

Vous pouvez être invité à définir un nouveau mot de passe la première fois que vous vous connectez ou après qu'un administrateur système a réinitialisé votre mot de passe.

## Procédure : Définition d'un nouveau mot de passe

### Étapes

1. Si vous devez changer votre mot de passe la première fois que vous vous connectez ou après que votre administrateur système a réinitialisé votre mot de passe, la boîte de dialogue **Changer le mot de passe** s'affiche.
2. Entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
3. Entrez le même mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
4. Cliquez sur **OK**.

## Délai d'attente d'inactivité

Pour des raisons de sécurité, GAX peut être configuré pour verrouiller l'application si vous n'avez pas utilisé le clavier ou la souris pendant un délai spécifié. Si le délai d'inactivité expire, toutes les saisies d'utilisateur sont bloquées jusqu'à ce que vous entriez vos informations de connexion pour déverrouiller l'application. Cette fonction assure qu'aucun utilisateur non autorisé ne puisse accéder à un terminal exécutant GAX.

### Important

GAX utilise une stratégie persistante pour empêcher votre session d'expirer ; grâce à cette fonction, GAX maintient votre session même si la fonction de délai d'inactivité verrouille l'application et requiert votre connexion.

# Préférences

Genesys Administrator Extension vous permet de personnaliser l'interface selon vos préférences. Ces préférences sont appliquées chaque fois que vous (ou quiconque se connectant à l'aide de vos informations d'identification) vous connectez à Genesys Administrator Extension à partir de tout navigateur.

Pour ouvrir le menu Préférences, cliquez sur le nom de l'utilisateur dans la barre d'en-tête. Si configuré, le menu affiche la date et l'heure de la dernière connexion de ce compte utilisateur à Genesys Administrator Extension.

## Important

Pour utiliser les caractéristiques de la dernière de connexion, vous devez vous assurer que :

- la date et l'heure de l'ordinateur local et de l'ordinateur sur lequel est installé Management Framework sont synchronisées pour que les données relatives à la dernière connexion soient exactes.
- Les lignes suivantes figurent dans le fichier `confserv.cfg` de Configuration Server (dans le répertoire d'installation de l'ordinateur hébergeant Configuration Server) :
  - `last-login = true`
  - `last-login-synchronization = true`

Le menu **Préférences** contient les options suivantes :

- **Se déconnecter** — Permet de se déconnecter de Genesys Administrator Extension.
- **Préférences utilisateur**
- **Préférences système**
- **Définir la page actuelle en tant que page d'accueil** — Permet de définir la page actuellement affichée en tant que page d'accueil de votre compte utilisateur. Une fois configurée, cette page apparaît chaque fois que vous vous connectez.
- **Changer le mot de passe**
- **A propos** — Cliquez sur cette option pour afficher des informations relatives à votre installation. Si le compte utilisateur possède le privilège **Lire les packages d'installation et définitions de solution déployables et non déployables**, vous pouvez également afficher les informations relatives au Configuration Server auquel vous êtes connecté.
- **Genesys Administrator**

### Important

Les paramètres du menu **Préférences utilisateur** ont priorité sur les paramètres du menu **Préférences système**. Par exemple, si le paramètre de langue des **Préférences système** est English (US) et que le paramètre de langue des **Préférences utilisateur** est différent, Genesys Administrator Extension utilise le paramètre de langue des **Préférences utilisateur**.

## Préférences utilisateur

### Avancé

Dans la fenêtre **Avancé**, vous pouvez spécifier le niveau de journalisation JavaScript de Genesys Administrator Extension. Vous ne serez amené à effectuer ce réglage que si le personnel de support technique vous le demande. Utilisez la liste déroulante pour régler le niveau sur une des options suivantes :

- **Utiliser les paramètres système** — Permet d'utiliser les mêmes paramètres que ceux spécifiés dans le menu **Préférences système**.
- **Débogage** — Tous les journaux sont générés (erreur, avertissement, infos et débogage).
- **Infos** — Les journaux d'erreur, d'avertissement et d'infos sont générés.
- **Avertissement** — Seuls les journaux d'erreur et d'avertissement sont générés.
- **Erreur** — Seuls les journaux d'erreur sont générés.
- **Désactivé** — La journalisation est désactivée.

### Important

Ces journaux peuvent être affichés dans la console du navigateur et ne doivent pas être confondus avec les journaux Tomcat.

## Configuration Manager

Dans la fenêtre **Configuration Manager**, vous pouvez définir les préférences d'affichage de Configuration Manager suivantes :

- **Afficher ID base de données** — Permet d'afficher l'ID de la base de données lors de l'affichage des détails d'un objet de configuration.
- **Afficher récent** — Sur la page d'accueil de Configuration Manager, permet d'afficher une liste des objets de configuration récemment consultés. Cette liste affiche le type et le nom de l'objet de configuration (par exemple, DN, 80708), le locataire auquel l'objet appartient et la dernière date d'accès. Passez le curseur de la souris sur l'élément pour afficher des informations supplémentaires,

comme la date et l'heure d'accès spécifiques à l'objet, ainsi que le chemin d'accès. Vous pouvez cliquer sur l'élément pour accéder à l'objet.

- **Nombre maximum d'élément récents à afficher** — Permet de spécifier le nombre d'éléments à afficher dans la liste **Afficher récent**.

## Paramètres régionaux

Dans la fenêtre **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant la case d'option appropriée :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	Langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. <b>Utiliser les paramètres système</b> est configuré par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres options de langue en <a href="#">installant les modules de langue supplémentaires</a> .  <b>Important</b> Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les changements.
Format de date	Format dans lequel les dates doivent s'afficher dans Genesys Administrator Extension. <b>Utiliser les paramètres système</b> est configuré par défaut.
Début de la semaine	Jour considéré comme le premier de la semaine. <b>Utiliser les paramètres système</b> est configuré par défaut.
Format des chiffres	Format dans lequel les chiffres sont affichés. <b>Utiliser les paramètres système</b> est configuré par défaut.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel les heures sont affichées dans GAX. <b>Utiliser les paramètres système</b> est configuré par défaut.

## Préférences système

### Limitation de bande passante

Genesys Administrator Extension permet de limiter le nombre de changements simultanés envoyés à Configuration Server. Vous pouvez optimiser ces paramètres pour assurer un fonctionnement harmonieux de l'ensemble de l'environnement Genesys.

Changez le champ **Taille des lots de mise à jour en masse** pour spécifier le nombre de mises à jour en masse qui peuvent être exécutées simultanément pour les objets de configuration. La valeur par défaut est 300. La valeur 0 indique l'absence de limitation concernant les modifications d'objets de configuration (toutes les opérations demandées seront envoyées à Configuration Server sans délai). Vous pouvez entrer 0 ou tout autre nombre entier positif dans ce champ.

### Important

La **taille des lots de mise à jour en masse** maximum pour les utilisateurs provenant de Genesys Administrator est 300.

Changez le champ **Délai d'attente des lots de mise à jour en masse** pour spécifier le délai d'attente (en secondes) que doit respecter Genesys Administrator Extension entre l'exécution d'opérations de mise à jour en masse. La valeur par défaut est 1. La valeur 0 indique qu'il ne doit pas y avoir de délai d'attente entre les opérations de mise à jour en masse. Vous pouvez entrer une valeur entre 0 et 300 dans ce champ.

## Gestion des agents

Dans le menu **Gestion des agents**, vous pouvez choisir d'afficher la fenêtre **Agents** en mode **Cloud** ou **Local**. Pour plus d'informations sur les différences entre ces dispositions, consultez **Agents**.

Vous pouvez également définir les options suivantes pour la fenêtre **Ajouter des agents** :

- **Appliquer une adresse e-mail en tant que nom d'utilisateur** — Si cette option est sélectionnée, GAX vérifie que les informations saisies dans le champ **Nom d'utilisateur** ont le format d'une adresse e-mail.
- **Masquer l'ID externe** — Si cette option est sélectionnée, GAX masque le champ **ID externe** dans la fenêtre **Ajouter un agent**.
- **Groupe d'accès par défaut** — (facultatif) **groupe d'accès** auquel les agents sont ajoutés lorsqu'ils sont créés dans la fenêtre **Agents**. Par défaut, cette valeur n'est pas renseignée et les agents ne sont ajoutés à aucun groupe d'accès.

### Important

Si vous entrez le nom d'un groupe d'accès qui n'existe pas, GAX ne peut pas attribuer d'agents à ce groupe. Vous devez commencer par créer le groupe d'accès.

## Paramètres régionaux

Dans le menu **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant la case d'option appropriée :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	<p>Langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. La valeur par défaut est <b>English (US)</b>. Vous pouvez ajouter d'autres options de langue en <b>installant les modules de langue supplémentaires</b>.</p> <p><b>Important</b> Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les changements.</p>

---

Préférence (nom du champ)	Description
Format de date	Format dans lequel les dates doivent s'afficher dans Genesys Administrator Extension.
Début de la semaine	Jour considéré comme le premier de la semaine, dimanche ou lundi.
Format des chiffres	Format dans lequel les chiffres sont affichés.
Fuseau horaire	Fuseau horaire dans lequel les heures sont affichées dans GAX.

## Changer le mot de passe

Vous pouvez modifier votre mot de passe dans le menu **Changer le mot de passe**. Pour ce faire, vous devez disposer du privilège **Modifier le mot de passe de l'utilisateur**.

## Genesys Administrator

Cliquez sur ce lien pour lancer l'application Genesys Administrator. Ce lien s'affiche si vous devez vous connecter à Genesys Administrator lorsque vous vous connectez à Genesys Administrator Extension.

# Interface utilisateur

L'écran principal de Genesys Administrator Extension est constitué des deux sections suivantes :

- L'**en-tête**, en haut de l'écran, contient les commandes principales de l'interface utilisateur.
- L'**espace de travail**, sous l'en-tête, est la zone depuis laquelle vous effectuez toutes les tâches de Genesys Administrator Extension.

## Important

L'espace de travail affiche uniquement les objets et options pour lesquels l'utilisateur connecté dispose de **privilèges de rôle** et des autorisations d'objet.

## En-tête

La zone d'en-tête est située en haut de la fenêtre principale de l'interface et contient les principales commandes de l'interface Genesys Administrator Extension (GAX).



Barre d'en-tête dans Genesys Administrator Extension.

A droite, la barre d'en-tête affiche le nom de l'utilisateur connecté et un lien vers ce document d'aide. Cliquez sur le nom de l'utilisateur pour accéder au menu **Préférences**.

A gauche, la barre d'en-tête contient les options de menu permettant de parcourir GAX.

Les en-têtes suivants sont toujours affichés :

- **Tableau de bord**
- **Agents**
- **Configuration**
- **Paramètres de routage**
- **Opérations**

Cliquez sur le bouton **Accueil** sur n'importe quelle page de GAX pour revenir à la page d'accueil.

L'installation de plug-ins ajoute des en-têtes de sous-menu aux en-têtes fixes. Par exemple, l'installation du plug-in **ASD** ajoute **Déploiement de solution** à l'en-tête fixe **Configuration**. Ces en-têtes de sous-menu sont listés par ordre alphabétique. Si le plug-in ne précise aucun en-tête de menu, il est ajouté à l'en-tête fixe **Configuration**.

Les utilisateurs peuvent également ajouter des liens personnalisés vers des sites Web externes. Pour plus d'informations, consultez [Ajout de liens à la barre de navigation](#).

### Important

Les en-têtes de sous-menu disponibles sont déterminés par vos autorisations d'accès et par les plug-ins qui sont installés sur votre système. Par exemple, l'en-tête de sous-menu **Paramètres de routage** ne s'affiche pas si le plug-in **OPM** n'est pas installé.

## Espace de travail

L'espace de travail, situé sous l'en-tête, est la zone depuis laquelle vous effectuez toutes les tâches de Genesys Administrator Extension. Y sont affichés uniquement les objets et options pour lesquels l'utilisateur connecté dispose de **privilèges de rôle** et des autorisations d'objet.

Les listes d'éléments dans l'espace de travail sont organisées selon les environnements locataires et multilocataires. Vous pouvez choisir d'afficher tous les locataires, votre locataire par défaut ou

plusieurs locataires sélectionnés en cliquant sur **Répertoire des locataires** .

Vous pouvez trier les listes en fonction de divers critères en cliquant sur les en-têtes des colonnes. Vous trouverez également rapidement des informations en utilisant le champ **Filtre rapide**.

## Historique

Pour certains objets, vous pouvez afficher un historique. Sélectionnez l'objet, une définition de solution par exemple, pour afficher des informations sur l'objet dans un nouveau volet. Dans le volet d'informations sur l'objet, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le volet **Historique** s'affiche sur la droite. Il contient des informations sur l'historique des changements de l'objet.

## Disponibilité des éléments de menu

Plusieurs instances de Genesys Administrator Extension peuvent être connectées au même environnement de configuration, pour assurer l'équilibrage de charge et la haute disponibilité. Chaque instance de Genesys Administrator Extension peut être configurée pour utiliser différents ensembles de modules fonctionnels. Il est possible que tous les modules ne soient pas disponibles pour chaque instance de Genesys Administrator Extension qui est installée dans votre environnement Genesys.

---

# Ajout de liens à la barre de navigation

Vous pouvez ajouter des liens supplémentaires à la barre de navigation en modifiant les options de configuration de l'objet d'application par défaut.

## Ajout de liens personnalisés

1. Dans Configuration Manager, cliquez sur **Applications**. La liste des **applications** apparaît.
2. Cliquez sur l'objet d'application client par défaut dans la liste pour modifier l'objet.

### Important

Le nom d'application client par défaut est défini dans les options de l'objet d'application GAX, dans la section **Général**. Il s'appelle communément **par défaut**, mais il peut avoir un autre nom dans votre environnement.

3. Cliquez sur l'onglet **Options de l'application**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `categories`
  - **Valeur** — Saisissez le nombre d'éléments de catégorie supplémentaires à ajouter à la barre de navigation. Par exemple, pour ajouter un élément de catégorie, définissez la valeur sur 1.

### Important

Vous pouvez entrer la valeur 0 (zéro) si vous ne souhaitez pas ajouter d'éléments de catégorie supplémentaires à la barre de navigation.

- Cliquez sur **OK**.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
  7. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
    - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation`
    - **Clé** — Vous devez saisir : `items`

- **Valeur** — Saisissez le nombre de liens supplémentaires à ajouter à l'élément de catégorie créé à l'étape 6. Par exemple, pour ajouter un élément de lien, définissez la valeur sur 1.
- Cliquez sur **OK**.

## Définition des éléments de catégorie

Pour chaque élément de catégorie, vous devez créer une option supplémentaire qui définit la catégorie parent, un ID pour le nouvel élément de catégorie et un nom d'affichage. Procédez comme suit pour définir chaque élément de catégorie.

1. Cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `category`
  - **Valeur** — Saisissez le nom de la catégorie à ajouter à la barre de navigation. Par exemple : `custom`. Vous pouvez également spécifier des éléments de catégorie existants. Par exemple, pour ajouter un élément de menu sous l'élément de catégorie **Configuration**, saisissez `config`.
  - Cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `name`
  - **Valeur** — Saisissez l'ID de la catégorie à ajouter à la barre de navigation. Par exemple : `custom`
  - Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `title`
  - **Valeur** — Saisissez le nom de la catégorie à ajouter à la barre de navigation. Par exemple : `Liens personnalisés`
  - Cliquez sur **OK**.

### Important

Répétez la procédure ci-dessus pour chaque élément de catégorie supplémentaire. Vous devez incrémenter le nom de **section** pour chaque élément de catégorie. Par exemple, si vous souhaitez définir trois éléments de catégorie, les noms de **section** sont :

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

## Définition des éléments de lien

Pour chaque élément de lien vous devez créer une option supplémentaire qui définit la catégorie parent, le privilège, le titre et l'URL. Procédez comme suit pour définir chaque élément de lien.

1. Cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_items_0`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `category`
  - **Valeur** — Saisissez le nom de la catégorie à laquelle ajouter ce lien. Par exemple : `custom`. Vous pouvez également spécifier des éléments de catégorie existants. Par exemple, pour ajouter un élément de lien sous l'élément de catégorie **Configuration**, saisissez `config`.
  - Cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
  - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_items_0`
  - **Clé** — Vous devez saisir : `privilege`
  - **Valeur** — Saisissez le nom du privilège qui détermine si l'élément est montré à l'utilisateur. Par exemple : `CUSTOM_LINK`

### Important

Consultez la rubrique [Privilèges attribués](#) pour en savoir plus sur l'attribution des privilèges.

- Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
  6. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
    - **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_items_0`
    - **Clé** — Vous devez saisir : `title`

- **Valeur** — Saisissez le nom de l'élément de lien à ajouter à la barre de navigation. Par exemple : Genesys
- Cliquez sur **OK**.

7. Cliquez sur **Ajouter**.

8. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :

- **Section** — Vous devez saisir : `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Clé** — Vous devez saisir : `url`
- **Valeur** — Saisissez l'URL vers laquelle renvoie l'élément de lien. Par exemple : `http://www.genesys.com`
- Cliquez sur **OK**.

### Important

Répétez la procédure ci-dessus pour chaque élément de lien supplémentaire. Vous devez incrémenter le nom de **section**

pour chaque élément de lien. Par exemple, si vous souhaitez définir trois éléments de lien, les noms de **section** sont :

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

# Gestion des plug-ins

Ce volet permet d'afficher des informations sur les plug-ins installés dans votre environnement. Il vous permet également de modifier les paramètres de ces plug-ins.

## Important

Vous ne pouvez gérer les plug-ins sur le nœud que si l'objet d'application GAX appartient au type suivant :

- **Generic Genesys Server** (avec Management Framework 8.1.0 ou versions antérieures).
- **Generic Administrator Server** (avec Management Framework 8.1.1 ou versions ultérieures).

Le volet **Applications administrateur** liste les applications installées dans votre environnement ainsi que l'hôte sur lequel elles sont stockées.

Installez les plug-ins en suivant la même procédure que pour installer les packages d'installation. Pour plus d'informations, consultez [Téléchargement de packages d'installation](#).

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 **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Cliquez sur une application pour afficher les détails correspondants dans un nouveau volet qui s'ouvre sur la droite. Le nouveau volet répertorie le nom du plug-in et son hôte. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Plug-ins** pour afficher des détails supplémentaires :

- **Nom** : nom du plug-in
- **Version** : numéro de version du plug-in
- **Langue** : langue de l'interface utilisateur du plug-in
- **Fournisseur** : nom de l'entreprise ou de l'utilisateur qui fournit le plug-in
- **Etat** : indique si le plug-in est **Activé** ou **Désactivé**

Cliquez sur le nom d'un plug-in pour afficher des détails supplémentaires sur le plug-in dans un volet qui apparaît à droite. Depuis ce volet, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- [Activer ou désactiver le plug-in](#)
- [Modifier les paramètres du plug-in](#)

## Procédure : Activation ou désactivation d'un plug-in

### Étapes

1. Sélectionnez une application dans la liste **Applications administrateur**.
2. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Plug-ins** pour afficher les plug-ins qui sont associés à l'application.
3. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Sélectionnez un plug-in dans la liste **Infos plug-in**.
4. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Activer** pour activer le plug-in.
  - Cliquez sur **Désactiver** pour désactiver le plug-in.

## Procédure : Modification des paramètres d'un plug-in

### Étapes

1. Sélectionnez une application dans la liste **Applications administrateur**.
2. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Plug-ins** pour afficher les plug-ins qui sont associés à l'application.
3. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Sélectionnez un plug-in dans la liste **Infos plug-in**.
4. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Options des plug-ins**.
5. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Il affiche les options associées à ce plug-in. Cliquez sur une option pour afficher d'autres informations s'y rapportant dans un volet distinct qui s'ouvre sur la droite.
6. Lorsque vous avez terminé de modifier les options, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.
  - Cliquez sur **Annuler** pour annuler vos modifications.

**Important**

Vous ne pouvez modifier que les options existantes pour chaque plug-in dans les volets **Gestion des plug-ins**. Vous ne pouvez pas créer de nouvelles options pour les plug-ins.

# Utilisation de la console de ligne de commande (CLC)

La console de ligne de commande (CLC) permet aux administrateurs d'utiliser la ligne de commande pour exécuter certaines fonctions GAX sur les **définitions de solution (SPD)** et les **packages d'installation (IP)**. Par exemple, vous pouvez utiliser la CLC pour déployer les SPD silencieusement sur les hôtes distants.

Vous devez pouvoir accéder à l'interface de ligne de commande du système d'exploitation pour utiliser la CLC. Si vous n'utilisez pas l'ordinateur hôte GAX, l'outil CLC (**gaxclc.jar**) doit être disponible sur l'ordinateur local.

Pour accéder au fichier d'aide intégré de la CLC, exécutez l'une des commandes suivantes :

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

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

## Important

Lorsque vous exécutez les commandes avec la CLC, un fichier journal est généré à l'emplacement d'exécution de l'outil.

## Structure

La CLC prend en charge les commandes qui utilisent la structure suivante :

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

Dans l'exemple ci-dessus :

- `-u:user` correspond au nom de l'utilisateur utilisé pour se connecter à Configuration Server.
- `-p:password` correspond au mot de passe utilisé pour se connecter à Configuration Server. La CLC suppose qu'il n'y a pas de mot de passe si aucune valeur n'est précisée pour cet indicateur.
- `-s` demande à la CLC d'utiliser une connexion « https » sécurisée pour accéder au serveur GAX. Si cet indicateur n'est pas précisé, la CLC utilise « http ».
- `-h:<host>:<port>` spécifie l'hôte et le port du serveur GAX. Si cet indicateur n'est pas précisé, la CLC utilise la valeur suivante : `-h:localhost:8080`.
- `<function>` peut être `ip` ou `spd`.
- `<operation>` spécifie l'action à exécuter. Les valeurs valides de cet indicateur sont spécifiques à la fonction indiquée lors de l'étape précédente (`ip` ou `spd`).

- <args> spécifie les arguments d'action. Les valeurs valides de cet indicateur sont spécifiques aux paramètres <function> et <operation> définies lors des étapes précédentes.

Voici un exemple de commande CLC :

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

## Définitions de solution

La CLC prend en charge les actions suivantes concernant les définitions de solution :

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- encrypt (voir l'onglet execute)

### add

### add

#### Présentation

Cette action ajoute une définition de solution à la base de données GAX. Si la définition de solution existe déjà, et se termine par le nom et la version dans le XML de la définition de solution, cette action remplace la définition de solution existante.

En cas de réussite, l'action renvoie l'ID de la définition de solution ajoutée.

#### Format

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

- "file path" — Chemin d'accès au fichier XML.

#### Exemple

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

## query

## query

### Présentation

Cette action interroge toutes les définitions de solution et affiche un tableau qui répertorie les détails suivants sur chaque définition de solution :

- Numéro d'ID
- Nom
- Version
- ID base de données du locataire

Voici un exemple :

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

### Format

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

### Exemple

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

## querybyid

## querybyid

### Présentation

Cette action interroge une définition de solution à l'aide de son ID. Si la définition de solution n'existe pas, l'action échoue.

En cas de réussite, l'action affiche un tableau qui répertorie les détails suivants sur la définition de solution :

- ID de profil
  - Nom
-

Par exemple :

1 Install

### Format

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

- SPDID — ID de la définition de solution interrogée.

### Exemple

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

execute

execute

### Présentation

Cette action exécute une définition de solution.

### Format

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

- SPDID — ID de la définition de solution à exécuter.
- profileName| -profileID:profileID|-profileName:profileName—Profil de la définition de solution à exécuter.

### Important

Si aucun indicateur n'est spécifié, profileName est considéré comme étant le profil de définition de solution à exécuter.

- -encrypted — Si spécifié, indique si le fichier d'entrée est chiffré.

### [+] Afficher l'utilisation

La CLC fournit un support de chiffrement pour les fichiers d'entrée qui comprennent des données sensibles comme les mots de passe.

**Format :**

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

Le fichier d'entrée chiffré est conservé à l'emplacement spécifié par "encrypted output file path". Si le fichier existe déjà à cet emplacement, il est écrasé.

**Exemple :**

```
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" — Spécifie le fichier d'entrée qui contient les paramètres de définition de solution. Si -encrypted est défini, le fichier d'entrée est chiffré.

Le fichier d'entrée doit être au format JSONObject et comprendre les paramètres de définition de solution d'un profil spécifique. Le fichier doit être codé au format UTF-8.

**[+] Afficher l'utilisation**

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>
  </dialog>
</profile>
```

```
        </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"
  }
}
```

### Important

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 below:

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

### Important

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>
</profile>
```

```

</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"
        }
      ]
    }
  }
}
```

## Important

- 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>
```

## Exemple

```
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

### Présentation

Cette action supprime une définition de solution. Si la définition de solution n'existe pas, l'action échoue.

### Format

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

- SPDID — ID de la définition de solution à supprimer.

### Exemple

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

## Packages d'installation

La CLC prend en charge les actions suivantes concernant la fonction ip :

- add
- query
- querybyid
- delete

## add

## add

### Présentation

Cette action ajoute un package d'installation (sous la forme d'un fichier .zip) à la base de données GAX. Si le package d'installation existe déjà, il est remplacé.

En cas de réussite, l'action affiche l'ID du package d'installation.

**Important**

Le fichier .zip doit contenir le package d'installation et le dossier de modèles du package d'installation.

## Format

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

## Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TSRvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

query

query

## Présentation

Cette action interroge tous les packages d'installation et affiche un tableau qui répertorie les détails suivants sur chaque package d'installation :

- Numéro d'ID
- Nom
- Version
- SE
- Paramètres régionaux
- Etat

## Format

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

## Exemple

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

querybyid

## querybyid

### Présentation

Cette action interroge un package d'installation à l'aide de son ID et affiche un tableau qui répertorie les détails suivants :

- Numéro d'ID
- Nom
- Version
- SE
- Paramètres régionaux
- Etat

### Format

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

- IPID — ID du package d'installation à supprimer.

### Exemple

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

## delete

## delete

### Présentation

Cette action supprime un package d'installation.

### Format

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

- IPID — ID du package d'installation à supprimer.

### Exemple

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

---

# Ensembles de modifications en masse

Genesys Administrator Extension vous permet d'exécuter des modifications en masse sur les utilisateurs. Vous pouvez, par exemple, créer un ensemble de modifications en masse pour ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs de votre système en une seule action, ou ajouter ou supprimer plusieurs compétences, voire exécuter les deux actions en une fois.

## Options d'affichage

Le volet **Ensembles de modifications en masse** répertorie tous les ensembles de modifications en masse dans votre environnement qui n'ont pas encore été exécutés ou dont l'exécution a échoué. Pour afficher la liste des ensembles de modifications en masse réussis, voir le volet **Modifications en masse terminées**. La gestion des objets de configuration respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès. 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 **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque 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.

## Détails

La liste **Ensembles de modifications en masse** affiche les informations suivantes :

- **Nom de l'ensemble de modifications** — Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Créateur** — Nom de l'utilisateur qui a créé l'ensemble de modifications en masse.
- **Date de création** — Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été créé.
- **Date de la dernière modification** — Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été modifié pour la dernière fois.
- **Etat de l'ensemble de modifications** — Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes :
  - **Vide** — Aucune donnée n'a encore été entrée dans l'ensemble de modifications en masse.
  - **Incomplet** — L'ensemble de modifications en masse ne contient que des données partielles.
  - **Prêt à exécuter** — L'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté.
- **Exécution** — Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes :
  - **Non exécuté** — L'ensemble de modifications en masse n'a pas encore été exécuté.

- **Terminé** — L'ensemble de modifications en masse a été exécuté.
- **Echec** — L'exécution de l'ensemble de modifications en masse a échoué.
- **Progression** — Une barre de progression s'affiche dans ce champ durant l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par locataire** — Indique le dernier locataire ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par utilisateur** — Indique le dernier utilisateur ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Date d'exécution précédente** — Indique la date et l'heure auxquelles l'ensemble de modifications en masse a été exécuté pour la dernière fois.

Cliquez sur un ensemble de modifications en masse dans la liste pour afficher d'autres informations le concernant. Les champs suivants s'affichent :

- **Nom de l'ensemble de modifications** — Nom de l'ensemble de modifications en masse
- **Suppressions** — Objets à supprimer de l'ensemble de modifications en masse
- **Ajouts** — Objets à ajouter à l'ensemble de modifications en masse
- **Mises à jour** — Objets à mettre à jour avec l'ensemble de modifications en masse

### Important

Un **fichier de définition de solution** est créé lorsqu'un ensemble de modifications en masse est exécuté. Consultez le volet **Modifications en masse terminées** pour les instructions de téléchargement du fichier de définition de solution.

## Procédures

Vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis les volets **Ensemble de modifications en masse** :

Création d'ensembles de modifications en masse

**[+] Cliquez ici pour visualiser la procédure**

Procédure : Création d'ensembles de modifications en masse

## Étapes

1. Dans le volet **Ensembles de modifications en masse**, cliquez sur **+**.
2. Entrez les informations appropriées dans les champs suivants :
  - **Nom de l'ensemble de modifications** — Nom de l'ensemble de modifications en masse.

### Important

Le champ **Nom de l'ensemble de modifications** doit être unique au sein de l'environnement.

- **Suppressions** — Entrez tout objet de configuration devant être supprimé avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des suppressions, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
  - a. Cliquez sur **Ajouter**. Le volet **Nouvel élément de suppression** s'affiche à droite.
  - b. Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
  - c. Les objets qui apparaissent dans la liste sont déterminés par la catégorie actuellement sélectionnée. Cliquez sur le menu déroulant en haut du volet pour changer le type de catégorie.
  - d. Vous pouvez utiliser le champ **Filtre rapide** ou **Filtre locataires** pour trouver des objets spécifiques. Cochez la case en regard de l'objet voulu pour l'ajouter à la liste Suppressions.
  - e. Le nom de l'objet s'affiche dans le volet **Nouvel élément de suppression**. Cliquez sur le bouton **OK** pour l'ajouter à la liste Suppressions.
  - f. Répétez les étapes de la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres objets à la liste Suppressions.
- **Ajouts** — Entrez tout objet de configuration devant être ajouté avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des ajouts, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
  - a. Cliquez sur **Ajouter**. Un nouveau volet s'affiche sur la droite.
  - b. Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
  - c. Sélectionnez un type d'objet dans le menu déroulant **Type**.
  - d. Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner un objet à utiliser comme modèle. Un volet s'affiche sur la droite. Cochez la case en regard de l'objet à sélectionner.

### Important

Lorsqu'un objet est utilisé comme modèle, tous les aspects de l'objet modèle sont utilisés pour

les objets Ajout, y compris les connexions et autorisations.

- e. Cliquez sur **Suivant**.
- f. Dans le champ **Entrer le nombre à créer**, entrez le nombre d'objets à créer avec le modèle. La valeur doit être un nombre entier compris entre 1 et 100.
- g. Dans le champ **Fichier CSV**, exécutez les actions suivantes :
  - Cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** pour sélectionner un fichier CSV à partir duquel obtenir les nouvelles données.
  - Dans la fenêtre qui s'ouvre, trouvez l'emplacement de stockage du fichier CSV. Sélectionnez le fichier CSV à utiliser.

### Important

Voici un exemple de fichier CSV acceptable pour créer un utilisateur (personne). Seuls les champs **ID employé** et **Nom d'utilisateur** sont obligatoires. Tous les autres champs sont facultatifs et peuvent être ignorés. Le cas échéant, GAX leur attribue une valeur par défaut qui est copiée à partir de l'objet Modèle.

**ID employé, ID dossier, ID base de données locataire, état, nom, prénom, mot de passe, nom d'utilisateur, niveau de compétences**

```
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}"
```

- Cliquez sur **Ouvrir**.
- h. Cliquez sur **Terminer**.
- **Mises à jour** — Entrez toute mise à jour devant être exécutée sur les objets de configuration avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des mises à jour, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
    - a. Cliquez sur **Ajouter**. Le volet **Nouvel élément de mise à jour** s'affiche à droite.
    - b. Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
    - c. Les objets qui apparaissent dans la liste sont déterminés par la catégorie actuellement sélectionnée. Cliquez sur le menu déroulant en haut du volet pour changer le type de catégorie.
    - d. Vous pouvez utiliser le champ **Filtre rapide** ou **Filtre locataires** pour trouver des objets spécifiques. Cochez la case en regard de l'objet voulu pour l'ajouter à la liste Mises à jour.
    - e. Le nom de l'objet s'affiche dans le volet **Nouvel élément de mise à jour**. Cliquez sur le bouton **OK** pour l'ajouter à la liste Mises à jour.

- f. Répétez les étapes de la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres objets à la liste Mises à jour.
3. Dans le volet de création d'ensembles de modifications en masse, vous pouvez réorganiser les objets dans les listes **Suppressions**, **Ajouts** ou **Mises à jour**.

### Important

Les actions relatives aux ensembles de modifications en masse sont exécutées dans l'ordre suivant : suppressions, ajouts, puis mises à jour.

4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer l'ensemble de modifications en masse.

### Important

Cette action n'exécute pas l'ensemble de modifications en masse. Pour exécuter l'ensemble de modifications en masse, suivez les instructions de la rubrique [Exécution d'un ensemble de modifications en masse](#).

## Suppression d'ensembles de modifications en masse

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

## Procédure : Suppression d'ensembles de modifications en masse

### Étapes

1. Cochez la case en regard de chaque ensemble de modifications en masse à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche et vous demande de confirmer l'action :

- Cliquez sur **OK** pour continuer.
- Cliquez sur **annuler** pour annuler l'action.

## Exécution d'ensembles de modifications en masse

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

## Procédure : Exécution d'ensembles de modifications en masse

### Étapes

1. Sélectionnez un ensemble de modifications en masse dans la liste **Ensembles de modifications en masse**. Un nouveau volet contenant d'autres informations sur l'ensemble de modifications en masse s'ouvre à droite.
2. Vous pouvez choisir de valider l'ensemble avant l'exécution. Cliquez sur le bouton **Valider** pour vérifier que l'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté.

### Important

Le bouton **Valider** est utile pour déterminer si l'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté ou si d'autres ensembles de modifications en masse doivent être exécutés au préalable. Par exemple : Certains ajouts dépendent de l'ajout d'autres objets. Si vous voulez mettre à jour les compétences de plusieurs agents, vous devez d'abord créer les compétences avant de pouvoir effectuer la mise à jour des agents. Dans ce scénario, un clic sur le bouton **Valider** permet de vérifier que la compétence a bien été créée.

3. Cliquez sur le bouton **Exécuter** pour exécuter l'ensemble de modifications en masse. Vous pouvez afficher l'état de l'ensemble de modifications en masse dans le volet **Modifications en masse terminées**.

### Important

Un **fichier de définition de solution** est créé lorsqu'un ensemble de modifications en masse est exécuté. Consultez le volet **Modifications en masse terminées** pour les instructions de téléchargement du fichier de définition de solution.

## Modifications en masse terminées

Le volet **Modifications en masse terminées** affiche les modifications en masse qui ont été exécutées avec succès dans votre environnement. La liste **Modifications en masse terminées** affiche les informations suivantes :

- **Nom de l'ensemble de modifications** — Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Date de création** — Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été créé.
- **Exécuté par locataire** — Indique le dernier locataire ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par utilisateur** — Indique le dernier utilisateur ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Démarré**— Indique la date et l'heure auxquelles l'exécution de l'ensemble de modifications en masse a commencé.
- **Terminé**— Indique la date et l'heure auxquelles l'exécution de l'ensemble de modifications en masse s'est terminée.

Pour supprimer des enregistrements des ensembles de modifications en masse, cochez la case en regard de chaque ensemble de modifications en masse à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

### Important

Cette action ne supprime pas l'ensemble de modifications en masse ; elle supprime l'enregistrement correspondant.

Cliquez sur un ensemble de modifications en masse dans la liste pour afficher d'autres informations le concernant. Les champs suivants s'affichent :

- **Nom de l'ensemble de modifications** — Nom de l'ensemble de modifications en masse.

- **Suppressions** — Objets supprimés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Ajouts** — Objets ajoutés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Mises à jour** — Objets mis à jour par l'ensemble de modifications en masse.

Cliquez sur **Exporter** pour télécharger le fichier de définition de solution utilisé pendant l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.

Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de l'ensemble de modifications en masse.

### Important

Cette action ne supprime pas l'ensemble de modifications en masse ; elle supprime l'enregistrement correspondant.

# Agents

Les agents sont des **utilisateurs** qui traitent les interactions avec les clients directement. La fenêtre **Agents** répertorie tous les agents de votre environnement (ou les locataires, si vous êtes dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez voir que les objets auxquels vous avez accès.

Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et entrez un terme à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Afficher le filtre de colonne** pour afficher les champs de recherche de chaque en-tête de colonne. Renseignez l'un de ces champs pour rechercher rapidement un terme dans la colonne correspondante.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir la fenêtre **Répertoire des locataires**. Dans cette fenêtre, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** 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.

La fenêtre **Agents** est disponible dans deux modes différents pour répondre aux attentes de divers utilisateurs. Vous pouvez modifier les modes en ouvrant **Préférences système**, en sélectionnant **Gestion des agents**, puis en choisissant entre **Cloud** et **Local**. Vous découvrirez de plus amples informations sur ces modes en cliquant sur un onglet ci-après.

## Cloud

Le mode **Cloud** propose un mécanisme simple et efficace de création et de gestion des agents. Il définit automatiquement certains objets de configuration, comme les **DN** et les **Places**, pour simplifier la création des agents. Si, par contre, vous souhaitez avoir un plus grand contrôle sur ce processus, sélectionnez **Local** dans le menu **Gestion des agents**.

### Création d'un agent

Pour créer un nouvel agent, cliquez sur **Ajouter**.

### [+] Afficher la procédure

Procédure : Création d'un agent

**Purpose:** Pour créer un agent dans la fenêtre **Agents** en mode **Cloud**.

## Étapes

1. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un agent** apparaît.
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 :

- Informations utilisateur

- **Nom d'utilisateur** — Nom que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
- **Prénom** — Prénom de cet utilisateur.
- **Nom** — Nom de cet utilisateur.
- **ID externe** — Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, soit LDAP soit RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255. Pour plus d'informations, consultez le manuel [Framework External Authentication Reference Manual](#).

### Important

Le champ **ID externe** peut être masqué si la case **Masquer ID externe** est sélectionnée dans le menu [Préférences système/Gestion des agents](#).

- **E-mail** — Adresse e-mail de cet utilisateur.
- **Mot de passe** — Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant.

### Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage. Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus d'informations.

- **Organisation** — Dossier dans lequel l'[objet Personne](#) de cet utilisateur est enregistré.
- **Numéro par défaut** — Numéro de téléphone de cet utilisateur. Ce champ permet de créer les objets [DN](#), [Place](#) et [Identifiant agent](#) liés à cet utilisateur. GAX utilise les objets existants, lorsqu'ils sont disponibles.
- Compétences
  - Vous pouvez ajouter des [compétences](#) à l'agent en :

- Créant une compétence — Entrez le nom de la nouvelle compétence dans le champ **Filtre rapide**, puis cliquez sur + pour créer la compétence.
- Sélectionnant une compétence existante — Dans la section **Compétences**, sélectionnez des compétences existantes dans une liste pour les ajouter à l'agent. Pour sélectionner une compétence, cliquez sur la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Evaluation**.

### Important

Comme il est possible de définir automatiquement les groupes d'agents en fonction d'une compétence (groupes d'agents virtuels), la liste des groupes d'agents est actualisée si vous créez une compétence.

- Groupes d'agents
  - Vous pouvez ajouter l'agent à un **groupe d'agents** en cliquant sur la case en regard d'un élément de la liste.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Important

Lors de l'ajout d'un agent en mode **Cloud**, GAX exécute également les modifications de configuration suivantes :

- Créez des **noms de connexion d'agent** sur chaque **autocommutateur** à l'aide des informations saisies dans le champ **Numéro par défaut**.
- Créez l'objet **Utilisateur**, puis liez les **noms de connexion d'agent** à ce dernier. Le **délai entre appels** de chaque connexion d'agent est défini sur 0.

## Autres actions

Lorsque vous sélectionnez un agent, vous pouvez :

- Modifier les informations relatives à l'agent — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Modifier** pour modifier les informations relatives à cet agent. Si vous modifiez le champ **Numéro par défaut** :
  - Si ce champ est vidé, l'agent est dissocié de la **Place** actuelle et les objets **Connexion d'agent** correspondants sont vidés.
  - Si une nouvelle valeur est octroyée, l'agent est lié à de nouveaux objets **Place**, **DN** et **Connexion d'agent** correspondant à cette valeur. De nouveaux objets sont créés s'ils n'existent pas déjà. Les objets existants sont vidés et non supprimés.
- Copier un agent — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Cloner** pour réaliser une copie de l'objet Agent.

- Modifier l'état — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier l'état d'un agent.

### Important

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Genesys Administrator Extension invalide toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Pour supprimer un ou plusieurs agents, cliquez sur la case en regard du ou des agent(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**.

### Important

Lors de la suppression d'un agent, GAX ne supprime pas les objets **DN**, **Place** ou **Connexion d'agent** qui lui ont été attribués.

## Local

Le mode **Local** vous offre davantage de contrôle sur la création et la gestion des agents. Vous pouvez choisir si GAX définit automatiquement certains objets de configuration, comme les objets **DN** et **Places**. Si, par contre, vous ne souhaitez pas avoir un plus grand contrôle sur ce processus, sélectionnez **Cloud** dans le menu **Gestion des agents**.

### Création d'un agent

Pour créer un nouvel agent, cliquez sur **Ajouter**.

### [+] Afficher la procédure

#### Procédure : Création d'un agent

**Purpose:** Pour créer un agent dans la fenêtre **Agents** en mode **Local**.

## Étapes

1. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un agent** apparaît.
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 :

- Informations utilisateur

- **Nom d'utilisateur** — Nom que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
- **Prénom** — Prénom de cet utilisateur.
- **Nom** — Nom de cet utilisateur.
- **ID externe** — Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, soit LDAP soit RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255. Pour plus d'informations, consultez le manuel [Framework External Authentication Reference Manual](#).

### Important

Le champ **ID externe** peut être masqué si la case **Masquer ID externe** est sélectionnée dans le menu [Préférences système/Gestion des agents](#).

- **E-mail** — Adresse e-mail de cet utilisateur.
- **Mot de passe** — Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant.

### Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage. Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus d'informations.

- **Organisation** — Dossier dans lequel l'[objet Personne](#) de cet utilisateur est enregistré.
- **Place** — [Place](#) attribuée à cet agent. Cliquez sur **Parcourir** pour parcourir une liste de places dans votre environnement. Après avoir sélectionné une place, le champ **Numéro/DN** apparaît.
- **Noms de connexion d'agent** — Le ou les [noms de connexion d'agent](#) de cet utilisateur. Cliquez sur **+** pour ajouter un nom de connexion d'agent.
- **Numéro/DN** — Numéro/DN de cet utilisateur. Ce champ apparaît dès qu'une place est sélectionnée. Cliquez sur **+** pour sélectionner un DN.

- Ajouter des compétences utilisateur
  - Vous pouvez ajouter des **compétences** à l'agent en :
    - Créant une compétence — Entrez le nom de la nouvelle compétence dans le champ **Filtre rapide**, puis cliquez sur **+** pour créer la compétence.
    - Sélectionnant une compétence existante — Dans la section **Compétences**, sélectionnez des compétences existantes dans une liste pour les ajouter à l'agent. Pour sélectionner une compétence, cliquez sur la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Evaluation**.

### Important

Comme il est possible de définir automatiquement les groupes d'agents en fonction d'une compétence (groupes d'agents virtuels), la liste des groupes d'agents est actualisée si vous créez une compétence.

- Groupes d'agents
  - Vous pouvez ajouter l'agent à un **groupe d'agents** en cliquant sur la case en regard d'un élément de la liste.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Autres actions

Lorsque vous sélectionnez un agent, vous pouvez :

- Modifier les informations relatives à l'agent — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Modifier** pour modifier les informations relatives à cet agent.
- Copier un agent — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Cloner** pour réaliser une copie de l'objet Agent.
- Modifier l'état — Sélectionnez un agent et cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier l'état d'un agent.

### Important

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Genesys Administrator Extension invalide toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Pour supprimer un ou plusieurs agents, cliquez sur la case en regard du ou des agent(s) dans la liste,

puis cliquez sur **Supprimer**.

### Important

Lors de la suppression d'un agent, GAX ne supprime pas les objets **DN**, **Place** ou **Connexion d'agent** qui lui ont été attribués.

---

# Configuration Manager

Configuration Manager vous permet de créer et de gérer des objets de configuration au niveau du système, comme par exemple les objets Conditions d'alarme, Attributs commerciaux, Hôtes, etc.

## Présentation

### Présentation de Configuration Manager

La page **Configuration Manager** constitue un emplacement central d'affichage et de gestion des objets de configuration utilisés par votre système. Genesys Administrator Extension peut gérer les objets des configurations à un ou plusieurs locataires.

Les objets de configuration, également appelés objets de base de données de configuration, contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique. Ces objets sont tous contenus dans la base de données de configuration.

Ces objets sont répertoriés par type dans Configuration Manager. Par exemple, les objets de configuration relatifs aux campagnes sortantes sont répertoriés sous l'en-tête **Sortant**.

Cliquez sur un type d'objet de configuration pour afficher une liste des objets de configuration connexes sur votre système. Dans cette liste, vous pouvez modifier ou supprimer les objets de configuration existants ou créer un nouvel objet de configuration.

Pour afficher ou gérer les objets de configuration d'un locataire spécifique, cliquez sur l'icône en forme de cube et entrez le nom du locataire dans le champ **Répertoire des locataires**. Par défaut, Configuration Manager énumère les objets de configuration du locataire auquel appartient votre compte utilisateur. Lors de l'affichage des objets par le locataire, si vous choisissez de créer un nouvel objet, celui-ci est créé dans le répertoire de ce locataire.

#### Important

Le champ **Répertoire des locataires** n'est pas visible dans un environnement à un seul locataire.

Cliquez sur une rubrique ci-après pour en savoir plus sur Configuration Manager.

## Hiérarchie d'objets

**[+] Cliquez ici pour visualiser la section**

---

Dans Genesys Administrator Extension, les objets sont enregistrés dans des dossiers, le plus souvent avec un type d'objet par dossier.

Pour vous aider à mieux gérer votre environnement de configuration, vous pouvez créer une hiérarchie par création manuelle de toute combinaison des éléments suivants :

- Dossiers et sous-dossiers — Un dossier contient des objets d'un seul type. Par exemple, pour les objets Hôtes, vous pouvez choisir de créer des sous-dossiers regroupant les hôtes par emplacement.
- Divisions/Sites — Contrairement aux dossiers, les divisions et les sites peuvent contenir des objets de différents types. Vous pouvez, par exemple, regrouper tous les objets de configuration relatifs à un site spécifique de votre entité dans un Site, qui contiendra des objets de configuration dans des dossiers et des sous-dossiers.

De plus, la hiérarchie des objets suivants comprend les objets parents :

- Groupes de campagnes — La hiérarchie comprend les campagnes.
- Ports SVI — La hiérarchie comprend les SVI.
- Valeurs des attributs commerciaux — La hiérarchie comprend les attributs commerciaux.
- Noms de connexion d'agent — La hiérarchie comprend les autocommutateurs.
- DN — La hiérarchie comprend les autocommutateurs.

Genesys Administrator Extension affiche un chemin de navigation (ensemble de navigation) vous indiquant où les objets affichés résident dans votre hiérarchie. Ce chemin apparaît avec toutes les listes d'objets. Il est indiqué directement au-dessus de la liste. Vous pouvez cliquer sur n'importe quel élément de ce chemin pour passer rapidement à cet élément.

Certains types d'objets peuvent n'exister que sous le locataire racine d'un(e) Division/Site. Si vous affichez des objets par locataire, il se peut que les objets suivants ne soient pas visibles :

- Conditions d'alarme
- Modèles d'application
- Applications
- Hôtes
- Solutions
- Centres de commutation

## Importation/exportation de données

### [+] Cliquez ici pour visualiser la section

La plupart des objets de configuration vous permettent d'importer et d'exporter des données, comme des options de configuration, en cliquant sur **Plus** et en sélectionnant **Importer** ou **Exporter**. Genesys Administrator Extension utilise les formats de fichiers CFG/CONF.

Consultez l'onglet Formats de fichiers, ci-dessus, pour en savoir plus sur les formats de fichiers acceptables pour l'importation.

## Autorisations nécessaires

### [+] Cliquez ici pour visualiser la section

Les autorisations minimales nécessaires pour effectuer une tâche dans Genesys Administrator Extension dépendent de la tâche. Pour en savoir plus sur les autorisations, consultez l'onglet Autorisations ci-dessus.

Vous devez également avoir reçu les **privilèges de rôle** appropriés pour effectuer des tâches spécifiques sur un objet ou un groupe d'objets.

Autorisation	Description	Conditions préalables
Lire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour contrôler un objet spécifique, vous devez disposer de l'autorisation Lire correspondante.</li> <li>• Vous pouvez afficher le type d'objet dans Configuration Manager. Si vous ne disposez pas de l'autorisation Lire pour un objet, vous ne pouvez pas l'afficher dans Configuration Manager.</li> <li>• Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : <b>Modifier</b>.</li> <li>• Vous pouvez cliquer sur un objet pour en afficher les détails.</li> </ul>	Aucun
Créer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour créer un objet dans un dossier spécifique, vous devez disposer d'une autorisation Créer pour ce dossier. La personne qui crée un objet reçoit des autorisations de Contrôle total pour cet objet. Les autres comptes auront les mêmes autorisations d'accès pour un nouvel objet que ceux dont ils bénéficient pour le dossier contenant l'objet créé.</li> <li>• Dans les vues répertoriées, les boutons suivants sont visibles : <b>Nouveau</b>, <b>Cloner</b> et <b>Déplacer vers</b>.</li> <li>• Dans les vues détaillant les</li> </ul>	Lire

Autorisation	Description	Conditions préalables
	<p>objets, les boutons suivants sont visibles : <b>Cloner</b> et <b>Déplacer vers</b>. Vous pouvez également afficher les onglets suivants : <b>Options</b>, <b>Autorisations</b> et <b>Dépendances</b>.</p>	
Mettre à jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour modifier un objet spécifique, vous devez disposer de l'autorisation Mettre à jour correspondante.</li> <li>• Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : <b>Activer</b> ou <b>Désactiver</b>.</li> <li>• Dans les vues détaillant les objets, les boutons suivants sont visibles : <b>Activer</b> ou <b>Désactiver</b>, <b>Enregistrer</b> et <b>Appliquer</b>.</li> </ul>	Lire
Supprimer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour supprimer un objet spécifique, vous devez disposer de l'autorisation Supprimer correspondante.</li> <li>• Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : <b>Supprimer</b>.</li> <li>• Dans les vues détaillant les objets, le bouton suivant est visible : <b>Supprimer</b>.</li> </ul>	Lire

## Manipulation de plusieurs objets

### [+] Cliquez ici pour visualiser la section

Genesys Administrator Extension utilise **Ensembles de modifications en masse** pour manipuler plusieurs objets en même temps. Par exemple, vous pouvez utiliser Ensembles de modifications en masse pour ajouter et/ou supprimer plusieurs utilisateurs en même temps. Vous pouvez utiliser Ensembles de modifications en masse pour dupliquer la fonctionnalité de l'assistant dans Genesys Administrator.

## Conventions de nom

## [+] Cliquez ici pour visualiser la section

Dans la mesure où la plupart des objets de la base de données de configuration reflètent des objets physiques de votre centre de contact (par exemple, des autocommutateurs, des agents et des applications installées), ce document met une majuscule à la première lettre des objets de la base de données de configuration. Par exemple, le terme autocommutateur figure en minuscule lorsqu'il fait référence à un autocommutateur physique de votre centre de contact, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant à l'autocommutateur physique. De même, le terme application figure en minuscule lorsqu'il fait référence à une installation physique de votre centre de contact, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant au programme installé.

## Propriétés communes

## Propriétés d'objets communes

Tous les objets présentent les propriétés et éléments de configuration suivants :

- **Nom** — Les noms identifient de manière unique les objets dans une certaine plage. En conséquence, le nom, qui peut compter jusqu'à 255 caractères, est un paramètre obligatoire pour la plupart des types d'objets. Les exceptions sont les suivantes :
  - **DN et Connexions d'agent** — Leur numéros et codes uniques les identifient dans un autocommutateur.
  - **Ports SVI** — Leur numéro de port unique les identifie dans un SVI.

Le nom des objets dans votre environnement est important. Des conventions de nom cohérentes et logiques rendent votre environnement de configuration plus compréhensible et y facilitent la navigation, ce qui aboutit à une configuration plus facile à gérer et à utiliser.

### Important

Bien que Genesys Administrator Extension prenne en charge le jeu de caractères complet pour les noms d'objet, l'utilisation de certains caractères peut poser problème au niveau du comportement des autres applications Genesys. En conséquence, évitez les espaces, tirets, points ou caractères spéciaux dans les noms d'objets. Remplacez plutôt les espaces ou tirets par des caractères de soulignement.

Les noms que vous définissez pour certains types d'objet doivent correspondre aux noms des entités que ces objets représentent ailleurs dans l'environnement. Par exemple, les noms d'hôtes doivent correspondre aux noms attribués aux ordinateurs qu'ils représentent dans l'environnement de réseau de données.

- **Activé** — Si cette option est sélectionnée, l'entité représentée par un objet est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisée sans restriction. Si cette option n'est pas sélectionnée, l'entité représentée par un objet est utilisée dans un environnement autre que de production. Les interactions clients ne peuvent être dirigées vers cette cible, même si les informations de fonctionnement indiquent que cet objet est disponible.

La désactivation d'un dossier ou d'un objet parent d'autres objets entraîne également la désactivation de tous les objets de ce

dossier ou de tous les objets enfants de cet objet parent.

Par exemple :

- La désactivation d'un **autocommutateur** désactive tous les **DN** et tous les **noms de connexion d'agent** définis dans cet autocommutateur.
- La désactivation d'un dossier Groupe d'agents désactive tous les **groupes d'agents** configurés dans ce dossier.

Toutefois, si vous désactivez un groupe d'objets (par exemple, un Groupe d'agents), les différents membres de ce groupe (dans ce cas, des Agents) restent activés.

## Autorisations

## Autorisations

L'onglet **Autorisations** répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs configurés explicitement avec les autorisations pour cet objet. Lorsque vous définissez des autorisations, vous procédez généralement sur les utilisateurs ou groupes d'accès auxquels vous voulez accorder ces autorisations. Cette fonction améliore la manière dont les autorisations sont définies. Elle se limite à la gestion des autorisations d'un seul objet de base de données.

Pour obtenir des instructions supplémentaires sur l'octroi, la modification et la suppression d'autorisations, consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

### Important

Certains objets de configuration, comme Locataires et Dossiers, sont des objets parents vers un ou plusieurs objets enfants. Lorsque vous accédez à l'onglet **Autorisations** de ces objets parents, vous pouvez utiliser les options supplémentaires suivantes pour définir les autorisations :

- Case à cocher **Propager** — Si la case **Propager** est cochée, l'autorisation est propagée à chaque objet enfant de cet objet parent. Si la case **Propager** n'est pas cochée, l'autorisation est supprimée de chaque objet enfant de cet objet parent à moins que l'autorisation n'ait été modifiée dans l'objet enfant.
- Bouton **Remplacer de manière récursive** — Si vous cliquez sur **Remplacer de manière récursive**, les autorisations de chaque objet enfant sont supprimées et remplacées par les autorisations de l'objet parent.

Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

## Modification des membres

**[+] Cliquez ici pour visualiser la procédure****Procédure : Modification des membres****Étapes**

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** ou sur **Ajouter un groupe d'accès**.
3. Une nouvelle fenêtre apparaît ; vous pouvez y sélectionner un utilisateur ou un groupe d'accès. Vous pouvez rechercher des utilisateurs ou des groupes d'accès à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Par hiérarchie — Cliquez sur **Afficher la hiérarchie** pour consulter une liste, de tous les utilisateurs ou groupes d'accès dans votre environnement, triés par hiérarchie.
  - Par liste — Cliquez sur **Afficher la liste** pour consulter une liste de tous les utilisateurs ou groupes d'accès dans votre environnement.
  - Par filtre rapide — Entrez le nom ou une partie du nom de l'utilisateur ou du groupe d'accès dans le champ **Filtre rapide**.
4. 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 **Autorisations**.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

**Modification des autorisations d'accès****[+] Cliquez ici pour visualiser la procédure****Procédure :****Étapes**

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.

2. Vous pouvez modifier une ou toutes les options suivantes :

Propriété	Description
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Lire les autorisations d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès accordées pour cet objet.
Modifier les autorisations d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès accordées pour cet objet.

3. 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 **Autorisations**.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Suppression des autorisations d'accès

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

#### Procédure :

##### Étapes

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Sélectionnez un groupe d'accès ou un utilisateur dont vous souhaitez supprimer les autorisations.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer la suppression. 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 **Autorisations**.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Options de configuration

## Options de configuration

### Important

Les objets Application et Modèle d'application possèdent un onglet supplémentaire, **Options d'application**, permettant de définir les options de configuration spécifiques à ces objets. Ces options sont créées, mises à jour ou supprimées de la même manière que les options usuelles.

L'onglet **Options** vous permet de définir les options de configuration de l'objet. Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

### Création d'une option

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

#### Procédure : Création d'une option

##### Étapes

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Options**.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Entrez les informations dans les champs **Section**, **Clé** et **Valeur**.

4. Cliquez sur **OK**.
5. 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 **Options**.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Mise à jour d'une option

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

#### Procédure : Mise à jour d'une option

##### Étapes

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Options**.
2. Sélectionnez une option.
3. Modifiez les informations dans les champs **Section**, **Clé** et **Valeur**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. 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 **Options**.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Suppression d'une option

### [+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

## Procédure : Suppression d'une option

### Étapes

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Options**.
2. Sélectionnez une option.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. 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 **Options**.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

### Important

- Les champs **Section** et **Clé** sont obligatoires et leurs valeurs doivent être uniques dans l'environnement.
- Si vous changez la valeur d'une option pour laquelle il existe des métadonnées, la valeur de l'option est validée.
- Lors de la modification des valeurs d'options, s'il existe des métadonnées pour l'option, une liste déroulante (pour un ensemble fini de valeurs valides définies dans les métadonnées) ou une zone d'édition apparaît pour vous permettre de saisir la nouvelle valeur. En l'absence de métadonnées pour l'option, le seul contrôle d'édition est une zone d'édition permettant de saisir la nouvelle valeur.
- Vous pouvez cliquer sur **Plus** pour importer ou exporter des options. Consultez la section **Importation/exportation de données** de l'onglet Présentation, ci-dessus, pour plus d'informations.

## Dépendances

## Dépendances

L'onglet **Dépendances** affiche une liste des tous les objets dépendant de cet objet et la propriété

par laquelle ils sont dépendants.

Par exemple, examinons un scénario dans lequel un objet Application, **AppA**, est exécuté sur un objet Hôte, **HostA**. **AppA** ne peut pas fonctionner sans **HostA**, de sorte que l'onglet **Dépendances** de **HostA** présente **AppA** comme un objet dépendant possédant la propriété d'**Hôte**.

Pour tous les utilisateurs et agents, l'onglet **Dépendances** affiche aussi la liste des Rôles auxquels ils ont été attribués.

Cliquez sur un objet dépendant de la liste pour en afficher les propriétés. Vous pouvez ensuite modifier ces propriétés ou créer un autre objet du même type.

## Sécurité

### Attribution de Certificats de sécurité

Genesys autorise l'utilisation en option du protocole TLS (Transport Layer Security) pour sécuriser les échanges de données entre les composants Genesys. Le protocole TLS est mis en œuvre par des certificats de sécurité, qui peuvent être configurés dans les objets Hôte et les objets Application qui représentent ces composants.

#### Important

Avant de configurer un échange de données sécurisé, vérifiez que les certificats sont installés sur les ordinateurs hôtes sur lesquels les composants Genesys s'exécutent, et que vous disposez des informations de certificat.

Les certificats de sécurité sont attribués au niveau **Hôte** et facultativement aux niveaux **Application et Port**. Le certificat d'hôte est utilisé par les applications et les ports par défaut, sauf si les applications et les ports spécifient leurs propres certificats. Dans ce cas, ces certificats spécifiques ont priorité sur le certificat d'hôte par défaut.

Pour en savoir plus sur le déploiement de TLS, consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

### Formats de fichiers

#### Formats de fichiers pris en charge

Le format de fichier CFG/CONF est un format texte brut. Le format CFG est destiné aux systèmes

Microsoft Windows et le format CONF aux systèmes UNIX.

Ces deux formats prennent en charge uniquement l'importation et l'exportation des options de type chaîne. Les autres types d'options de configuration sont ignorés et ne sont ni importés ni exportés.

## Syntaxe

La syntaxe des fichiers .cfg et .conf est identique. Chaque section et option apparaît sur une ligne distincte avec les noms de section entre crochets. Chaque section est suivie de la liste des options de cette section avec les valeurs appropriées :

```
[nom_section1]
nom-option1=valeur_option2
...
nom-optionN=valeur_optionN

[nom_section2]
nom-optionN+1=valeur_optionN+1
...
```

## Exemple

L'extrait suivant d'un fichier de configuration illustre la syntaxe correcte d'un fichier .cfg ou .conf :

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

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

# Comptes

La section Comptes de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Groupes d'accès](#)
- [Groupes d'agents](#)
- [Utilisateurs \(personnes\)](#)
- [Rôles](#)
- [Compétences](#)
- [Règles de capacité](#)

# Groupes d'accès

Les groupes d'accès sont des groupes d'**utilisateurs** devant disposer du même ensemble d'**autorisations** concernant les objets de la base de données de configuration.

Dans de nombreux cas, les utilisateurs sont répartis en un petit nombre de catégories ayant des besoins d'accès similaires. Une équipe d'agents effectuant les mêmes tâches a généralement des besoins d'accès identiques. Deux ou trois personnes responsables de la gestion d'un certain site du centre de contact peuvent également présenter des besoins d'accès identiques. Vous pouvez simplifier considérablement le contrôle d'accès en ajoutant des personnes aux Groupes d'accès pour ensuite définir les autorisations de ces groupes.

## Important

- Le compte d'utilisateur par défaut n'est pas associé aux groupes d'accès et ne s'affiche donc pas en tant que membre d'un groupe d'accès quelconque.
- Pour des instructions détaillées sur la gestion des rôles attribués aux groupes d'accès, consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

## Options d'affichage

La liste de **groupes d'accès** présente les groupes d'accès figurant dans 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 groupes d'accès 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Groupe d'accès, 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**.

### Important

Lorsque vous supprimez un groupe d'accès, seul l'objet Groupe d'accès lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Ses objets membres objets — Groupes d'accès et Utilisateurs—ne sont pas supprimés.

Sinon, sélectionnez la case en regard d'un ou plusieurs objets et cliquez sur **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un groupe d'accès.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe d'accès vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les groupes d'accès
- 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 groupe d'accès pour afficher des informations supplémentaires sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Groupe d'accès

### 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 du groupe d'accès. 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).

- **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. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le groupe d'accès. L'onglet **Membres** apparaît.
  4. Dans l'onglet **Membres**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet Utilisateur en cliquant sur **Nouveau**.
  5. Exécutez l'une des actions suivantes après l'ajout d'un utilisateur au groupe d'accès :
    - 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.

# Groupes d'agents

Un groupe d'agents est un regroupement logique d'**agents**. Les groupes d'agents sont généralement configurés pour fournir certains ensembles de services de centre de contact.

## Options d'affichage

La liste de **groupes d'agents** présente les groupes d'agents figurant dans 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 groupes d'agents 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Groupe d'agents, 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**.

### Important

Quand vous supprimez un groupe d'agents, seul l'objet Groupe d'agents lui-même est

supprimé de la base de données de configuration. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Sinon, sélectionnez la case en regard d'un ou plusieurs objets et cliquez sur **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un groupe d'agents.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe d'agents vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les groupes d'agents
- 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 groupe d'agents pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Groupe d'agents

### 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 du groupe d'agents. 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). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
  - **Table des capacités** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
  - **Table de quota** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table de quota associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
  - **Forfait** — [Forfait](#) associé à ce groupe d'agents.
  - **Site** — Site contenant ce forfait.
  - **Script** — Entrez une expression valide dans l'onglet **Script** pour définir le groupe en tant que groupe d'agents virtuels. L'expression doit utiliser le langage VGSL (Virtual Group Script Language) et doit définir au moins une compétence (avec un niveau de compétence en option) en respectant le format suivant :

```
Skill("NomCompétence")>NiveauCompétence
```

Exemple

```
Skill("Espagnol")>5
```

- **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. Dans l'onglet **Superviseurs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel utilisateur en cliquant sur **Nouveau**.
  4. Dans l'onglet **Agents**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel utilisateur en cliquant sur **Nouveau**.
  5. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents. Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, File d'attente virtuelle ou Point de routage virtuel. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  6. 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.

## Groupe d'agents virtuels

Un groupe d'agents virtuels est similaire à un groupe d'agents, sauf qu'un groupe d'agents virtuels ne comporte pas de membres permanents. Au lieu de cela, un agent devient membre d'un groupe d'agents virtuels lorsqu'il remplit les critères spécifiés par le script. L'adhésion d'un agent à un groupe d'agents virtuels peut changer de façon dynamique en fonction des changements des critères du groupe d'agents virtuels ou des changements des propriétés d'objet de l'agent. Lorsque vous cliquez sur un groupe d'agents virtuels dans Genesys Administrator Extension, vous voyez les agents qui sont actuellement membres de ce groupe.

### Important

Bien que vous puissiez les créer et les configurer en utilisant Genesys Administrator Extension, les groupes d'agents virtuels sont principalement utilisés par les applications de rapport. Pour plus d'informations sur les groupes d'agents virtuels, consultez la toute dernière version du guide *Framework Stat Server User's Guide*.

## Avertissement

Si Genesys Administrator Extension trouve des groupes d'agents virtuels (convertis depuis une installation précédente) qui contiennent des expressions de script non légales ou qui incluent des membres permanents, Genesys Administrator Extension affiche un message d'erreur. Pour assurer un fonctionnement correct des groupes d'agents virtuels, vous devez résoudre le problème manuellement, soit en corrigeant l'erreur, soit en convertissant le groupe d'agents virtuels en groupe d'agents non virtuels en supprimant l'expression de l'option de configuration script.

# Utilisateurs (personnes)

Les utilisateurs représentent le personnel du centre de contact, notamment les agents, qui doivent avoir accès aux applications Genesys. Les agents sont des utilisateurs qui traitent les interactions avec les clients directement.

Genesys Framework exige que chaque utilisateur qui nécessite ce type d'accès soit enregistré dans la base de données de configuration avec l'ensemble d'**autorisations** approprié.

## Important

Pour exécuter une application particulière, un utilisateur doit disposer des autorisations Lecture et Exécution pour l'objet représentant cette application dans la base de données de configuration. Les nouveaux utilisateurs créés dans Genesys Administrator Extension reçoivent le même ensemble d'autorisations et de privilèges d'accès par défaut que ceux accordés par Configuration Server.

## Options d'affichage

La liste des **personnes** présente les utilisateurs figurant dans 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. Vous pouvez facilement faire la distinction entre les utilisateurs et les agents en regardant l'icône située à gauche du nom de l'objet.

## Important

Les utilisateurs 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.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Utilisateur, 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 utilisateur.
- **Déplacer vers** — Déplacer un utilisateur vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des utilisateurs.

### Important

Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Genesys Administrator Extension invalide toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

- 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 utilisateur pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Utilisateur

### 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 que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
- **Agent** — Indique si cet utilisateur est un agent. Si cette option est sélectionnée, d'autres champs apparaissent. Une fois cet indicateur défini, vous ne pouvez plus le changer.
- **Prénom** — Prénom de cet utilisateur.
- **Nom** — Nom de cet utilisateur.
- **Adresse e-mail** — Adresse e-mail de cet utilisateur.
- **ID employé** — Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du centre de contact. 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).
- **Mot de passe** — Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Réinitialiser mot de passe** n'est pas sélectionnée.

### Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage. Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus d'informations.

- **Confirmer le mot de passe** — Confirmation du mot de passe entré. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** n'est pas sélectionnée.

### Important

N'utilisez pas la commande Copier et coller pour insérer le **mot de passe** dans ce champ. Vous devez retaper le mot de passe.

- **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** — Cochez cette case si vous voulez que l'utilisateur soit invité à entrer un nouveau mot de passe à la prochaine connexion.

### Important

L'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** s'affiche uniquement si Genesys Administrator Extension se connecte à Management Framework 8.1.1 ou version supérieure. Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus d'informations sur la réinitialisation des mots de passe.

- **ID externe** — Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, soit LDAP soit RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255. Pour plus d'informations, consultez le manuel [Framework External Authentication Reference Manual](#).
  - **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. Si **Agent** est sélectionné, 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 suivante :
- **Place par défaut** — Place attribuée par défaut à cet agent. Ce paramètre facultatif s'applique à un nombre limité de configurations, en particulier celles où une association en temps réel entre une place et un agent ne peut être établie par le biais d'une procédure de connexion téléphonique.
  - **Règle de capacité** — Nom du script de type règle de capacité qui définit la capacité de cet agent à gérer plusieurs interactions. Consultez la documentation relative aux rapports pour plus d'informations.
  - **Forfait** — **Forfait** associé à cet agent.
  - **Site** — Site contenant ce forfait.
4. Dans l'onglet **Membre de**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **groupe d'accès**.
5. Dans l'onglet **Rangs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un rang.
6. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
- **Type d'application** — Type d'application auquel un utilisateur a besoin d'accéder. Consultez les manuels de l'application GUI pour voir si elle utilise des Rangs pour activer ou bloquer certaines fonctions. Si un manuel ne fait pas référence aux rangs, les applications concernées ne les utilisent pas et il n'est pas nécessaire de spécifier les rangs de la personne par rapport à cette application.
  - **Rang de l'application** — Rang pour les applications du type spécifié.
7. Si **Agent** est sélectionné, cliquez sur **Appliquer** pour afficher les onglets suivants.
- Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une compétence.
  - Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :

- **Compétence** — Compétence attribuée à cet agent.
- **Niveau** — Mesure relative de l'efficacité de l'agent dans cette compétence.
- Dans l'onglet **Noms de connexion d'agent**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nom de connexion d'agent.
- Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
  - **Nom de connexion d'agent**—Code de connexion attribué à cet agent. Vous ne pouvez pas attribuer un même nom de connexion à plusieurs agents.
  - **Délai entre appels** — Certains autocommutateurs ne prennent pas en charge le transfert d'informations concernant l'état professionnel des appels d'un agent via une liaison CTI. Toutefois, si cette opération est prise en charge, envisagez de spécifier le délai entre appels, en secondes, pour les noms de connexion d'agent appartenant à ces autocommutateurs. Cette spécification doit être identique au paramètre correspondant de l'autocommutateur.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Important

Les nouveaux utilisateurs ne reçoivent pas automatiquement les autorisations Lire et Mettre à jour pour leur objet Utilisateur. Vous devez manuellement octroyer ces autorisations pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer leurs préférences dans les programmes basés sur l'interface graphique, comme GAX ou Workspace Desktop Edition (anciennement Interaction Workspace).

# Rôles

Les rôles définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans Genesys Administrator Extension, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux **utilisateurs** (y compris aux agents) et **groupes d'accès**. Les rôles sont propres aux applications et doivent être définis pour chaque application qui les prend en charge.

Dans une configuration multilocataires hiérarchique, seuls les rôles définis dans le locataire Environnement peuvent être utilisés pour autoriser les utilisateurs à accéder à tous les écrans dans Genesys Administrator Extension. Les utilisateurs ne peuvent inclure de privilèges propres à Genesys Administrator Extension dans les rôles d'autres locataires.

Pour plus d'informations sur les rôles, consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). Pour obtenir la liste des privilèges de rôle de l'application Genesys Administrator Extension, consultez la [section sur les privilèges de rôle du guide Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

## Options d'affichage

La liste des **rôles** présente les rôles figurant dans 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 rôles 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Rôle, 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 rôle.
- **Déplacer vers** — Déplacer un rôle vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des rôles.
- 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 rôle pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

### Procédure : Création d'objets Rôle

#### 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 rôle. 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).
  - **Description** — Brève description de ce rôle.
  - **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. Dans l'onglet **Membres du rôle**, cliquez sur **Ajouter un groupe d'accès** pour ajouter un [groupe d'accès](#) ou sur **Ajouter une personne** pour ajouter un [utilisateur](#).
4. Dans l'onglet **Privilèges attribués**, sélectionnez des [privilèges de rôle](#) à ajouter cet objet rôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Compétences

Les compétences sont des qualités ou des capacités que possèdent les agents et qui affectent la position de chaque agent dans la hiérarchie du centre de contact. Les compétences courantes incluent les langues étrangères, des catégories spéciales de connaissances produits ou une aptitude à réaliser un type particulier de vente.

## Options d'affichage

La liste des **compétences** présente les compétences figurant dans 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 compétences désactivées sont grisées 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Compétence, 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**.

## Important

Lorsque vous supprimez une compétence, elle est aussi supprimée de la base de données de configuration et de tout agent auquel elle est attribuée. Si vous voulez supprimer la compétence uniquement de l'agent auquel elle est attribuée et la laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribuée à un autre agent, supprimez simplement la compétence de l'agent.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier une compétence.
- **Déplacer vers** — Déplacer une compétence vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des compétences.
- 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'une compétence pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Compétence

### 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 cette compétence. 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).
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Règles de capacité

La fenêtre **Règles de capacité** vous permet de définir des règles de capacité pour diverses opérations dans votre environnement. Par exemple, vous pouvez choisir de définir des règles de capacité concernant le nombre d'interactions Voix ou E-mail, ou la combinaison des deux, pouvant être traitées simultanément.

Cliquez sur **Options d'affichage** ci-après pour en savoir plus sur la liste et les fonctions de tri et de recherche disponibles. Vous pouvez également cliquer sur **Actions** pour découvrir les autres actions que vous pouvez exécuter depuis cette fenêtre.

### Options d'affichage

La liste **Règles de capacité** affiche les règles de capacité dans votre environnement. Cette liste est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers.

#### Important

Les règles de capacité désactivées sont grisées dans la liste.

Cette liste respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

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 le bouton **Filtre locataires** pour ouvrir la fenêtre **Filtre locataires**. Dans cette fenêtre, cochez la case en regard de chaque 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.

### Actions

Cliquez sur une règle de capacité pour afficher d'autres informations sur la règle dans un nouveau volet qui s'ouvre sur la droite. Vous pouvez également modifier le contrôle d'accès. Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

### Création de règles de capacité

## [+] Afficher la procédure

Cette petite vidéo explique comment créer des règles de capacité à l'aide de GAX. Vous pouvez également vous reporter à la procédure décrite sous la vidéo.

[Link to video](#)

### Procédure : Création de règles de capacité

#### Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom de la règle de capacité** — Nom attribué à la règle de capacité.

#### Important

Le champ **Nom de la règle de capacité** doit être unique au sein de l'environnement.

- **Description** — Description de la fonction de la règle de capacité.
- **Locataire et dossier** — Locataire et dossier auxquels appartient la règle de capacité. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser le dossier dans lequel est enregistré le script ou tapez le nom du dossier dans le champ Filtre rapide.

#### Important

La liste des dossiers affichés dépend des paramètres d'accès de chaque locataire.

- **Types de média** — Cliquez sur **Nouveau** pour sélectionner les types de média qui seront contrôlés par cette règle de capacité. Pour plus d'informations, consultez [Types de média](#).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Types de média

## [+] Afficher la procédure

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs types de média dans les règles de capacité pour spécifier le

nombre d'instances de chaque type de média autorisé simultanément.

## Procédure : Ajout de types de média aux règles de capacité

### Étapes

1. Exécutez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Nouveau** et créez une nouvelle règle de capacité.
  - Cliquez sur une règle de capacité existante dans le volet **Règles de capacité**.
2. Dans la section **Types de média**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des types de média à la règle de capacité. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
3. Dans ce nouveau volet, cliquez sur le menu déroulant **Type de média** pour sélectionner un type de média. Une nouvelle section intitulée **Conditions** s'affiche.
4. Définissez les conditions relatives au type de média.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Conditions

Par défaut, la valeur maximum de type de média est 1. Vous pouvez cliquer sur le bouton **[type média] dépasse 1** pour définir une nouvelle valeur maximum. Par exemple, si vous sélectionnez Voix comme type de média, cliquez sur **Voix dépasse 1** pour ouvrir un nouveau volet puis entrez une nouvelle valeur dans le champ **Capacité maximum**. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la modification.

Vous pouvez également combiner les types de média pour la règle de capacité. Par exemple, vous pouvez définir une règle de capacité qui autorise une interaction Voix et une interaction E-mail (pour un total de deux interactions simultanées). Vous pouvez également définir une règle de capacité qui autorise une interaction Voix ou une interaction E-mail mais pas les deux (pour un total d'une interaction simultanée).

## Procédure : Ajout d'une condition **et** à un type de média

### Étapes

1. Dans le menu déroulant **Conditions**, cliquez sur **et**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite pour vous permettre d'ajouter une condition.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.
3. Entrez une valeur dans le champ **Capacité maximum**.
4. Cliquez sur **OK** pour ajouter une condition.

## Procédure : Ajout d'une condition **ou** à un type de média

### Étapes

1. Dans le menu déroulant **Conditions**, cliquez sur **ou**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite pour vous permettre d'ajouter une condition.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.
3. Entrez une valeur dans le champ **Capacité maximum**.
4. Cliquez sur **OK** pour ajouter une condition.

## Validation des règles de capacité

### [+] Afficher la procédure

Lors de la création d'une nouvelle règle de capacité ou de la modification d'une règle de capacité existante, vous pouvez cliquer sur **Valider** pour vérifier si la règle de capacité est valide ou non. Cette action permet de vérifier que la règle de capacité est correctement créée et qu'elle utilise uniquement les types de média auxquels vous pouvez accéder.

Par exemple, si vous créez une règle de capacité n'ayant que **voix** en type de média mais que vous utilisez **rappel** dans une condition, GAX affiche un message d'erreur lorsque vous cliquez sur **Valider** indiquant que vous devez ajouter **rappel** en tant que type de média.

En revanche, si la règle de capacité est valide, GAX affiche un message de confirmation lorsque vous cliquez sur **Valider**.

## Procédure : Validation d'une règle de capacité

### Étapes

1. Créez une nouvelle règle de capacité ou modifiez une règle de capacité existante.
2. Cliquez sur **Valider**.
3. GAX affiche l'un des messages suivants :
  - Message de confirmation indiquant que la règle de capacité est valide.
  - Message d'erreur expliquant pourquoi la règle de capacité n'est pas valide.

## Suppression de règles de capacité

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Afficher la procédure" hidetext="[-] Masquer la procédure"> Vous disposez de plusieurs méthodes pour supprimer une règle de capacité. Choisissez une procédure ci-après :

## Procédure : Suppression d'une seule règle de capacité

### Étapes

1. Sélectionnez une règle de capacité dans la liste **Règles de capacité**. D'autres informations sur la règle de capacité s'affichent dans un volet qui s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche et vous demande de confirmer l'action :
  - cliquez sur **OK** pour continuer.
  - cliquez sur **annuler** pour annuler l'action.

## Procédure : Suppression de plusieurs règles de capacité

### Étapes

1. Dans la liste **Règles de capacité**, cochez la case en regard de chaque règle de capacité à supprimer.
2. Cliquez sur **Changement en masse** et sélectionnez **Supprimer** dans le menu contextuel qui s'affiche.
3. Une boîte de dialogue s'affiche et vous demande de confirmer l'action :
  - Cliquez sur **OK** pour continuer.
  - Cliquez sur **annuler** pour annuler l'action.

## Copie des règles de capacité

### [+] Afficher la procédure

## Procédure : Copie des règles de capacité

### Étapes

1. Sélectionnez une règle de capacité à copier. D'autres informations sur la règle de capacité s'affichent dans un volet qui s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Copier**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
3. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom de la règle de capacité** — Nom attribué à la règle de capacité.

### Important

Le champ **Nom de la règle de capacité** doit être unique au sein de l'environnement.

- **Description** — Description de la règle de capacité.
- **Locataire et dossier** — Locataire et dossier auxquels appartient la règle de capacité. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser le dossier dans lequel est enregistré le script ou tapez le nom du dossier dans le champ Filtre rapide.

### Important

La liste des dossiers affichés dépend des paramètres d'accès de chaque locataire.

- **Types de média** — Cliquez sur **Nouveau** pour sélectionner les types de média qui seront contrôlés par cette règle de capacité. Pour plus d'informations, consultez [Types de média](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Activation ou désactivation de règles de capacité

### [+] Afficher la procédure

Vous disposez de plusieurs méthodes pour activer ou désactiver une règle de capacité. Choisissez une procédure ci-après :

## Procédure : Activation ou désactivation d'une seule règle de capacité

### Étapes

1. Sélectionnez une règle de capacité. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Dans ce nouveau volet, effectuez l'une des actions suivantes :
  - si la règle de capacité est actuellement activée, cliquez sur **Désactiver**.
  - si la règle de capacité est actuellement désactivée, cliquez sur **Activer**.

## Procédure : Activation ou désactivation de plusieurs règles de capacité

### Étapes

1. Dans le volet **Règles de capacité**, cochez la case en regard de chaque règle de capacité à activer ou désactiver.
2. Cliquez sur **Changement en masse**. Un menu contextuel s'affiche. Sélectionnez **Activer** pour activer les règles de capacité sélectionnées ou sur **Désactiver** pour les désactiver.
3. Une boîte de dialogue s'affiche et vous demande de confirmer l'action :
  - Cliquez sur **OK** pour continuer.
  - Cliquez sur **annuler** pour annuler l'action.

## Contrôle d'accès

Le volet **Contrôle d'accès** répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs configurés explicitement avec les autorisations pour cet objet. Lorsque vous définissez des autorisations, vous procédez généralement sur les utilisateurs ou groupes d'accès auxquels vous voulez accorder ces autorisations. Cette fonction améliore la manière dont les autorisations sont définies. Elle se limite à la gestion des autorisations d'un seul objet de base de données. Pour obtenir des instructions supplémentaires sur l'octroi, la modification et la suppression d'autorisations, consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

### Création d'autorisations d'accès

#### [+] Afficher la procédure

## Procédure : Création d'autorisations d'accès

## Étapes

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
4. Dans le champ **Type d'objet**, sélectionnez le type d'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
5. Dans le champ **Objet de configuration**, sélectionnez l'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
6. Dans la liste **Autorisations d'accès**, sélectionnez les autorisations d'accès à appliquer :

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Lire les autorisations d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès accordées pour cet objet.
Modifier les autorisations d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès accordées pour cet objet.

7. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Modification des autorisations d'accès

### [+] Afficher la procédure

Procédure : Modification des autorisations d'accès

## Étapes

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
4. Vous pouvez modifier une ou toutes les options suivantes :

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Lire les autorisations d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès accordées pour cet objet.
Modifier les autorisations d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès accordées pour cet objet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications.
  - cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

## Suppression d'autorisations d'accès

### [+] Afficher la procédure

## Procédure : Suppression d'autorisations d'accès

### Étapes

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.

3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.
  - cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression.

# Environnement

La section Environnement de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Modèles d'application
- Applications
- Conditions d'alarme
- Hôtes
- Scripts
- Solutions
- Locataires
- Fuseaux horaires
- Scripts de détection/réaction

# Modèles d'application

Un modèle d'application est le modèle utilisé pour l'enregistrement d'une nouvelle application dans la base de données de configuration. Un modèle d'application décrit l'ensemble des options qui s'applique à une application de type et de version spécifiques.

Avant d'installer une nouvelle application Genesys, un modèle d'application doit être disponible pour cette application. Vous pouvez importer le modèle d'application générique fourni avec chaque application Genesys, ou vous pouvez créer un modèle d'application.

## Important

Lors de la mise à niveau de versions précédentes d'applications Genesys, enregistrez les nouveaux modèles d'application correspondant aux nouvelles versions, si les notes de diffusion indiquent que ces dernières contiennent de nouvelles options de configuration essentielles à votre environnement.

## Options d'affichage

La liste des **modèles d'application** présente les modèles d'application figurant dans 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 modèles d'application 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 Modèle d'application, 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**.

### Important

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'application s'il a déjà été utilisé pour créer une application.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

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

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

## Procédure : Création d'objets Modèle d'application

### 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 du modèle d'application. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Une fois cette valeur

définie, vous ne pouvez plus la modifier.

- **Type** — Type d'application correspondant au modèle. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **Versio**n — Version de l'application correspondant au modèle. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Genesys conseille de spécifier les trois premiers chiffres de la version de l'application.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Importation de modèles d'application

Genesys propose des modèles génériques pour toutes les applications Genesys. Vous pouvez trouver les fichiers .apd de modèles d'application, livrés avec chaque version du logiciel Genesys, dans le dossier **Modèles** d'un CD du produit.

Pour importer un modèle d'application depuis le fichier .apd, procédez comme suit.

### Procédure : Importation de modèles d'application

#### Étapes

1. Cliquez sur **Plus**, puis sélectionnez **Importer le modèle d'application**.
2. Une nouvelle fenêtre apparaît. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un modèle d'application au format .apd à importer.
3. Cliquez sur **OK** pour charger le modèle d'application.
4. Consultez la rubrique [Création d'objets Modèle d'application](#) pour terminer la création de l'objet Modèle d'application.

# Applications

Les applications sont les différents logiciels de Genesys gérant le centre de contact. Il existe deux types d'applications : les interfaces utilisateurs graphiques (GUI) et les démons. La plupart des démons sont des serveurs d'autres applications.

Vous devez enregistrer chaque instance d'un démon séparément. Le Configuration Server ne permet pas à deux démons du même nom de se connecter simultanément. En revanche, un objet dans la base de données de configuration peut représenter un nombre quelconque d'applications GUI de même type et des paramètres de configuration.

## Options d'affichage

La liste des **applications** présente les applications figurant dans 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 applications désactivées sont grisées 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 Application, 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 une application.
- **Déplacer vers** — Déplacer une application vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des applications.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.
- [Configurer la journalisation](#)

Cliquez sur le nom d'une application pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [autorisations](#), des [options et des options d'application](#), et afficher des [dépendances](#).

## Création d'objets Application

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Création d'objets Application

##### 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 l'application. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Pour éviter tout dysfonctionnement des applications, Genesys déconseille l'utilisation de symboles (y compris les guillemets simples et doubles) dans les noms d'application.
  - **Modèle** — Modèle d'application sur lequel repose cette application. Cette valeur est définie automatiquement lorsque vous sélectionnez le modèle d'application.
  - **Type** — Type de l'application. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle d'application sélectionné.
  - **Type de composant** — Spécifie en détail le but de cet objet Application dans la

configuration. Conservez la valeur par défaut (Inconnu) définie dans ce champ à moins que la documentation propre à l'application ne précise de saisir une valeur spécifique. Ce champ est uniquement visible pour les démons.

- **Versio**n — Version de l'application. Cette valeur est définie automatiquement en fonction de la version du modèle d'application sélectionné.
- **Est un serveur d'application** — Ce champ est sélectionné pour tous les démons et non sélectionné pour toutes les interfaces utilisateurs graphiques. Il est défini automatiquement en fonction du champ **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.

Cette section s'applique uniquement aux démons, pas aux interfaces utilisateurs graphiques :

- **Répertoire de travail** — Chemin complet du répertoire d'installation de cette application. Ce champ est obligatoire. A la création d'une application, Genesys recommande d'insérer un point (.). Le chemin sera automatiquement renseigné à l'installation de la nouvelle application et à la connexion à Configuration Server.
- **Ligne de commande** — Ligne de commande utilisée pour démarrer cette application ; elle spécifie le nom du fichier exécutable de l'application. Ce champ est obligatoire. A la création d'une application, Genesys recommande d'insérer un point (.). La ligne de commande sera automatiquement renseignée à l'installation de la nouvelle application et à la connexion à Configuration Server.
- **Arguments de ligne de commande** — Autres paramètres de ligne de commande utilisés pour démarrer cette application. Lors de la création d'une nouvelle application, Genesys recommande de laisser ce champ vide. Les arguments seront insérés automatiquement lors de l'installation de la nouvelle application et de sa connexion à Configuration Server.
- **Délai de démarrage** — Intervalle, en secondes, pendant lequel la couche de gestion attend le démarrage de cette application. Si l'application a été configurée avec l'option de configuration autostart réglée sur **Vrai**, il s'agit également du délai au bout duquel Solution Control Server démarre cette application après l'initialisation ou après un redémarrage du système. Ce champ est obligatoire.
- **Délai d'arrêt** — Intervalle, en secondes, pendant lequel la couche de gestion attend l'arrêt de cette application. Ce champ est obligatoire.
- **Démarrage automatique** — Indique si la couche de gestion redémarre automatiquement l'application en cas d'arrêt inattendu.
- **Hôte** — Ordinateur hôte sur lequel l'application s'exécute.

### Important

Afin de prendre en charge des configurations HA spécifiques, il est possible d'enregistrer plusieurs

serveurs sur le même port du même hôte.

Autrement, n'attribuez le numéro de port à aucun autre serveur sur le même hôte.

- **Serveur de sauvegarde** — Serveur contacté par les applications client en cas d'échec de la connexion au serveur principal. Vous ne pouvez pas associer un serveur de secours avec plusieurs serveurs principaux. Vous devez utiliser le même modèle d'application pour le serveur de secours que celui utilisé pour le serveur principal. Vous devez également associer les serveurs au même compte utilisateur.

### Important

Lorsque vous désignez une application comme serveur de secours pour un autre serveur, l'autocommutateur (pour les applications T-Server), les connexions et les locataires de cette application sont modifiés automatiquement pour coïncider avec les valeurs correspondantes du serveur principal. Tant que cette application est associée au serveur principal, ses connexions seront considérées comme en lecture seule et ne pourront être changées que lorsque vous apporterez des modifications aux connexions du serveur principal.

- **Type de redondance** — Type de redondance avec lequel cette application fonctionne.
- **Délai d'attente** — Délai d'attente de l'application, en secondes, entre chaque tentative de reconnexion après l'échec d'une connexion avec le serveur.
- **Tentatives** — Nombre de tentatives de reconnexion à ce serveur avant d'essayer de se connecter au serveur de secours. Cette valeur doit être égale ou supérieure à 1. Cette propriété n'est utilisée que si vous avez spécifié un serveur de secours pour ce serveur.

### Important

Le réglage de ce paramètre sur une valeur différente de **1** peut ne pas prendre effet pour certains types d'applications.

- **Se connecter en tant que SYSTEME** — Si cette case est cochée, indique que cette application se connecte à Configuration Server pour le compte SYSTEME.
- **Se connecter en tant que compte** — Identifie le compte que doivent utiliser les applications pour se connecter à Configuration Server. Si la case **Se connecter en tant que SYSTEME** est cochée, ce champ est désactivé. Pour les applications de type Configuration Server, la valeur par défaut de ce champ est `Environment\default`.

### Important

Si vous configurez Configuration Server Proxy, Genesys vous recommande fortement d'utiliser la valeur par défaut (Environment\default).

- **Certificat** — Valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier **<serie\_#>\_<nom\_hôte>\_cert.pem**.
- **Description du certificat** — Description facultative du certificat.
- **Clé du certificat** — Chemin complet d'accès au fichier **<serie\_#>\_<nom\_hôte>\_priv\_key.pem** de la clé du certificat de sécurité. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.
- **Autorité de certification approuvée** — Chemin complet du fichier **ca\_cert.pem** de l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.

### Important

Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour obtenir plus d'informations sur le déploiement de Genesys TLS Security.

3. L'onglet **Connexions** répertorie les connexions reliant cette application aux autres. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion.
4. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
  - **Serveur** — Application serveur à laquelle cette application se connecte en tant que client au démarrage.
  - **ID de port** — Port du serveur auquel l'application se connecte. Si vous souhaitez utiliser une connexion sécurisée, assurez-vous de sélectionner un port sécurisé.
  - **Protocole de connexion** — Nom du protocole de contrôle de connexion.

### Important

Définissez le protocole ADDP entre le Local Control Agent et le Solution Control Server dans l'onglet **Options** de l'objet Hôte.

- **Délai d'attente local** — Cette valeur n'est obligatoire que si vous avez spécifié **addp** dans **Protocole de connexion**. Cette valeur spécifie l'intervalle d'interrogation mesuré en secondes côté client. Cette valeur indique la fréquence selon laquelle l'application client envoie des signaux d'interrogation à l'application serveur. Pour activer cette fonctionnalité,

spécifiez une valeur entière.

### Avertissement

Pour éviter les faux états de déconnexion pouvant survenir à cause des retards dans le réseau de données, Genesys recommande de régler les délais d'attente ADDP à des valeurs supérieures à 10 secondes.

- **Délai d'attente distant** — Cette valeur n'est obligatoire que si vous avez spécifié **addp** dans **Protocole de connexion**. Cette valeur spécifie l'intervalle d'interrogation mesuré en secondes côté serveur. Cette valeur indique la fréquence selon laquelle l'application serveur envoie des signaux d'interrogation à l'application client. Pour activer cette fonctionnalité, spécifiez une valeur entière.

### Avertissement

Pour éviter les faux états de déconnexion pouvant survenir à cause des retards dans le réseau de données, Genesys recommande de régler les délais d'attente ADDP à des valeurs supérieures à 10 secondes.

- **Mode de suivi** — Mode de suivi de connexion utilisé entre un serveur et son client.
  - **Le suivi est désactivé** — Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les applications client et serveur n'impriment pas de message relatif au protocole ADDP dans leurs journaux.
  - **Suivi du côté client** — Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'application client imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
  - **Suivi du côté serveur** — Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'application serveur imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
  - **Suivi des deux côtés** — Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les applications client et serveur impriment des messages relatifs au protocole ADDP dans leur journal.
- **Mode de connexion** — Spécifie si ce port est sécurisé ou non par Genesys Security à l'aide du protocole TLS. Ce champ est désactivé si le client n'utilise pas Genesys Security.
- **Paramètres de protocole de transport** — Tout texte, le plus souvent des paires **clé=valeur**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
- **Paramètres d'application** — Tout texte, le plus souvent des paires **clé=valeur**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les informations dans l'onglet **Connexions**.

6. L'onglet **Ports** répertorie les ports de communication utilisés par les clients d'une application pour se connecter à un serveur. Afin de prendre en charge des configurations haute disponibilité spécifiques, il est possible d'enregistrer plusieurs serveurs sur le même port du même hôte. Autrement, n'attribuez le numéro de port à aucun autre serveur sur le même hôte. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion.

7. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :

- **ID de port** — Identifiant du port.
- **Port de communication** — Port associé à l'ID de port spécifié.
- **Protocole de connexion** — Protocole utilisé pour la connexion.
- **Sync HA** — Si cette option est sélectionnée, un serveur de secours HA utilisera ce port pour se connecter au serveur principal.
- **Mode d'écoute** — Mode d'écoute configuré pour ce mode
- **Certificat** — Valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier `<serie_#>_<nom_hôte>_cert.pem`.
- **Description** — Description facultative du certificat.
- **Clé du certificat** — Chemin complet d'accès au fichier `<serie_#>_<nom_hôte>_priv_key.pem` de la clé du certificat de sécurité. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.
- **Autorité de certification approuvée** — Chemin complet du fichier `ca_cert.pem` de l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.

### Important

Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour obtenir plus d'informations sur le déploiement de Genesys TLS Security.

- **Paramètres de transport** — Tout texte, le plus souvent des paires **clé=valeur**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
  - **Paramètres d'application** — Tout texte, le plus souvent des paires **clé=valeur**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
8. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les informations dans l'onglet **Ports**.
9. Signification fonctionnelle de l'onglet **Locataires** uniquement dans un environnement multilocataires. Il spécifie une liste de locataires desservis par cette application. Les informations spécifiées dans cette liste ne limitent pas les privilèges d'accès des applications

daemon en ce qui concerne les données de configuration. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un locataire à cet objet Application.

### Important

Les applications T-Server et High Availability (HA) Proxy n'affichent pas la propriété Locataire. Un T-Server ne peut desservir qu'un seul locataire, qui est spécifié dans les propriétés **générales** du T-Server. Un HA Proxy ne peut desservir que le même locataire que celui du T-Server correspondant. Par ailleurs, ce locataire est également spécifié dans les propriétés **générales** de l'application HA Proxy.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration de la journalisation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Configuration de la journalisation

### Étapes

1. Dans la liste des **applications**, sélectionnez une ou plusieurs applications.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, définissez les options suivantes :
  - Les applications sélectionnées dans la liste des **applications** apparaissent dans la section **Applications**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les applications à inclure dans cette procédure.
  - Dans la section **Niveau de journalisation**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **Tout** — Tous les événements des niveaux de journalisation **Suivi**, **Interaction** et

**Standard** sont consignés.

- **Suivi** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.
- **Interaction** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

### Important

Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications mais en rapport avec la même interaction.

### Avertissement

L'utilisation du niveau interaction génère beaucoup d'événements de journalisation sur le réseau ; ceci peut avoir une influence néfaste sur les performances du SGBD, des serveurs de messages et des composants de traitement d'interaction.

- **Standard** — Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
  - Indique qu'une tentative d'exécution d'une opération externe a échoué
  - Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe, ayant échoué précédemment, a réussi
  - Indique la détection d'une condition, réelle ou prévue, dont l'incidence est négative sur les opérations
  - Indique qu'une condition précédemment détectée, dont l'incidence était négative sur les opérations, n'existe plus
  - Indique une violation de sécurité, quelle qu'elle soit
  - Indique qu'un échange de données de haut niveau est impossible à reconnaître ou ne suit pas la séquence logique attendue
  - Indique l'impossibilité de traiter une requête externe
  - Indique l'exécution réussie d'une étape logique d'un processus d'initialisation
  - Indique le changement de mode d'une application

- Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable dépasse ce seuil
  - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable précédemment dépassé est revenue dans une plage normale.
  - **Aucune** — Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignment suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**.
  5. Effectuez l'une des actions suivantes :
    - Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Serveur de messages**, puis sélectionnez le serveur de messages pour recevoir les journaux.
    - Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
      - **Créer un segment** — Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
      - **Taille du segment (Mo)** — Si la case **Créer un segment** est sélectionnée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
      - **Expiration des segments** — Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
      - **Segments maximum** — Si la case **Expiration des segments** est sélectionnée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.
  6. Cliquez sur **OK**.

## Conditions d'alarme

Les conditions d'alarme précisent les événements dont vous souhaitez être averti et que vous voulez gérer dès qu'ils se produisent. Par exemple, un hôte ou une solution qui ne répond pas. Le logiciel Genesys contient des conditions d'alarme prédéfinies mais vous pouvez également créer vos propres conditions d'alarme.

Les conditions d'alarme fonctionnent avec les scripts suivants :

- les scripts de détection d'alarme, qui identifient les variables système que la couche de gestion doit contrôler pour déclencher une alarme ;
- les scripts de réaction d'alarme, qui identifient ce que doit faire la couche de gestion lorsque des alarmes surviennent ou sont supprimées du système ; les scripts de réaction d'alarme qui identifient ce qui doit se produire lors de la suppression d'alarmes se nomment scripts d'effacement d'alarme.

Pour créer un script de condition d'alarme, consultez la rubrique **Scripts**. Pour associer des scripts de détection et de réaction d'alarme à des conditions d'alarme, configurez les paramètres appropriés dans les onglets de la condition d'alarme correspondante.

## Options d'affichage

La liste des **conditions d'alarme** présente les conditions d'alarme figurant dans 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 conditions d'alarme désactivées sont grisées 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Condition d'alarme, 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 une condition d'alarme.
- **Déplacer vers** — Déplacer une condition d'alarme vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les conditions d'alarme
- 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'une condition d'alarme pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

### Procédure : Création d'objets Condition d'alarme

#### 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 la condition d'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
  - **Description** — Brève description de la condition d'alarme.
  - **Catégorie** — Catégorie de la condition d'alarme : **Critique**, **Majeur** ou **Mineur**. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Script de détection** — Script décrivant la logique appliquée pour détecter l'alarme.
  - **Délai d'attente d'annulation** — Période, en secondes, pendant laquelle la condition d'alarme reste enregistrée dans la base de données des journaux, à moins qu'elle ne soit annulée par un autre événement ou supprimée par un utilisateur. Lorsque ce délai d'attente expire, la condition d'alarme est supprimée sans condition.
  - **ID de l'événement de détection** — Identificateur de l'événement déclenchant l'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Sélection de détection** — Mode de sélection de l'événement utilisé par la Couche de gestion pour l'analyse de la Condition d'alarme. Les modes sont les suivants :

- **Sélectionner par n'importe quel critère** — L'événement spécifié dans une application quelconque déclenche une alarme.
- **Sélectionner par application** — L'événement spécifié dans l'application sélectionnée déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Application**. Cliquez sur l'icône **Parcourir** pour sélectionner un élément à partir d'une liste ou entrez le nom complet ou partiel de l'élément dans le menu **Filtre rapide**. La liste est renseignée avec les objets Application conservés dans Configuration Server.
- **Sélectionner par type d'application** — L'événement spécifié dans le type d'application sélectionné déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Type**. Cliquez sur le bouton déroulant pour sélectionner un élément dans la liste. La liste est renseignée avec les objets Application dont les sous-types sont définis.
- **ID de l'événement de suppression** — Identificateur de l'événement déclenchant l'effacement de l'alarme. Pour effacer l'alarme, la couche de gestion utilise l'événement des applications spécifiées pour l'événement de détection de cette condition d'alarme.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois l'objet créé, vous pouvez le modifier et cliquez sur les onglets **Scripts de réaction** ou **Scripts d'effacement** pour attribuer des scripts à la condition d'alarme. Consultez la rubrique [Scripts](#) pour plus d'informations.

## Procédure : Test des conditions d'alarme

### Étapes

1. Dans la liste des **conditions d'alarme**, cliquez sur la case en regard de la ou des conditions à tester.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionner **Activer l'alarme**.
3. La condition d'alarme est activée. Accédez au [Tableau de bord du système](#) pour afficher l'alarme et l'effacer.

## Conditions d'alarme prédéfinies

Genesys fournit les conditions d'alarme prédéfinies dont la liste apparaît dans le tableau ci-dessous. Si nécessaire, vous pouvez configurer ces conditions de manière plus poussée pour les adapter à vos besoins.

Type d'alarme	Description
Echec d'application	Signale que l'application spécifiée s'est arrêtée ou a cessé de répondre.
Echec de connexion	Signale que la connexion spécifiée entre deux applications a été perdue.
Echec de liaison CTI	Signale que la connexion entre le T-Server spécifié et son autocommutateur a été perdue.
Hôte inaccessible	Signale que la couche d'administration ne peut pas contacter le Local Control Agent (LCA) sur l'hôte où s'exécutent les démons Genesys. LCA n'est pas démarré ou n'écoute pas sur un port autre que celui spécifié dans la configuration. Une condition d'hôte inaccessible est également souvent indiquée comme étant arrêtée.
Erreur de licence	Signale qu'une erreur de licence s'est produite.
Service indisponible	Signale qu'un composant Genesys ne peut pas assurer son service pour des raisons internes.
Hôte indisponible	Signale qu'un hôte où s'exécutent des démons Genesys n'est pas disponible (arrêté).
Hôte inaccessible	Signale que la couche d'administration ne peut pas atteindre l'hôte où s'exécutent des démons Genesys (pas de route vers l'hôte).
Modification non planifiée de l'état de la solution	Signale que l'état d'une solution est passé de Démarré à Attente sans aucune demande d'arrêt de la solution. Ceci peut être un symptôme de défaillance d'un des composants de la solution.
Perte de connexion de base de données du serveur de messages	Signale que le serveur de messages a perdu la connexion à la base de données de journalisation centralisée.

Pour en savoir plus sur les conditions d'alarme prédéfinies, consultez le guide [Management Layer User's Guide](#).

## E-mails d'alarme

Vous pouvez personnaliser la ligne Objet et le corps d'un e-mail de réaction d'alarme en créant un modèle utilisant du texte brut et les variables réservées suivantes représentant des informations spécifiques de l'alarme :

Variable	Description
\$REACT_NAME	Nom de la réaction d'alarme.
\$COND_ID	ID de la condition d'alarme.
\$COND_NAME	Nom de la condition d'alarme.
\$COND_CTGR	Catégorie de la condition d'alarme.
\$APP_ID	ID de l'application.
\$APP_NAME	Nom de l'application.
\$APP_TYPE	Type d'application.
\$MSG_ID	ID de message.
\$MSG_DESCR	Texte du message.
\$\$	Caractère dollar (\$).

Vous pouvez utiliser ce script de réaction d'alarme aussi souvent que nécessaire. A chaque utilisation, le texte de l'e-mail est automatiquement personnalisé pour la situation particulière.

### Exemple

Voici un exemple de modèle d'e-mail de réaction d'alarme :

Objet :

\$COND\_ID détectée dans \$APP\_NAME

Message :

Une surcharge de la CPU a été détectée par la couche de gestion de la solution Genesys pour l'Hôte1.

Réaction d'alarme : \$REACT\_NAME

Condition d'alarme :

ID : \$COND\_ID

NOM : \$COND\_NAME

Catégorie : \$COND\_CTGR

Application :

ID : \$APP\_ID

Nom : \$APP\_NAME

Type : \$APP\_TYPE

Dans le scénario suivant, le système détecte une surcharge CPU dans Solution Control Server, une alarme est déclenchée, et l'e-mail suivant est envoyé en réponse. Notez le remplacement des noms de variable avec des valeurs réelles correspondant au scénario d'alarme.

Objet :

Surcharge\_CPU détectée dans Solution\_Control\_Server\_760

## Messages :

Une surcharge de la CPU a été détectée par la couche de gestion de la solution Genesys pour l'Hôte1.

Réaction d'alarme : courrier\_surcharge\_cpu

Condition d'alarme :

ID : 118

NOM : Surcharge\_CPU

Catégorie : Majeur

Application :

ID : 105

Nom : Solution\_Control\_Server\_760

Type : SCS

# Hôtes

Les Hôtes sont des ordinateurs exécutant les différentes applications serveur dans l'environnement.

N'enregistrez que les hôtes sur lesquels vous installerez et exécuterez des serveurs Genesys ou des serveurs tiers configurés dans la base de données de configuration.

## Options d'affichage

La liste des **hôtes** présente les hôtes figurant dans 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 hôtes 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 Hôte, 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**.

## Important

Vous ne pouvez supprimer un hôte que si aucune application serveur ne lui est attribuée.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

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

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

## Création d'objets Hôte

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Création d'objets Hôte

##### 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 l'hôte. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Etant donné que les applications utilisent ce nom d'hôte pour établir des connexions avec les serveurs fonctionnant sur cet hôte, veillez à ce qu'il soit exactement identique à celui de la configuration du réseau de données.

### Important

Vous pouvez modifier ce nom d'hôte uniquement lorsqu'aucune application serveur ne lui est attribuée.

- **Adresse IP** — Adresse IP de l'hôte. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Étant donné que les applications peuvent utiliser l'adresse IP spécifiée pour établir des connexions avec les serveurs fonctionnant sur cet hôte, veillez à ce qu'elle soit exactement identique à l'adresse IP de cet hôte dans la configuration de réseau de données.

### Conseil

Cliquez sur la loupe dans le champ **Nom** pour que GAX entre automatiquement l'adresse IP de l'hôte.

- **Type de SE** — Type de système d'exploitation de cet hôte. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
- **Version** — Version du système d'exploitation.
- **Port LCA** — Numéro de port sur lequel s'exécute le LCA (Local Control Agent) pour cet hôte. Le port LCA doit être configuré sur une valeur comprise entre 2000 et 9999, inclus. Lorsque le port LCA est configuré sur une valeur inférieure à 2000, LCA démarre sur le port numéro 4999 (valeur par défaut).

### Important

Ne modifiez pas la valeur du port LCA si une application est déjà connectée au LCA ou si Solution Control Server (SCS) a déjà commencé à contrôler LCA.

- **Solution Control Server** — SCS qui surveille et contrôle cet hôte. Cette propriété n'est valable que si vous activez la fonction SCS réparti. Consultez le guide [Management Layer User's Guide](#) pour plus d'informations.
- **Certificat** — Valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier `<serie_#>_<nom_hôte>_cert.pem`.
- **Description du certificat** — Description facultative du certificat.
- **Clé du certificat** — Chemin complet d'accès au fichier `<serie_#>_<nom_hôte>_priv_key.pem` de la clé du certificat de sécurité. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.
- **Autorité de certification approuvée** — Chemin complet du fichier `ca_cert.pem` de

l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ ne s'utilise que si Genesys Security est déployé sous UNIX ; sinon ce champ est vide.

### Important

Consultez le guide [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour obtenir plus d'informations sur le déploiement de Genesys TLS Security.

- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration de la journalisation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Configuration de la journalisation

##### Étapes

1. Dans la liste des **hôtes**, sélectionnez un ou plusieurs hôtes.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, définissez les options suivantes :
  - Les hôtes sélectionnés dans la liste des **hôtes** apparaissent dans la section **Hôtes**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les hôtes à inclure dans cette procédure.
  - Dans la section **Niveau de journalisation**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **Tout** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**.

- **Suivi** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.
- **Interaction** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

### Important

Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications mais en rapport avec la même interaction.

### Avertissement

L'utilisation du niveau interaction génère beaucoup d'événements de journalisation sur le réseau ; ceci peut avoir une influence néfaste sur les performances du SGBD, des serveurs de messages et des composants de traitement d'interaction.

- **Standard** — Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
  - Indique qu'une tentative d'exécution d'une opération externe a échoué
  - Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe, ayant échoué précédemment, a réussi
  - Indique la détection d'une condition, réelle ou prévue, dont l'incidence est négative sur les opérations
  - Indique qu'une condition précédemment détectée, dont l'incidence était négative sur les opérations, n'existe plus
  - Indique une violation de sécurité, quelle qu'elle soit
  - Indique qu'un échange de données de haut niveau est impossible à reconnaître ou ne suit pas la séquence logique attendue
  - Indique l'impossibilité de traiter une requête externe
  - Indique l'exécution réussie d'une étape logique d'un processus d'initialisation
  - Indique le changement de mode d'une application
  - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable dépasse ce seuil

- Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable précédemment dépassé est revenue dans une plage normale.
  - **Aucune** — Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**.
  5. Effectuez l'une des actions suivantes :
    - Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Serveur de messages**, puis sélectionnez le serveur de messages pour recevoir les journaux.
    - Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
      - **Créer un segment** — Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
      - **Taille du segment (Mo)** — Si la case **Créer un segment** est sélectionnée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
      - **Expiration des segments** — Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
      - **Segments maximum** — Si la case **Expiration des segments** est sélectionnée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.
  6. Cliquez sur **OK**.

## ADDP

Pour configurer le protocole ADDP (Advanced Disconnect Detection Protocol) entre le LCA d'un hôte et d'un SCS donnés, utilisez l'onglet **Options** de l'objet Hôte. Si vous utilisez la couche de gestion pour la gestion des échecs d'application, définissez les paramètres ADDP pour l'hôte comme décrit.

### Procédure : Configuration des connexions ADDP

## Étapes

1. Ouvrez l'onglet **Options** de l'hôte.
2. Créez une section intitulée addp.
3. Dans la section addp, spécifiez les options de configuration suivantes :

Nom d'option	Valeur d'option	Option Description
addp-timeout	Une valeur entière	Réglez les délais d'attente ADDP en secondes. Si une application de la connexion ne reçoit pas de messages de l'autre application de la connexion pendant cet intervalle, la première application envoie un message d'interrogation. Si la première application ne reçoit pas de réponse au message d'interrogation dans cet intervalle, elle interprète cette absence de réponse comme une perte de connexion. Il est conseillé de régler cette option sur 3 secondes pour les réseaux locaux ou sur 10 secondes pour les réseaux distants.
addp-trace	local	Le LCA imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.

### Important

Le protocole ADDP entre les serveurs se configure à l'aide de l'onglet **Connexions** de l'application.

## Vérifier les ports

Vous pouvez cliquer sur le nom d'un hôte pour afficher plus d'informations sur sa configuration, vérifier les données de port et identifier les conflits entre ports. Cliquez sur **Vérifier les ports** pour afficher toutes les applications et tous les ports configurés pour l'objet Hôte, ainsi que les conflits entre ports. Les ports dupliqués sur plusieurs applications sont mis en évidence dans la liste car ils peuvent être en conflit. Vous pouvez cliquer sur une application dans la liste **Vérifier les ports** pour afficher les détails relatifs à l'objet Application. Cliquez sur **Exporter** pour exporter les éléments de la liste dans un format compatible avec Microsoft Excel.

# Scripts

Les scripts désignent les scénarios de traitement ou les traitements pouvant être appliqués aux interactions avec les clients. Par exemple, un script de réaction d'alarme indique la réaction découlant du déclenchement d'une condition d'alarme.

## Important

Selon le type d'application, un scénario ou le traitement lui-même peut être inclus dans l'objet Script, dans ce cas il apparaît dans l'onglet **Options** de l'objet Script.

Pour en savoir plus sur les scripts, consultez le guide [Management Layer User's Guide](#) ou la documentation spécifique à votre produit.

## Options d'affichage

La liste des **scripts** présente les scripts figurant dans 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 scripts 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 Script, 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**. Quand vous supprimez un script, celui-ci est supprimé de la base de données de configuration et de la **condition d'alarme** à laquelle il est associé. Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un script.
- **Déplacer vers** — Déplacer un script vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des scripts.
- 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 script pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Création d'objets Script

### Procédure : Création d'objets Script

**Purpose:** Pour créer des objets Script.

#### Prerequisites

Ouvrez la fenêtre **Scripts** de Configuration Manager.

#### 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 du script. 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 de script** — Type du script. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Procédure : Création d'objets Scripts de conditions d'alarme

**Purpose:** Pour créer des objets Script dédiés aux conditions d'alarme.

### Prerequisites

Ouvrez la fenêtre **Scripts de détection/réaction** de Configuration Manager.

### 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 du script. 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 de script** — Type du script. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
    - **Réaction d'alarme** — Consultez l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus pour en savoir plus sur les scripts de réaction d'alarme.
      - **Types de réaction d'alarme** — Sélectionnez l'action à appliquer lors du déclenchement de ce script. Les champs de texte disponibles changent pour indiquer les informations applicables à votre sélection.
    - **Détection d'alarme** — Consultez l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus pour en savoir plus sur les options que vous pouvez définir pour les scripts de détection d'alarme.
      - **Types de détection** — Sélectionnez l'action à appliquer lors du déclenchement de ce script. Les champs de texte disponibles changent pour indiquer les informations applicables à votre sélection.
  - **Activé** — Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Scripts d'alarme

Choisissez l'un des types de scripts suivants pour en savoir plus :

- [Scripts de détection d'alarme](#)
- [Scripts de réaction d'alarme](#)

### Scripts de détection d'alarme

Les scripts de détection d'alarme identifient quelles variables système la couche de gestion doit contrôler pour déclencher une alarme.

Les variables système que la couche de gestion peut contrôler (également appelées paramètres de détection d'alarme avancée) comprennent :

- **Seuil de la variable système hôte** — Permet d'indiquer la valeur d'une modification anormale qui pourrait se produire à un certain moment dans l'utilisation de la CPU ou de la mémoire pour un hôte donné.
- **Seuil de la variable système de l'application** — Permet d'indiquer la valeur d'une modification anormale qui pourrait se produire à un certain moment dans l'utilisation de la CPU ou de la mémoire pour un hôte donné.
- **Seuil de la variable SNMP local** — Permet d'indiquer la valeur d'une modification anormale qui pourrait se produire à un certain moment dans toute variable SNMP récupérée à partir du fichier MIB de Genesys.
- **Seuil de la variable SNMP distant** — Permet d'indiquer la valeur d'une modification anormale qui pourrait se produire à un certain moment dans toute variable SNMP récupérée à partir d'un fichier MIB autre que Genesys.

### Avertissement

Les fonctionnalités de détection d'alarme associées à SNMP exigent que vous possédiez une licence SNMP de Genesys pour Solution Control Server.

### Important

Le seuil supérieur, qui déclenche une alarme une fois franchi uniquement si la valeur

augmente, doit être un nombre supérieur au seuil inférieur, qui efface l'alarme une fois franchi uniquement si la valeur diminue. Par exemple, si le seuil supérieur est 300, le seuil inférieur doit être inférieur à 300.

## Scripts de réaction d'alarme

Les scripts de réaction d'alarme identifient ce que doit faire la couche de gestion lorsque des alarmes surviennent ou sont supprimées du système.

La couche de gestion gère les types de script de réaction d'alarme suivants :

- Arrêt d'une application spécifiée.
- Démarrage d'une application spécifiée.
- Redémarrage de l'application qui a généré l'alarme.
- Démarrage d'une solution spécifiée.
- Envoi d'un message électronique contenant des informations sur l'alarme aux adresses Internet désignées. Vous pouvez personnaliser le message grâce à des détails spécifiques sur l'alarme.
- Basculement des opérations de l'application qui a généré l'alarme vers son application de secours, pour les applications s'exécutant en mode principal, secours ou quel que soit le mode.
- Envoi d'une interruption SNMP avec des informations détaillées sur l'alarme à un système de gestion réseau généraliste.
- Exécution d'une commande de système d'exploitation.

### Important

Pour obtenir la description des commandes de système d'exploitation pouvant être incluses dans un script de réaction d'alarme, consultez le guide [Management Layer User's Guide](#).

- Modification de la valeur d'une option de configuration pour l'application désignée ou l'application qui a généré l'alarme.

# Solutions

Les solutions sont des ensembles d'applications qui accomplissent des tâches métier particulières dans les centres de contact.

## Options d'affichage

La liste **Solutions** affiche les solutions 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 solutions désactivées sont grisées 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 Solution, 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 une solution.

- **Déplacer vers** — Déplacez une solution vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des solutions.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique **Hiérarchie des objets** pour plus d'informations.
- **Configurer la connexion**

Cliquez sur le nom d'une solution pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Création d'objets Solution

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Créations d'objets Solution

##### Prerequisites

Les **applications** existantes feront partie de la solution.

##### 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 la solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
  - **Attribuée au locataire** — Dans un environnement multilocataires, locataire auquel est attribuée cette solution.
  - **Type de solution** — Type de solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du type de solutions importé.

#### Important

Une solution de type **Type de solution par défaut** ou **Framework** ne peut être démarrée ou arrêtée avec Solution Control Interface que si elle a été créée à l'aide d'un assistant de solution. Reportez-vous au manuel **Management Layer User's Guide** pour en savoir plus.

- **Solution Control Server** — Nom du Solution Control Server contrôlant cette solution.

- **Version** — Version de la solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **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. Dans l'onglet **Définitions de l'application**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un objet Application à cette solution.

### Important

Toutes les solutions utilisant le même composant de solution doivent être contrôlées par le même Solution Control Server.

4. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
- **Type d'application** — Type de l'application utilisée en tant que composant de solution.
  - **Version** — Version de l'application utilisée en tant que composant de solution.
  - **Priorité au démarrage** — Position par défaut du composant de solution dans la séquence de démarrage des éléments au sein de la solution.
  - **Facultatif** — Définit si ce composant de solution est facultatif.
  - Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les informations dans l'onglet **Définitions de l'application**.
6. Dans l'onglet **Applications**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une application à cette solution.

### Important

Toutes les solutions utilisant le même composant de solution doivent être contrôlées par le même Solution Control Server.

7. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
- **Application** — Type de l'application utilisée en tant que composant de solution.
  - **Priorité au démarrage** — Position par défaut du composant de solution dans la séquence de démarrage des éléments au sein de la solution.
  - **Facultatif** — Définit si ce composant de solution est facultatif.

- Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration de la journalisation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Configuration de la journalisation

##### Étapes

1. Dans la liste des **solutions**, sélectionnez une ou plusieurs solutions.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, définissez les options suivantes :
  - Les solutions que vous avez sélectionnées dans la liste **Solutions** apparaissent dans la section **Solutions**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les solutions à inclure dans cette procédure.
  - Dans la section **Niveau de journalisation**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **Tout** — Tous les événements des niveaux de journalisation **Suivi**, **Interaction** et **Standard** sont consignés.
    - **Suivi** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.
    - **Interaction** — Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

#### Important

Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite

la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications mais en rapport avec la même interaction.

## Avertissement

L'utilisation du niveau interaction génère beaucoup d'événements de journalisation sur le réseau ; ceci peut avoir une influence néfaste sur les performances du SGBD, des serveurs de messages et des composants de traitement d'interaction.

- **Standard** — Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
    - Indique qu'une tentative d'exécution d'une opération externe a échoué
    - Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe, ayant échoué précédemment, a réussi
    - Indique la détection d'une condition, réelle ou prévue, dont l'incidence est négative sur les opérations
    - Indique qu'une condition précédemment détectée, dont l'incidence était négative sur les opérations, n'existe plus
    - Indique une violation de sécurité, quelle qu'elle soit
    - Indique qu'un échange de données de haut niveau est impossible à reconnaître ou ne suit pas la séquence logique attendue
    - Indique l'impossibilité de traiter une requête externe
    - Indique l'exécution réussie d'une étape logique d'un processus d'initialisation
    - Indique le changement de mode d'une application
    - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable dépasse ce seuil
    - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable précédemment dépassé est revenue dans une plage normale.
  - **Aucune** — Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**.
  5. Effectuez l'une des actions suivantes :
    - Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente,

accédez à la section **Serveur de messages**, puis sélectionnez le serveur de messages pour recevoir les journaux.

- Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
  - **Créer un segment** — Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
  - **Taille du segment (Mo)** — Si la case **Créer un segment** est sélectionnée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
  - **Expiration des segments** — Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
  - **Segments maximum** — Si la case **Expiration des segments** est sélectionnée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.

6. Cliquez sur **OK**.

# Locataires

Les Locataires sont des sociétés dont les interactions avec les clients sont permises ou améliorées par le biais de services proposés par un tiers, généralement un fournisseur de services de télécommunications. D'un point de vue architectural, cependant, la plupart du matériel et des logiciels que les locataires utilisent pour permettre ou améliorer ces interactions appartiennent au fournisseur de services.

D'un point de vue fonctionnel, chaque locataire dans un environnement multilocataires hiérarchique est un centre de contact (un seul ou plusieurs sites) entièrement équipé pour traiter les interactions avec les clients. Dans un environnement multilocataires hiérarchique, à tout moment, Genesys Administrator Extension affiche uniquement les ressources matérielles et logicielles appartenant à un locataire spécifique à l'intérieur de cet environnement.

## Important

Pour créer des locataires, un utilisateur doit disposer des autorisations et des privilèges de rôle appropriés pour se connecter à Genesys Administrator Extension et créer des locataires. Cependant, le groupe d'accès de créateurs de locataire doit exister pour que l'utilisateur puisse créer un locataire.

## Attribution des ressources

Certaines de ces ressources matérielles et logicielles sont attribuées à chaque locataire séparément (par exemple, les postes téléphoniques et les files d'attente d'un système de commutation).

D'autres ressources sont partagées par les locataires ; ces ressources traitent les interactions avec les clients de tous les locataires ou d'une partie de ceux-ci simultanément (par exemple, les dispositifs de contrôle et de signalisation d'un système de commutation, les points de contrôle de service du réseau téléphonique public).

Les objets de configuration qui décrivent les deux types de ressources sont attribués aux locataires en conséquence.

## Affichage des locataires

Généralement, les locataires visibles dépendent des locataires sélectionnés dans le **Répertoire des locataires** de Configuration Manager. Lorsque Environnement est sélectionné, l'utilisateur voit tous les locataires. Si un autre locataire est sélectionné, l'utilisateur ne voit que ce locataire et tous ses enfants existants.

Si l'utilisateur se sert du champ **Filtre rapide**, tous les locataires auxquels il a accès sont affichés. Si l'utilisateur n'a pas accès au locataire Environnement (racine), il n'est pas affiché.

## Options d'affichage

La liste **Locataires** affiche les locataires de votre environnement.

### Important

Les locataires 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 aussi filtrer le contenu de la liste en tapant le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Locataire, 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**. Vous devez cliquer sur un locataire pour accéder aux fonctions de copie du locataire, supprimer ce dernier, l'activer ou le désactiver.

### Important

Lorsque vous supprimez un locataire de la base de données de configuration, tous ses locataires enfants sont également supprimés et, de manière récursive, tous leurs locataires enfants.

Cliquez sur le nom d'un locataire pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Procédure : Création d'objets Locataire

### 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 du locataire. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
- **Mot de passe** — Mot de passe devant être utilisé pour accéder à ce locataire.
- **Confirmer mot de passe** — Confirmation du mot de passe.
- **Locataire parent** — Locataire parent de ce locataire. Par défaut, le locataire parent est le locataire sous lequel vous créez le nouveau locataire. Si vous modifiez ce champ, le nouveau locataire est créé en tant que nouveau locataire enfant sous le locataire parent spécifié. Pour modifier le locataire parent par la suite, reportez-vous à l'onglet Structure ci-dessus.
- **Numéro facturable** — Numéro de compte auquel sont facturées les activités associées à ce locataire, à des fins de suivi de coûts.
- **Règle de capacité par défaut** — Nom du script du type Règle de capacité qui définit la capacité de ce locataire à gérer plusieurs interactions. Pour plus d'informations, consultez la documentation relative aux rapports.
- **Forfait par défaut** — Forfait par défaut appliqué aux ressources de ce locataire. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre Routing Solutions (Solutions de routage) du manuel [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
- **Activé** — Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Important

Si vous n'êtes pas connecté en tant qu'utilisateur par défaut et n'êtes pas membre du groupe d'accès **Super-administrateurs**, vous devez disposer d'**autorisations** et de **privilèges de rôle** spéciaux pour créer un locataire. Reportez-vous au manuel [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus de détails sur les exigences de sécurité relatives à la création d'un locataire.

## Structure

### Structure multilocataires hiérarchique

Une structure multilocataires hiérarchique peut contenir un nombre illimité de niveaux. Cet environnement de configuration répond aux besoins de chaque société dans la hiérarchie.

Dans un environnement multilocataires, lorsque vous démarrez Genesys Administrator Extension pour la première fois après l'initialisation de la base de données de configuration, vous ne pouvez voir que le locataire Environnement. Lorsque vous enregistrez un nouveau locataire dans la base de données de configuration, la couche de configuration crée automatiquement tous les dossiers nécessaires pour prendre en charge l'attribution de ressources et la saisie de données de configuration pour ce locataire.

Consultez le manuel [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) pour plus d'informations sur l'héritage des autorisations dans une structure multilocataires hiérarchique.

## Modification de la structure multilocataires hiérarchique

Pour réorganiser les locataires entre les locataires parents de la structure, modifiez le champ Locataire parent pour l'objet Locataire que vous voulez déplacer.

# Fuseaux horaires

Les fuseaux horaires sont des objets prédéfinis qui fournissent aux applications Genesys des informations sur les fuseaux horaires internationaux.

Lorsque vous ouvrez la première fois la liste des objets Fuseaux horaires, vous voyez la liste des fuseaux horaires internationaux.

## Options d'affichage

La liste **Fuseaux horaires** affiche les fuseaux horaires 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 fuseaux horaires 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 Fuseau horaire, 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 fuseau horaire.
- **Déplacer vers** — Déplacer un fuseau horaire vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des fuseaux horaires.
- 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 fuseau horaire pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Fuseau horaire

### 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 du fuseau horaire. 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).
  - **Description** — Brève description du fuseau horaire.
  - **Nom dans Mozilla** — Nom du fuseau horaire utilisé dans le navigateur Mozilla Firefox. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Nom dans Explorer** — Nom du fuseau horaire utilisé dans le navigateur Microsoft Internet Explorer. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Heure d'été** — Indique si l'heure d'été est utilisée.

**Remarque** : Les champs suivants s'affichent uniquement si la case à cocher **Heure d'été** est sélectionnée.

- **Type d'heure d'été** — Sélectionnez l'une des options suivantes pour indiquer quand l'heure d'été commence et finit.
  - **Année en cours ou date fixe (locale)** — L'heure d'été commence et finit à une date et à une heure spécifiques. Ce paramètre s'applique à une année seulement et doit être redéfini tous les ans.
    - **Date de début** — Date de début de l'heure d'été.
    - **Date de fin** — Date de fin de l'heure d'été.
    - **Heure de début** — Date de début de l'heure d'été.

- **Heure de fin** — Date de fin de l'heure d'été.
- **Définition de l'heure d'été (GMT)** — L'heure d'été commence et finit à une date/un mois/une heure spécifiques. Ces paramètres sont reportés sur plusieurs années jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou qu'ils ne soient plus utilisés.
  - **Année de début** — Année où l'heure d'été a commencé ou commencera à être observée. Si l'heure d'été est actuellement utilisée, vous pouvez également sélectionner **Pas observé**.
  - **Année de fin** — Année où doit finir l'heure d'été. Si vous ne prévoyez pas d'arrêter l'heure d'été, sélectionnez **Pas observé**.
  - **Mois de début** — Mois où commence l'heure d'été.
  - **Mois de fin** — Mois où finit l'heure d'été.
  - **Type de jour de début** — Indique si la valeur **Jour de début** est Fixe, donc si l'heure d'été commence le même jour chaque année, ou Variable si vous devez définir les variables à utiliser pour déterminer le jour de début.
  - **Type de jour de fin** — Indique si la valeur **Jour de fin** est Fixe, donc si l'heure d'été finit le même jour chaque année ou Variable si vous devez définir les variables à utiliser pour déterminer le jour de fin.
  - (Si **Type de jour de début** est défini sur Fixe) **Jour de début** — Date à laquelle l'heure d'été commence.
  - (Si **Type de jour de fin** est défini sur Fixe) **Jour de fin** — Date à laquelle l'heure d'été finit.
  - (Si **Type de jour de début** est défini sur Variable) **Semaine de début** — Numéro de semaine à laquelle l'heure d'été commence.
  - (Si **Type de jour de fin** est défini sur Variable) **Semaine de fin** — Numéro de semaine à laquelle l'heure d'été finit.
  - (Si **Type de jour de début** est défini sur Variable) **Jour de semaine de début** — Jour de la semaine auquel l'heure d'été commence.
  - (Si **Type de jour de fin** est défini sur Variable) **Jour de semaine de fin** — Jour de la semaine auquel l'heure d'été finit.
  - **Heure de début** — Date de début de l'heure d'été.
  - **Heure de fin** — Date de fin de l'heure d'été.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Fuseaux horaires internationaux

Genesys Administrator Extension inclut les fuseaux horaires internationaux suivants :

Abréviation	Fuseau horaire
ACT	Australia Central Time
AET	Australia Eastern Time
AGT	Argentina Standard Time
AtIST	Atlantic Standard Time
ART	(Arabic) Egypt Standard Time
AST	Alaska Standard Time
BET	Brazil Eastern Time
BST	Bangladesh Standard Time
CAT	Central Africa Time
CNT	Canada Newfoundland Time
CST	Central Standard Time
CTT	China Taiwan Time
EAT	Eastern Africa Time
ECT	European Central Time
EET	Eastern European Time
EST	Eastern Standard Time
GMT	Greenwich Mean Time
HST	Hawaii Standard Time
IET	Indiana Eastern Standard
IST	India Standard Time
JST	Japan Standard Time
KST	Korea Standard Time
MET	Middle East Time
MIT	Midway Islands Time
MST	Mountain Standard Time
NET	Near East Time
NST	New Zealand Standard Time
PLT	Pakistan Lahore Time
PNT	Phoenix Standard Time
PRT	Puerto Rico and US Virgin Islands Time
PST	Pacific Standard Time
SST	Solomon Standard Time
VST	Vietnam Standard Time

# Commutation

La section Commutation de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Noms de connexion d'agent
- DN
- Groupes de DN
- IVR
- Ports IVR
- Places
- Groupes de places
- Autocommutateurs
- Centres de commutation

## Noms de connexion de l'agent

Les noms de connexion d'agents sont des codes uniques définis dans un **Autocommutateur** et attribués à des agents. Ils permettent d'identifier quel agent travaille à quelle **place** pendant une session de travail donnée.

La configuration des noms de connexion d'agent dans la base de données de configuration doit correspondre exactement à celle des noms de connexion d'agent du système de commutation. Avant d'ajouter ou de supprimer un nom de connexion d'agent, vérifiez que la même modification a été apportée dans la base de données du système d'autocommutation.

Lorsque vous spécifiez des noms de connexion d'agents en tant qu'objets dans un autocommutateur, ils ne sont associés à aucun agent particulier. Pour plus d'informations sur la méthode d'attribution des noms de connexion d'agent aux agents, reportez-vous à la section **Création d'agents**.

### Options d'affichage

La liste **Noms de connexion d'agent** affiche les noms de connexion d'agent 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

- La liste **Autocommutateurs** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Noms de connexion d'agent** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Noms de connexion d'agent**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier Noms de connexion d'agent.
- Les noms de connexion d'agent 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Nom de connexion d'agent, 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**.

### Important

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, celui-ci est supprimé de la base de données de configuration et de tout agent auquel il était attribué. Cela peut affecter la configuration d'un agent donné du centre de contact. Avant de supprimer un nom de connexion d'agent, pensez à afficher l'onglet **Dépendances** pour identifier l'agent auquel il est attribué. Si vous voulez supprimer uniquement le nom de connexion de l'agent auquel il est attribué et le laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Enregistrer**.

Sinon, sélectionnez la case en regard d'un ou plusieurs objets et cliquez sur **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un nom de connexion d'agent.
- **Déplacer vers** — Déplacer un nom de connexion d'agent vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les noms de connexion d'agent
- 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'une connexion d'agent pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Procédure : Création d'objets Nom de connexion d'agent

### Étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un nom de connexion d'agent.
2. Cliquez sur le dossier Noms de connexion d'agent dans lequel créer une connexion d'agent.

3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 :
  - **Code** — Code de connexion de l'agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Autocommutateur** — Autocommutateur auquel appartient ce nom de connexion d'agent. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **Noms de connexion d'agent**.
  - **Remplacement** — Valeur de remplacement à utiliser au lieu de la valeur du code pour l'accès à ce nom de connexion d'agent dans certains types de routage. Vous devez spécifier une valeur de remplacement qui doit être unique dans l'autocommutateur.

### Important

Pour indiquer une valeur dans le champ **Remplacement**, vous devez vérifier que la case **Utiliser remplacement** est cochée.

- **Type spécifique à l'autocommutateur** — Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour ce nom de connexion d'agent. Identifie le type d'équipement (par exemple extension, position ACD ou ligne) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Par essence, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Framework T-Server Deployment Guide* pour votre T-Server spécifique.
  - **Mot de passe** — Protection utilisée en plus du nom de connexion d'agent pour identifier un utilisateur pour l'activité du centre de contacts. Vous pouvez associer un utilisateur à plusieurs noms de connexion d'agent protégés par mot de passe.
  - **Confirmer mot de passe** — Confirmation du mot de passe entré dans le champ **Nouveau mot de passe**.
  - **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.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## DN

Les DN sont des périphériques de communication, identifiés de manière unique par leurs numéros d'annuaire (DN), sur lesquels résident et sont gérées les interactions avec les clients (par exemple, appels téléphoniques ou e-mails).

Étant donné que la plupart des types de DN représentent les périphériques réels du système téléphonique, leur spécification dans la Base de données de configuration doit toujours correspondre à leurs paramètres d'Autocommutateur. N'oubliez pas que Genesys Administrator Extension n'a aucun moyen de vérifier cette correspondance.

En règle générale, les modifications apportées aux configurations de DN dans la base de données de configuration doivent toujours être conformes à celles effectuées dans les DN à l'intérieur du système téléphonique, et jamais l'inverse.

## Options d'affichage

La liste **DN** affiche les DN 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

- La liste **Autocommutateurs** s'affiche lorsque vous sélectionnez **DN** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **DN**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier DN.
- Les DN 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**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet DN, 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**.

### Important

Lorsque vous supprimez un DN, il est aussi supprimé de la base de données de configuration et de tout groupe de DN dont il fait partie. Si vous voulez supprimer le DN uniquement du groupe de DN dont il est membre et le laisser disponible dans la base de données de configuration afin de l'attribuer à un autre groupe de DN, reportez-vous à l'onglet DN du groupe de DN.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un DN.
- **Déplacer vers** — Déplacer un DN vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des DN.
- 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 DN pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets DN

### Étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer le DN.
2. Cliquez sur le dossier DN dans lequel créer un DN.

3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 :
  - **Numéro** — Numéro de répertoire attribué à ce DN dans l'Autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur pour tous les types de DN, sauf le type **Etiquette de destination**. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Genesys Administrator Extension ne vérifie pas la correspondance entre les numéros attribués aux DN et le plan de numérotation d'autocommutateur défini par la propriété **Plage de DN** de l'autocommutateur. Si, selon les spécifications du T-Server, cette correspondance est importante dans un environnement, vérifiez que la **Plage de DN** spécifiée couvre tous les numéros de DN définis dans l'Autocommutateur en question.
  - **Type** — Type du DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Autocommutateur** — Autocommutateur auquel appartient ce DN. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Association** — Entité associée de manière permanente avec ce DN (par exemple, un numéro de port IVR, un nom de canal ou un numéro d'accès). Pour les DN de type **Point de routage externe**, ce numéro peut être obligatoire pour remplacer le numéro DN réel et utile lors du placement d'appels sur ce point de routage à partir d'un autre autocommutateur.
  - **Enregistrer** — Indique si le T-Server doit enregistrer ce DN dans l'autocommutateur. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'une des valeurs suivantes :
    - **Faux** — Le T-Server ne doit jamais enregistrer le DN en question sur l'autocommutateur, mais le traiter localement.
    - **Vrai** — Le T-Server doit toujours enregistrer le DN sur l'autocommutateur lors du démarrage ou du rétablissement du T-Server.
    - **Sur demande** — Le T-Server doit enregistrer le DN uniquement lorsqu'un client T-Server demande l'enregistrement. Consultez la documentation du T-Server pour plus d'informations.

### Avertissement

Les deux dernières valeurs obligent le T-Server à enregistrer ce DN, qu'il soit activé ou pas.

- **Alias** — Autre nom pour ce DN. Si le DN est utilisé comme cible dans des instructions de routage, vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Si cette valeur est spécifiée, elle doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement Entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
- **Type de routage** — Type de routage applicable à ce DN. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
- **Groupe de DN** — Groupe de DN auquel appartient ce DN.

- **Remplacement** — Valeur à utiliser comme valeur de remplacement au lieu de la valeur de numéro ou de nom pour accéder à ce DN dans certains types de routage. Vous devez spécifier une valeur de remplacement qui doit être unique dans l'autocommutateur.

### Important

Pour indiquer une valeur dans le champ **Remplacement**, vous devez vérifier que la case **Utiliser remplacement** est cochée.

- **ID de connexion** — Identificateur de connexion utilisé pour activer ce DN. Certains types de systèmes de commutation exigent que le code de connexion utilisé pour activer un DN lui soit associé de façon permanente. Dans ce cas, l'ID de connexion peut être applicable aux types de DN suivants : **Position ACD**, **Extension**, **Port de traitement vocal**, **Boîte vocale** ou **Mixte**.
- **Type spécifique à l'autocommutateur** — Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour ce DN. Identifie le type d'équipement (par exemple **Extension**, **Position ACD** ou **Ligne**) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Par essence, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Framework T-Server Deployment Guide* pour votre T-Server spécifique.
- **Nombre de lignes** — Nombre de lignes associées à ce DN. Applicable uniquement si la propriété Type possède une valeur **Destination réseau**. La valeur par défaut est 0.
- **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.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Types de DN

Type de DN	Description
<b>Ressource d'accès</b>	Ressource d'accès à un autocommutateur à utiliser dans un environnement multi-sites pour le routage externe.
<b>Position ACD</b>	Extension désignée pour les interactions avec les clients uniquement.
<b>File d'attente ACD</b>	Dispositif d'un autocommutateur généralement associé à plusieurs cibles, selon lequel les

Type de DN	Description
	interactions avec les clients attendent pendant que le système de contrôle recherche une cible disponible.
<b>Port de traitement d'appel</b>	Extension connectée à un port de traitement d'appel.
<b>Discussion</b>	Adresse de discussion.
<b>Co-Browse</b>	Adresse Co-Browse.
<b>DN de communication</b>	Système virtuel utilisé par les applications pour communiquer les unes avec les autres par le biais du mécanisme Événement utilisateur.
<b>Adresse électronique</b>	Adresse électronique.
<b>Extension</b>	Ligne d'extension normale.
<b>Point de routage externe</b>	Ressource ISCC (Inter Server Call Control) consacrée à la prise en charge des fonctions de routage externe et de débordement d'appels.
<b>Télécopie</b>	Extension connectée à un télécopieur.
<b>Mixte</b>	Ligne d'extension qui peut être utilisée à la fois comme extension et comme position ACD.
<b>Station mobile</b>	Station mobile.
<b>Modem</b>	Extension connectée à un équipement de communication de données.
<b>Port de musique</b>	Source de musique.
<b>Destination réseau</b>	Numéro de destination dans le routage réseau.
<b>Point de routage</b>	Dispositif d'un autocommutateur, associé avec aucune cible particulière, selon lequel les interactions avec les clients attendent pendant qu'une application de routage prend des décisions de routage.
<b>File d'attente de routage</b>	Dispositif de téléphonie qui peut être utilisé à la fois comme point de routage et comme file d'attente ACD.
<b>Numéro de service</b>	Numéro de service utilisé comme point de routage dans le routage réseau.
<b>Ligne de jonction</b>	Canal de communication direct entre deux autocommutateurs d'un réseau téléphonique privé.
<b>Groupe de lignes de jonction</b>	Groupe de lignes de jonction formant un routage.
<b>Ligne</b>	Canal de communication entre le réseau téléphonique public et un réseau privé.
<b>Groupe de lignes</b>	Groupe de lignes formant un routage.
<b>Vidéo par port IP</b>	Canal vidéo.
<b>File d'attente virtuelle</b>	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'une file d'attente ACD.

---

Type de DN	Description
<b>Point de routage virtuel</b>	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'un point de routage.
<b>Message vocal</b>	Canal de message vocal.
<b>Port VoIP</b>	Port de voix sur IP (VoIP).
<b>Service VoIP</b>	Service de VoIP.
<b>Port de traitement vocal</b>	Extension connectée à un port d'équipement audio électronique (par exemple, IVR).
<b>Flux de travail</b>	Ressource de flux de travail.

## Groupes de DN

Les groupes de DN sont des regroupements logiques de **DN**. Vous pouvez utiliser les groupes de DN dans des algorithmes de routage de niveau réseau et certains types de statistiques. Pour déterminer s'il vous faut configurer des groupes de DN, consultez la documentation de la solution que vous utilisez.

Lors de la spécification d'un groupe de DN, n'oubliez pas que les DN constituant chaque groupe de DN doivent posséder le même modèle d'événement téléphonique.

Bien qu'un groupe de DN puisse contenir des DN appartenant à différents **autocommutateurs**, vous ne pouvez recevoir des informations statistiques correctes sur ce groupe de DN que si les applications de rapport se connectent aux serveurs associés à ces autocommutateurs.

## Options d'affichage

La liste **Groupes de DN** affiche les groupes de DN 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 groupes de DN 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 Groupe de DN, 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**.

### Important

Quand vous supprimez un groupe de DN, seul l'objet Groupe de DN lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Les objets DN membres de ce groupe ne sont pas supprimés.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un groupe de DN.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe de DN vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des groupes de DN.
- 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 groupe de DN pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

## Procédure : Création d'objets Groupe de DN

### 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 du groupe de DN. 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). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce groupe de DN contient au moins un DN.
  - **Type** — Type du groupe de DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Table des capacités** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la

table des capacités associée à ce groupe de DN. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.

- **Table de quota** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table de quota associée à ce groupe de DN. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
  - **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. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents. Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : **Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, File d'attente virtuelle** ou **Point de routage virtuel**.
  4. Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN à ce groupe de DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  5. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN au groupe de DN :
    - 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.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Types de groupe de DN

Les informations suivantes sont des types de groupe de DN et des types de DN que vous pouvez inclure dans un groupe :

Type de groupe de DN	Types de DN compatibles
<b>Files d'attente ACD</b>	File d'attente ACD, File d'attente de routage et File d'attente virtuelle
<b>Ports réseau</b>	Destination réseau
<b>Points de routage</b>	Point de routage, Point de routage externe, File d'attente de routage et Point de routage virtuel
<b>Numéros de service</b>	Numéro de service
<b>Ports uniques</b>	Extension, Position ACD, Port de traitement d'appel, Port de musique, DN de communication, Adresse électronique, Modem, Télécopie, Discussion, Co-Browse, Port VoIP, Vidéo par port IP, Port de traitement vocal et Message vocal

## SVI

Les SVI (serveurs vocaux interactifs) sont des objets téléphoniques constitués de ports SVI ; ils sont contrôlés par des pilotes d'interface SVI.

Lorsque vous enregistrez un nouveau SVI dans la base de données de configuration, le dossier Ports SVI est créé automatiquement sous ce SVI.

Les **ports SVI** sont des objets téléphoniques identifiés de manière unique par les numéros des SVI sur lesquels les appels téléphoniques peuvent résider et être traités.

### Options d'affichage

La liste **SVI** affiche les solutions 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 SVI 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 SVI, 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**.

## Avertissement

Supprimer un SVI entraîne également la suppression de tous les ports SVI spécifiés dans ce SVI. Leur suppression peut entraîner des modifications dans d'autres objets.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un SVI.
- **Déplacer vers** — Déplacer un SVI vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des SVI.
- 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 SVI pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets SVI

### 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 du SVI. 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).
  - **Description** — Brève description du SVI.
  - **Type** — Type de ce SVI. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Version** — Version du SVI. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Serveur SVI** — Nom de l'application de type IVR Interface Server desservant ce SVI.
  - **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. Dans l'onglet **Ports SVI**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **port SVI**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Important

Les **ports SVI** se configurent comme objets séparés. Ils peuvent être créés et configurés seulement après la création du SVI associé.

# Ports SVI

Les ports SVI (serveur vocal interactif) sont des objets téléphoniques identifiés de manière unique par les numéros des **SVI** sur lesquels les appels téléphoniques peuvent résider et être traités.

Lorsque vous enregistrez un nouveau SVI dans la base de données de configuration, le dossier Ports SVI est créé automatiquement sous ce SVI. Un port SVI peut, en conséquence, être créé uniquement lorsque le SVI associé est créé.

## Options d'affichage

La liste **Ports SVI** affiche les ports SVI 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

- La liste **SVI** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Ports SVI** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Ports SVI**, vous devez d'abord sélectionner un objet SVI, puis un dossier Ports SVI.
- Les ports SVI 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 Port SVI, 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**.

### Avertissement

Lorsque vous supprimez un port SVI, ceci peut affecter certains objets de la configuration. Pour afficher les associations entre un port SVI et d'autres objets, utilisez l'onglet **Dépendances**.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un port SVI.
- **Déplacer vers** — Déplacer un port SVI vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des ports SVI.
- 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 port SVI pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Port SVI

### Prerequisites

Vous avez [créé les ports SVI](#) auxquels ces ports sont associés.

### Étapes

1. Dans la liste **SVI**, cliquez sur l'objet SVI dans lequel vous voulez créer un port SVI.
2. Cliquez sur le dossier Ports SVI dans lequel créer un port SVI.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 :
  - **Numéro de port** — Numéro associé à un canal sur un SVI. Vous devez spécifier, pour cette

propriété, une valeur qui doit être 0 (zéro) ou un entier positif. Cette valeur doit être unique dans le SVI auquel elle est associée.

- **Description** — Brève description du port SVI.
- **SVI** — SVI auquel appartient ce port SVI. Cette valeur est définie automatiquement et ne peut être modifiée.
- **DN Associé** — DN associé à ce Port SVI.
- **Autocommutateur associé** — Autocommutateur associé à ce Port SVI.
- **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.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Places

Une place est un emplacement comprenant un ou plusieurs **DN** gérés par un seul agent.

Vous pouvez configurer des places et leur attribuer des DN pour contrôler les performances et la disponibilité d'**Agents**, de **Groupes d'agents** et de **Groupes de places**, et pour fournir ces informations aux applications de traitement des appels.

Une place d'agent typique se compose de deux DN : un DN utilisé par l'agent pour prendre les appels de clients et l'autre pour effectuer des appels de consultation et des transferts.

Si vous utilisez les options multimédias des produits Genesys, vous devrez peut-être équiper les places avec des DN d'autres types, comme des adresses électroniques.

## Options d'affichage

La liste **Places** affiche les places 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 places désactivées sont grisées 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Place, 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**.

### Important

Lorsque vous supprimez une place, elle est aussi supprimée de la base de données de configuration et de tout groupe de places dont elle fait partie. Si vous voulez supprimer la place du groupe de places dont elle est membre et la laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribuée à d'autres groupes de places, supprimez la place du groupe de places.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier une place.
- **Déplacer vers** — Déplacer une place vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des places.
- 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'une place pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Place

### 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 cette place. 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).

- **Règle de capacité** — Script de règle de capacité associé à cette place.
  - **Forfait** — Forfait associé à cette place.
  - **Site** — Site auquel est associée la règle de capacité et/ou le forfait. Si la règle de capacité ou le forfait sont associés à un site, la valeur de ce champ est ce site.
  - **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. Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN à la place :
    - 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.
  5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Groupes de places

Les groupes de places sont des regroupements logiques de **places**. Les Places peuvent être regroupées si, en fonction des algorithmes de traitement des appels, les appels doivent être répartis parmi un ensemble de Places sous le contrôle d'applications plutôt que par le biais des mécanismes ACD de l'**Autocommutateur**.

A titre d'exemple, prenez un service de mise en garde d'appels : Une application de routage transfère un appel vers un port attribué à un groupe de places de mise en garde d'appels. Ensuite, tandis que l'appel est mis en garde, l'application joint des informations sur le traitement à y appliquer.

## Options d'affichage

La liste **Groupes de places** affiche les groupes de places 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 groupes de places 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Groupe de places, 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**.

### Important

Quand vous supprimez un groupe de places, seul l'objet Groupe de places lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Les objets Place membres de ce groupe ne sont pas supprimés.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un groupe de places.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe de places vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des groupes de places.
- 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 groupe de places pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Groupe de places

### 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 du groupe de places. 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). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce Groupe de places contient au moins une Place.
  - **Table des capacités** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe de places. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
  - **Table de quota** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table de quota associée à ce groupe de places. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
  - **Forfait** — Forfait associé à ce groupe de places.

- **Site** — Site contenant ce forfait.
  - **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. L'onglet **DN d'origine** répertorie les DN depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe de places. Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : **Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, File d'attente virtuelle** ou **Point de routage virtuel**. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN :
    - 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.
  5. Dans l'onglet **Places**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une place. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  6. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté une place au groupe de places :
    - 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.
  7. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Autocommutateurs

Un autocommutateur est un ensemble de ressources téléphoniques dans un [Centre de commutation](#).

La plupart des configurations au niveau entreprise ont une correspondance biunivoque entre les autocommutateurs et les centres de commutation. Toutefois, dans certains cas, il peut être souhaitable de répartir le centre sur plusieurs autocommutateurs ou de créer un plan de numérotation plus efficace et sûr. Dans ce cas, vous devez définir un Autocommutateur dans un Centre de commutation.

En cas de perte de tous les composants sur un site, une stratégie de reprise sur sinistre (DR) doit être mise en place pour réduire au minimum les perturbations de service. Cette stratégie repose principalement sur l'existence d'autocommutateurs pairs synchronisés situés sur d'autres sites et configurés avec les mêmes jeux de postes d'agent et de [noms de connexion d'agent](#). Un agent peut se connecter à tout moment à n'importe lequel de ces autocommutateurs.

La stratégie de reprise sur sinistre mise en œuvre par Genesys pour les composants Genesys s'applique aux commutateurs de Type **SIP Switch**. Pour configurer une reprise sur sinistre pour les composants Genesys, il doit exister au moins un autocommutateur dans la base de données de configuration.

Pour plus d'informations sur la reprise sur sinistre, consultez le guide [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#) ou l' [Aide de Genesys Administrator 8.1](#).

## Options d'affichage

La liste **Autocommutateurs** affiche les solutions 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 autocommutateurs 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Autocommutateur, 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 autocommutateur.
- **Déplacer vers** — Déplacer un autocommutateur vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des autocommutateurs.
- 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 autocommutateur pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Autocommutateur

#### 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 l'autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le locataire (dans un environnement multilocataires).
  - **Centre de commutation** — Centre de commutation auquel cet autocommutateur appartient. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Type d'autocommutateur** — Type de centre de commutation auquel cet autocommutateur appartient. Cette valeur est définie automatiquement.
  - **T-Server** — Objet Application T-Server par lequel les objets téléphoniques de cet autocommutateur sont contrôlés. Une fois établie, l'association ne peut pas être rompue tant

que le T-Server spécifié a au moins une application client.

- **Plage de DN** — Plan de numérotation interne de l'autocommutateur. Utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de numéros et des virgules pour indiquer des numéros indépendants ou des plages, —par exemple, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Même si ce paramètre est facultatif, il peut être important pour le fonctionnement de T-Server avec certains types d'autocommutateurs.
  - **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. Cette section affiche une liste de **codes d'accès** permettant de passer, d'acheminer ou de transférer des appels de cet autocommutateur vers d'autres dans une installation multi-sites. En fonction de la structure du plan de numérotation, vous aurez peut-être besoin des codes d'accès pour atteindre les DN appartenant aux différents autocommutateurs d'un réseau téléphonique multi-sites. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un code d'accès à cet autocommutateur.
4. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
- **Autocommutateur** — Autocommutateur auquel vous attribuez ce code d'accès.
  - **Code** — Préfixe utilisé pour atteindre des DN de l'autocommutateur spécifiés dans la propriété Autocommutateur lors du placement ou du transfert d'appels à partir de DN de l'objet Autocommutateur que vous configurez. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Vous devez spécifier un code d'accès en parfait accord avec le plan de numérotation du réseau téléphonique du centre de contact et modifier les codes d'accès uniquement après avoir apporté les changements correspondants au réseau téléphonique.
  - **Type de cible** — Type de cible de l'autocommutateur pour lequel vous spécifiez tous les paramètres de routage.

### Important

La combinaison des valeurs de ses trois premières propriétés — **Autocommutateur**, **Code** et **Type de cible** — définit le caractère unique des codes d'accès de l'autocommutateur. Vous pouvez spécifier plusieurs codes d'accès avec le même code pour le même autocommutateur pour autant que leur type cible soit différent.

- **Type de routage** — Type de routage de la cible spécifiée dans le type cible pour cet autocommutateur.
- **Source DN** — Source d'information spécifiant le point d'origine dans les instructions de routage.
- **Source de destination** — Source d'information spécifiant la destination dans les instructions de routage.
- **Source d'emplacement** — Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.

- **Source DNIS** — Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.
  - **Source de raison** — Source d'information spécifiant les raisons dans les instructions de routage.
  - **Source d'extension** — Source d'information spécifiant les extensions dans les instructions de routage.
  - Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les informations dans l'onglet.
  6. L'onglet **Codes d'accès par défaut** permet d'afficher une liste de codes d'accès qui peuvent être utilisés par défaut pour placer, acheminer ou transférer des appels de cet autocommutateur vers d'autres dans une installation multi-sites. En fonction de la structure du plan de numérotation, vous aurez peut-être besoin des codes d'accès pour atteindre les DN appartenant aux différents autocommutateurs d'un réseau téléphonique multi-sites. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un code d'accès par défaut à cet autocommutateur.
  7. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
    - **Code** — Préfixe utilisé pour atteindre des DN de l'Autocommutateur spécifiés dans la propriété Autocommutateur lors du placement ou du transfert d'appels à partir de DN de l'objet Autocommutateur que vous configurez. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Vous devez spécifier un code d'accès en parfait accord avec le plan de numérotation du réseau téléphonique du centre de contact et modifier les codes d'accès uniquement après avoir apporté les changements correspondants au réseau téléphonique.
    - **Type de cible** — Type de cible de l'autocommutateur pour lequel vous spécifiez tous les paramètres de routage.

### Important

La combinaison des valeurs de ses trois premières propriétés — **Autocommutateur**, **Code** et **Type de cible** — définit le caractère unique des codes d'accès de l'autocommutateur. Vous pouvez spécifier plusieurs codes d'accès avec le même code pour le même autocommutateur pour autant que leur type cible soit différent.

- **Type de routage** — Type de routage de la cible spécifiée dans le type cible pour cet autocommutateur.
- **Source DN** — Source d'information spécifiant le point d'origine dans les instructions de routage.
- **Source de destination** — Source d'information spécifiant la destination dans les instructions de routage.
- **Source d'emplacement** — Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.
- **Source DNIS** — Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.

- **Source de raison** — Source d'information spécifiant les raisons dans les instructions de routage.
  - **Source d'extension** — Source d'information spécifiant les extensions dans les instructions de routage.
  - Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Centres de commutation

Les centres de commutation sont les autocommutateurs téléphoniques réels qui fournissent le service téléphonique aux centres de contact.

Vous devez enregistrer un centre de commutation avant de configurer un **autocommutateur** avec des **DN** et des **noms de connexion d'agent**.

## Options d'affichage

La liste **Centres de commutation** affiche les centres de commutation 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 centres de commutation 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 Centre de commutation, 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**. Vous ne pouvez pas supprimer un

centre de commutation s'il reste au moins un autocommutateur qui lui est associé. Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un centre de commutation.
- **Déplacer vers** — Déplacer un centre de commutation vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des centres de commutation.
- 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 centre de commutation pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Centre de commutation

### 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 du centre de commutation. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans ce centre de commutation (que ce soit dans un environnement entreprise ou multilocataires) ou dans le locataire (dans un environnement multilocataires).
  - **Type d'autocommutateur** — Type du centre de commutation. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Routing/eServices

La section Routing/eServices de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Ressources audio](#)
- [Attributs métier](#)
- [Valeurs d'attribut métier](#)
- [Table des objectifs](#)
- [Jours statistiques](#)
- [Tables statistiques](#)
- [Transactions](#)
- [Invites vocales](#)

---

## Ressources audio (Configuration Manager)

Cette fenêtre vous permet de gérer les personnalités et les ressources audio qui leur sont associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de mieux organiser quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur. Par exemple, vous pouvez avoir une personnalité appelée John qui utilise un dialogue énoncé en anglais par un interlocuteur homme. Vous pouvez également avoir une personnalité appelée Marie qui utilise un dialogue énoncé en français par un interlocuteur femme.

Vous pouvez télécharger deux types de ressources audio :

- Annonces — Ces fichiers contiennent du texte parlé qui sera diffusé aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier d'annonce qui indique aux clients vos heures d'ouverture.
- Musique — Ces fichiers passent de la musique aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier musical qui passe de la musique aux clients dont l'appel est transféré vers un agent.

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour chaque ressource audio, GAX affiche les éléments suivants :

- Un logo indiquant si le fichier est désigné comme Annonce ou comme Musique.
- Le nom de la ressource audio.
- L'ID de la ressource audio (ARID).
- Des colonnes supplémentaires, une par personnalité, afin d'indiquer par qui est utilisée la ressource audio.

Cliquez sur **Afficher filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.

Audio Resource Management (ARM) est équipé de **Operational Parameters Management (OPM)** afin de permettre aux utilisateurs de sélectionner de façon dynamique les personnalités et ressources audio à utiliser avec une application de stratégie ou d'orchestration paramétrée ou des applications vocales ou de routage paramétrées.

L'accès à la gestion des ressources audio dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités de la gestion des ressources audio est déterminé par les privilèges de rôle.
- Les autorisations de contrôle d'accès définissent les ressources audio qui peuvent être affichées ou modifiées par un utilisateur authentifié. L'accès aux ressources audio est accordé par locataire. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources audio pour chaque locataire auquel ils ont accès.

Cliquez sur un onglet ci-dessous pour en savoir plus.

## Personnalités

### Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, cliquez sur **Nouveau**.

### [+] Afficher la procédure

#### Procédure : Création d'une personnalité

##### Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter personnalité**.
2. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom de la personnalité** — Nom de la personnalité.
  - **Langue** — Langue parlée par cette personnalité.
  - **Description** — Description de la personnalité.
  - **Sexe** — Sélectionnez si cette personnalité est de sexe masculin, féminin ou non spécifié.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

##### Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez :

- Modifier la personnalité — Cliquez sur **Modifier** en regard d'une personnalité pour modifier ses propriétés.
- Supprimer la personnalité — Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de la personnalité. Dans la fenêtre de **modification de la personnalité**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la personnalité.

#### Important

Vous ne pouvez pas supprimer une personnalité qui fait partie d'un ou plusieurs fichiers de ressource audio.

- Manipuler la ressource audio — Lorsqu'une ressource audio est attribuée à la personnalité, plusieurs options de manipulation du fichier deviennent disponibles.

- Lire le fichier — Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
- **Supprimer** — Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Retraiter** — Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Télécharger** — Téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages** — Affichez des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants :  $\mu$ -law, A-law et GSM.

## Ressources audio

### Création d'une ressource audio

Pour créer une ressource audio, cliquez sur **Nouveau**.

### [+] Afficher la procédure

#### Procédure : Création d'une ressource audio

##### Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter message**.
2. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom** — Nom de cette ressource audio.
  - **Description** — Description de cette ressource audio.
  - **Type** — Sélectionnez si la ressource audio est de type Musique (fichier musical) ou Annonce (fichier d'annonce).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Téléchargement de ressources audio

### [+] Afficher la procédure

## Procédure : Téléchargement de ressources audio

### Étapes

1. Déterminez quelles ressources audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Suppression de ressources audio

### [+] Afficher la procédure

## Procédure : Suppression de ressources audio

### Étapes

1. Cochez la case en regard de la ressource audio à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

### Important

- Si vous supprimez une ressource audio, tous les fichiers qui lui sont associés sont aussi supprimés.
- Si vous supprimez une ressource audio qui est utilisée par la gestion des paramètres opérationnels et que cette ressource audio est utilisée par un ou plusieurs paramètres ou groupes de paramètres, un message s'affiche pour vous le signaler. Dans ce cas, vous pouvez soit annuler soit forcer la



suppression.

### Autres actions

Une fois un fichier téléchargé, vous pouvez le sélectionner ou le mettre en surbrillance et effectuer l'une des actions suivantes :

- Lire le fichier — Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
- **Supprimer** — Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Retraiter** — Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Télécharger** — Téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages** — Affichez des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants :  $\mu$ -law, A-law et GSM.

## Partage de ressources audio

Le locataire Environnement (fournisseur de services) peut partager des ressources audio avec d'autres locataires. Les ressources audio déployées ont les propriétés suivantes :

- Une nouvelle ressource audio est créée pour chaque locataire.
- Si le locataire n'a pas de personnalités correspondantes, de nouvelles personnalités sont automatiquement créées.
- Les ID personnalité et ressource audio correspondent aux ID des fichiers qui sont déployés.
- Les noms des fichiers sont partagés via la nouvelle ressource audio. Les nouveaux fichiers ne sont pas créés sur le serveur de fichiers. Les ressources audio fournissent un mécanisme permettant de rendre les noms de fichiers codés visibles pour les autres locataires pour qu'ils puissent être utilisés avec la gestion des paramètres opérationnels.
- Seul le locataire Environnement peut déployer une ressource audio vers un autre locataire. Il n'est pas possible pour un locataire de redéployer une ressource audio vers un autre locataire.
- Les changements effectués par le locataire Environnement dans les fichiers des ressources audio déployées sont propagés automatiquement. Ils incluent l'ajout, la mise à jour et la suppression des

fichiers des ressources audio déployées.

Déploiement de ressources audio

## [+] Afficher la procédure

### Procédure : Déploiement de ressources audio

#### Étapes

Vous pouvez déployer des ressources audio par locataire ou par ressource audio. Choisissez l'une des méthodes ci-dessous :

#### Par locataire

1. Cliquez sur **Annuaire de locataires** et choisissez un locataire pour recevoir la ressource audio.
2. Cliquez sur **Modifier le déploiement**.
3. Les **Messages du propriétaire de l'environnement** affichent une liste des ressources audio de votre environnement. Il est possible d'ajouter ou de supprimer des ressources audio en cliquant sur **Ajouter** ou **Supprimer** en regard de chaque ressource audio.
4. Cliquez sur **OK**.

#### Par ressource audio

1. Cochez la case en regard de la ressource audio à déployer.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la liste des locataires, sélectionnez les locataires vers lesquels déployer cette ressource audio. Vous pouvez également cliquer sur **Rendre ce message disponible pour tous les locataires** afin de déployer la ressource à tous les locataires.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Attributs métier

Les attributs métier sont des objets servant de conteneurs pour un type particulier d'objet **Valeur d'attribut**. Comme exemples de ces objets, citons notamment des énumérations disponibles (classifications), telles que Type de média, Type de service, etc.

## Important

Les noms et les valeurs des attributs métier doivent être stockés au format UTF-8. Cela permet aux attributs et aux valeurs d'être saisis et affichés dans n'importe quelle langue, y compris dans des langues non-ASCII telles que le japonais. Si nécessaire, deux langues ou plus peuvent être combinées dans un même attribut métier.

Pour plus d'informations sur les Attributs métier, consultez les documentations suivantes :

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Business Attributes topic in eServices Interaction Properties Reference Manual](#)

## Options d'affichage

La liste **Attributs métier** affiche les attributs métier 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 attributs métier 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 Attribut métier, 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 attribut métier.
- **Déplacer vers** — Déplacer un attribut métier vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les attributs métier
- 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 attribut métier pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

### Procédure : Création d'objets Attribut métier

#### 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 l'attribut métier. 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). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Nom d'affichage** — Nom localisé de l'attribut métier sous lequel l'objet doit être affiché dans les éléments de l'interface utilisateur graphique, notamment les boîtes de dialogue. Par défaut, cette valeur est la même que pour la propriété **Nom**.
  - **Description** — Brève description de l'attribut métier.

- **Type** — Type de l'attribut métier. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Valeur d'attribut métier

Une valeur d'attribut métier est un objet qui représente une valeur unique dans une plage de valeurs pour un objet **Attribut métier**.

## Options d'affichage

La liste **Valeurs d'attribut métier** affiche les valeurs d'attribut métier 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

- La liste **Attributs métier** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Valeurs d'attribut métier** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Valeurs d'attribut métier**, vous devez d'abord sélectionner un objet Attribut métier, puis un dossier Valeur d'attribut métier.
- Les valeurs d'attribut métier désactivées sont grisées 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 Valeur d'attribut métier, 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 une valeur d'attribut métier.
- **Déplacer vers** — Déplacer une valeur d'attribut métier vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les valeurs d'attribut métier.
- 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'une valeur d'attribut métier pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

## Procédure : Création d'objets Valeur d'attribut métier

### Étapes

1. Dans la liste **Attributs métier**, cliquez sur l'objet Attribut métier dans lequel vous souhaitez créer une valeur d'attribut métier.
2. Cliquez sur le dossier Valeur d'attribut métier dans lequel créer une valeur d'attribut métier.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 la valeur d'attribut métier. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le type d'attribut métier spécifié auquel la valeur d'attribut métier appartient. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Nom d'affichage** — Nom localisé de la valeur d'attribut métier sous lequel l'objet doit être affiché dans les éléments de l'interface utilisateur graphique, notamment les boîtes de dialogue. Par défaut, cette valeur est la même que pour la propriété **Nom**.
  - **Attribut métier** — Attribut métier auquel la valeur d'attribut métier appartient. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Description** — Brève description de la valeur d'attribut métier.
  - **Par défaut** — Si cette option est sélectionnée, cela indique que cette valeur est la valeur par défaut pour l'attribut métier auquel elle appartient. Après avoir coché la case d'une des valeurs d'attribut métier, vous ne pouvez pas sélectionner une autre valeur appartenant au même attribut métier.
  - **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.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Tables des objectifs

Les tables des objectifs sont des collections d'enregistrements d'objectifs qui définissent la correspondance entre les attributs d'interaction (par exemple, type de support, type de service et segment de clientèle) et les objectifs de service.

Dans le cas d'un routage basé sur le coût, utilisez un forfait. Un forfait est un type spécial de table des objectifs qui contient les informations nécessaires pour calculer le coût d'une interaction à acheminer. Les forfaits contiennent des enregistrements d'objectifs, dont chacun est associé à un contrat IT. Pour plus d'informations sur l'utilisation des forfaits, reportez-vous à la section Forfaits de l'onglet Procédures ci-dessous.

Consultez le manuel [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations sur les tables des objectifs.

## Options d'affichage

La liste **Tables des objectifs** affiche les tables des objectifs 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 tables des objectifs désactivées sont grisées 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 Table des objectifs, 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 une table des objectifs.
- **Déplacer vers** — Déplacer une table des objectifs vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des tables des objectifs.
- 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'une table des objectifs pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création des objets Table des objectifs

#### Étapes

- [Table des objectifs](#)
- [Forfait](#)

#### Table des objectifs

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 la table des objectifs. 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).
  - **Description** — Brève description de la table des objectifs.
  - **Type** — Sélectionnez **Par défaut** pour créer une table des objectifs n'étant pas un forfait.
  - **Locataire** — Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient l'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. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Forfait

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 la table des objectifs. 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).
  - **Description** — Brève description de la table des objectifs.
  - **Type** — Sélectionnez **Contrat** pour créer une table d'objectifs qui ne soit pas de type Forfait.
  - **Coût prépayé total** — Coût du contrat prépayé, pour les contrats à tarif en volume seulement.
  - **Fuseau horaire** — Fuseau horaire pour ce forfait et les types d'interaction spécifiés dans l'onglet Général.
  - **Début** — Date à laquelle doit démarrer le forfait.
  - **Fin** — Date à laquelle doit se terminer le forfait.

### Important

Consultez le manuel [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations.

3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le forfait. L'onglet **Enregistrements d'objectifs** s'affiche.
4. Dans l'onglet **Enregistrements d'objectifs**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
  - **Type de support** — Type de support technologique utilisé pour l'échange d'informations, par exemple voix, courrier électronique et télécopie. La plage des Valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut métier Type de support.
  - **Type de service** — Service demandé par un client. La plage des valeurs d'attributs de ce champ est définie dans l'attribut métier Type de service.
  - **Segment de clientèle** — Classe les clients selon leur potentiel de revenus pour l'entreprise en fonction d'une activité. La plage des Valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut métier Segment de clientèle.
  - **Objectif de service** — Objectif de service défini pour cet enregistrement. Pour les

interactions vocales, il s'agit du délai cible de réponse d'un appel vocal par un agent.

- **Ecart des objectifs** — Ecart des objectifs défini pour cet enregistrement. Définit l'incrément pour l'écart par rapport au paramètre Objectif de service.
- Cliquez sur **OK**.

### Important

Consultez le manuel [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Jours statistiques

Un jour statistique est une charge de travail exprimée de manière numérique qu'un **groupe d'agents** particulier est censé gérer durant un jour ouvré donné.

Dans le cas d'un routage basé sur le coût, utilisez un contrat journalier. Un contrat journalier est un type spécial de jour statistique. Si vous utilisez un routage basé sur le coût, un contrat journalier est un jour statistique qui inclut également les taux de base et les pénalités pour le traitement d'un volume supérieur ou inférieur à la charge de travail prévue. Les contrats journaliers s'appliquent uniquement aux contrats IT à taux par volume. Les contrats journaliers autorisent le taux de base à varier pour tenir compte des fluctuations de volume qui peuvent se produire différents jours de la semaine, les week-ends et les jours exceptionnels tels que les vacances. Consultez le manuel **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide** pour plus d'informations sur les contrats journaliers.

Les jours statistiques définissent des moments donnés ; ils sont interprétés par les applications serveur Genesys qui utilisent ces objets et les coordonnent avec le calendrier exécuté par le serveur. Selon le fonctionnement du serveur, la définition s'applique à l'heure locale correspondant au fuseau horaire du serveur ou à l'heure UTC. Le jour statistique lui-même n'indique aucun fuseau horaire.

Consultez le manuel **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide** pour plus d'informations sur les jours statistiques.

## Options d'affichage

La liste **Jours statistiques** affiche les jours statistiques 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 jours statistiques 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 Jour statistique, 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 jour statistique.
- **Déplacer vers** — Déplacer un jour statistique vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des jours statistiques.
- 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 jour statistique pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Jour statistique

#### Étapes

Pour créer un objet Jour statistique, choisissez un des types suivants :

- [Jour statistique](#)
- [Contrat journalier](#)

#### Jour statistique

Pour créer un jour statistique, procédez comme suit :

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 du jour statistique. 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** — Sélectionnez **Par défaut** pour créer un jour statistique qui ne soit pas un contrat journalier.
- **Type de jour** — Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs suivants : **Année, Mois, Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.

### Important

Ne définissez pas de propriétés dans la section ci-après lorsqu'un objet Jour statistique est configuré pour être utilisé dans une table statistique du type Table des jours spéciaux.

- **Heure de début** — Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
- **Heure de fin** — Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.

### Avertissement

Ne configurez pas un jour ouvrable s'étendant au-delà de minuit en tant que jour isolé car il pourrait être mal interprété par la solution de routage. Si le jour ouvrable débute un jour et se termine le jour suivant, vous devez le configurer comme s'il s'agissait de deux jours, comme suit :

Le premier jour ouvré à partir de l'heure de début globale et jusqu'à 11:59 PM ce jour-là ; et  
Le deuxième jour ouvré à partir de 00:00 AM le jour civil suivant, jusqu'à l'heure de fin globale.

### Exemple

Imaginons que vous souhaitez suivre les activités de lundi **8:00 PM** à mardi **2:00 AM**. Vous devez créer deux jours civils distincts, comme suit :

Le premier jour civil lundi à partir de 8:00 PM jusqu'à 11:59 PM ; et

Le deuxième jour civil mardi à partir de 00:00 AM jusqu'à 2:00 AM.

- **Valeur min** — Valeur statistique représentant la charge de travail minimale prévue pour la journée.
- **Valeur max** — Valeur statistique représentant la charge de travail maximale prévue pour la

journée. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur **Minimum des valeurs statistiques**.

- **Valeur cible** — Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour la journée. La valeur cible ne peut pas être inférieure au paramètre Valeur minimum ni supérieure au paramètre Valeur maximum. Cette propriété est réservée à une utilisation ultérieure.
  - **Durée d'intervalle (min.)** — Intervalle statistique en minutes. Ce paramètre permet de diviser le jour statistique en plusieurs plages horaires afin d'obtenir un modèle de distribution des charges au long de la journée. Cette valeur doit être un multiple de 5. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **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. Dans l'onglet **Intervalles**, spécifiez les intervalles statistiques. Consultez l'onglet Intervalles statistiques ci-dessus pour plus d'informations.
  4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Contrat journalier

Pour créer un contrat journalier, procédez comme suit :

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 du jour statistique. 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** — Sélectionnez **Contrat journalier** pour créer un jour statistique qui soit un contrat journalier.
  - **Type de jour** — Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs suivants : **Année**, **Mois**, **Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.
  - **Heure de début** — Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
  - **Heure de fin** — Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
  - **Durée d'intervalle (min.)** — Liste d'intervalles statistiques.
  - **Marge de tolérance prévue (%)** — Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui peut être sur- ou sous-estimé sans entraîner de pénalité. Cette marge de tolérance s'applique tout au long de la journée, y compris pendant les

intervalles. La valeur doit être une valeur positive.

- **Sous la marge de tolérance prévue (%)** — Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui doit être dépassé afin d'éviter une pénalité pour les prévisions trop élevées.
  - **Au-dessus de la marge de tolérance prévue (%)** — Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui ne peut être dépassé afin d'éviter une pénalité pour les prévisions trop basses.
  - **Taux fixe** — Si cette option est sélectionnée, taux fixe à appliquer pendant cette période de volume.
3. Dans l'onglet **Période de volume**, cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
- **Période de volume** — Numéro d'intervalle. Le premier intervalle est numéroté 1 et démarre toujours à l'heure de début du jour ouvrable.
  - **Volume prévu** — Volume d'interactions attendu dans la période.
  - **Taux de base** — Coût total de toutes les interactions attendues dans la période.
  - **Pénalité pour le dépassement des prévisions** — Coût supplémentaire, par interaction, pour le dépassement du volume d'interactions prévu au-delà de ce qui est autorisé par la pénalité de la marge de tolérance prévue. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop basses.
  - **Pénalité pour la non atteinte des prévisions** — Coût supplémentaire, par interaction, pour ne pas avoir atteint le volume d'interactions prévu au-delà de ce qui est autorisé par la pénalité de la marge de tolérance prévue. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop élevées.

### Important

Consultez le manuel [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Intervalles statistiques

Un intervalle statistique permet d'associer chaque intervalle statistique avec certaines valeurs statistiques. Pour chaque intervalle, spécifiez des valeurs représentant la charge attendue durant cet intervalle. La valeur doit être numérique et unique dans le champ statistique. Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans une table de statistiques du type Table des capacités,

spécifiez :

- Valeur statistique 1 — Nombre d'agents.
- Valeur statistique 2 — Durée de traitement moyenne.

Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans une table de statistiques du type Table de quota, spécifiez :

- Valeur statistique 1 — Valeur statistique représentant la charge de travail minimum attendue pour l'intervalle.
- Valeur statistique 2 — Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1 ni supérieure à la valeur statistique 3.
- Valeur statistique 3 — Valeur statistique représentant la charge de travail maximum attendue pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1.

# Tables de statistiques

Les tables statistiques sont des groupes de **jours statistiques** qui représentent les performances modélisées sous forme de statistiques des **groupes d'agents** sur une période calendaire d'un an au maximum. Les applications de traitement des appels peuvent utiliser des tables de statistiques pour effectuer un équilibrage des charges entre les Groupes d'agents lorsque les statistiques en temps réel de ces groupes ne sont pas disponibles.

## Options d'affichage

La liste **Tables statistiques** affiche les tables statistiques 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 tables statistiques désactivées sont grisées 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 Table statistique, 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 une table statistique.
- **Déplacer vers** — Déplacer une table statistique vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des tables statistiques.
- 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'une table statistique pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Table statistique

### 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 la table statistique. 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 la table statistique. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Les trois types de tables de statistiques sont les suivants :
    - Table des capacités — Les applications de traitement des appels comparent les valeurs spécifiées dans la liste **Intervalles** de l'objet Jour statistiques.
    - Table de quota — Les applications de traitement des appels comparent les valeurs **Minimum**, **Maximum** et **Cible** spécifiées dans les objets Jour statistique.
    - Table des jours spéciaux — Les applications de traitement des appels peuvent identifier certains jours (par exemple, vacances).
    - Table des contrats à coût variable — Les applications de traitement des appels calculent le coût d'interaction en fonction du volume prévu, ainsi qu'un taux pour ce volume.
    - Table des contrats de volume — Les applications de traitement des appels calculent le coût d'interaction en fonction d'un coût d'appel ou d'un coût d'agent prédéfini.
  - **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. Dans l'onglet **Jours statistiques**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **jour statistique**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Transactions

Les transactions définissent la façon dont les applications calculent les statistiques définies par le client.

Pour plus d'informations sur les spécifications et l'utilisation des Transactions, consultez la documentation Universal Routing.

## Options d'affichage

La liste **Transactions** affiche les solutions 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 transactions désactivées sont grisées 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 Transaction, 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 une transaction.
- **Déplacer vers** — Déplacer une transaction vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des transactions.
- 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'une transaction pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

## Procédure : Création d'objets Transaction

### 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 la transaction. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique. La combinaison du nom et du type spécifié dans la propriété Type détermine le caractère unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
  - **Alias** — Autre nom pour cette transaction. Si cette valeur est spécifiée, elle doit être unique dans le type d'objet spécifié dans la propriété **Type** du centre de contact donné.
  - **Type de transaction** — Type de cette transaction. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Période d'enregistrement (min.)** — Période, en minutes, indiquant la fréquence de rapport ou d'enregistrement dans la base de données de l'état actuel de la transaction.
  - **Format** — Format ou script spécifique à l'application définissant le traitement de la transaction.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Invites vocales

Les Invites vocales sont des objets de traitement des appels pouvant inclure un ensemble d'actions à appliquer à un destinataire.

## Options d'affichage

La liste **Invites vocales** affiche les invites vocales 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 invites vocales désactivées sont grisées 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 Invite vocale, 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 une invite vocale.

- **Déplacer vers** — Déplacer une invite vocale vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les invites vocales.
- 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'une invite vocale pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Procédure : Création d'objets Invite vocale

### 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 l'invite vocale. 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). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Si l'invite vocale est utilisée pour un traitement d'appel mis en garde, cette valeur doit correspondre à l'identificateur d'invite vocale fourni par l'autocommutateur.
  - **Description** — Brève description de l'invite vocale. Pour la synthèse vocale, une plate-forme de mise en garde ou un autocommutateur peut utiliser cette propriété pour générer l'invite vocale.
  - **Autocommutateur** — Autocommutateur auquel appartient cette invite vocale. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Script** — Identificateur unique du script pour cette invite vocale.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Bureau

La section Bureau de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [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.

# Voice Platform

La section Voice Platform de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Profils Voice Platform](#)

# Profils Voice Platform

Les profils Voice Platform sont des applications vocales (VoiceXML), de contrôle d'appel (CCXML), d'annonce ou de conférence qui spécifient les informations de service uniques nécessaires pour que l'application s'exécute sur Genesys Voice Platform. Chaque profil contient les conditions préalables, paramètres et stratégies pour chaque type de service.

## Options d'affichage

La liste **Profils Voice Platform** affiche les invites vocales 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 profils Voice Platform 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 Profil Voice Platform, 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 profil Voice Platform.
- **Déplacer vers** — Déplacer un profil Voice Platform vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les profils Voice Platform.
- 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 profil Voice Platform pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

## Procédure : Création d'objets Profil Voice Platform

### 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 du profil Voice Platform. 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). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Nom d'affichage** — Nom du profil Voice Platform tel qu'il apparaît dans les rapports GVP et sur la console.
  - **Description** — Brève description de ce profil Voice Platform.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Outbound

La section Outbound de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Listes d'appels](#)
- [Campagnes](#)
- [Groupes de campagnes](#)
- [Champs](#)
- [Filtres](#)
- [Formats](#)
- [Accès à la table](#)
- [Traitements](#)

# Listes d'appels

Les listes d'appels sont des tables de base de données qui stockent une collection de numéros de téléphone et d'autres données client et métier. Elles sont créées dans Genesys Administrator Extension et héritent leur structure du format attribué. Consultez la section [Formats dans le guide Outbound Contact Deployment Guide](#). Consultez les informations supplémentaires sur les listes d'appels dans le manuel [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Une liste d'appels doit comporter les champs Genesys obligatoires, tels que **contact\_info** et **contact\_info\_type**, et peut comprendre des champs personnalisables définis par l'utilisateur. Le nom de la campagne, par exemple, est stocké dans un champ défini par l'utilisateur, lui-même spécifié par l'option **campaign\_name\_field**. Un champ défini par l'utilisateur peut également servir d'identificateur client pour les demandes Ne pas appeler, comme alternative à la restriction NPA sur le numéro de téléphone d'un client.

Un nombre illimité de listes d'appels peut être ajouté à une [campagne](#) et une liste d'appels peut être ajoutée à ou supprimée de la session de numérotation en cours d'exécution d'une campagne. Une campagne peut être attribuée à plusieurs [groupes de campagnes](#).

## Options d'affichage

La liste **Listes d'appels** affiche les listes d'appels 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 listes d'appels désactivées sont grisées 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**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Liste d'appels, 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 une liste d'appels.
- **Déplacer vers** — Déplacer une liste d'appels vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des listes d'appels.
- 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'une liste d'appels pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Liste d'appels

#### 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 la liste d'appels. 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).
  - **Description** — Brève description de la liste d'appels.
  - **Accès à la table** — Accès à la table auquel la liste d'appels fait référence. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
  - **Accès à la table du journal** — Accès à la table du type de table du journal. Genesys conseille de ne dédier qu'un seul accès à la table du journal à toutes les listes d'appels associées à une campagne.

- **Filtre** — Filtre à appliquer à cette liste d'appels. Si vous spécifiez le filtre, associez-le au même format que l'accès à la table.
  - **Début de la période d'appel** — Non utilisé au niveau de la liste pour l'instant. La valeur par défaut est **8:00:00 AM**.
  - **Fin de la période d'appel** — Non utilisé au niveau de la liste pour l'instant. La valeur par défaut est **6:00:00 PM**.
  - **Script** — La propriété de script définit l'objet script, qui contient tous les attributs exigés par Agent Scripting. Pour en savoir plus, voir la section intitulée « Attaching Script Information to OCS User Events and Telephony Events » dans le *Outbound Contact Reference Manual*.
  - **Tentatives maximum** — Nombre maximum de tentatives pour appeler un enregistrement unique dans cette liste d'appels lors d'une campagne si un traitement associé à cette dernière entraîne une nouvelle numérotation d'un enregistrement donné. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur différente de zéro. La valeur par défaut est 10.
  - **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. Dans l'onglet **Traitements**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **traitement**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  4. Dans l'onglet **Campagnes**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une **campagne**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  5. Dans l'onglet **Formats**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **format**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Campagnes

Une campagne est un schéma directeur flexible qui organise les **listes d'appels** et les **groupes d'agents** (ou les **groupes de places**) pour la numérotation des appels et la gestion des résultats des appels. Une campagne peut être attribuée à plusieurs **groupes de campagnes**. Vous trouverez des informations supplémentaires dans le guide **Outbound Contact Deployment Guide**.

## Options d'affichage

La liste **Campagnes** affiche les campagnes 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 campagnes désactivées sont grisées 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 Campagne, 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 une campagne.
- **Déplacer vers** — Déplacer une campagne vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des campagnes.
- 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'une campagne pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

## Procédure : Création d'objets Campagne

### 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 la campagne. 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).
  - **Description** — Brève description de la campagne.
  - **Script** — Définit l'objet script qui contient tous les attributs exigés par Agent Scripting.
  - **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. Dans l'onglet **Listes d'appel**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une liste d'appels. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté une liste d'appels à la campagne :
  - 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.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Groupes de campagnes

Les groupes de campagnes sont des structures permettant d'organiser et de gérer une procédure automatisée de lancement d'appels externes vers les destinations spécifiées dans les [listes d'appels](#).

## Options d'affichage

La liste **Groupes de campagnes** affiche les groupes de campagnes 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

- La liste **Campagnes** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Groupes de campagnes** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Groupes de campagnes**, vous devez d'abord sélectionner un objet Campagne, puis un dossier Groupes de campagnes.
- Les groupes de campagnes 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 la loupe pour ouvrir le volet de 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Groupe de campagnes, 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 groupe de campagnes.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe de campagnes vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des groupes de campagnes.
- 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 groupe de campagnes pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Groupe de campagnes

### Étapes

1. Dans la liste **Campagnes**, cliquez sur l'objet Campagne dans lequel vous souhaitez créer un groupe de campagnes.
2. Cliquez sur le dossier Groupe de campagne dans lequel créer un groupe de campagnes.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 du groupe de campagne au format [Campagne@GroupeDeCampagnes]. Cette valeur est définie automatiquement en fonction des champs Campagne et Groupe.
  - **Description** — Brève description du groupe de campagnes.
  - **Type de groupe** — Type de groupe de campagnes, d'agents ou de places.
  - **Groupe** — Nom du groupe d'agents ou de places associé à ce groupe de campagnes. Cette valeur est définie automatiquement et ne peut être modifiée.
  - **Mode de numérotation** — Nom du mode de numérotation associé à ce groupe de campagnes.
  - **Destination du transfert vocal** — Identifie la destination vers laquelle les appels doivent être transmis pour traitement.

### Important

Outre le DN de destination du transfert vocal, tout DN de file d'attente ACD, de file d'attente virtuelle, de point de routage ou de numéro de service éventuellement présent dans un flux d'appels impliquant ce groupe d'agents ou de places doit être spécifié comme DN d'origine des

objets Groupe d'agents ou du Groupe de places. Outbound Contact Server (OCS) doit contrôler ces DN afin d'identifier les appels entrants ou sortants « étrangers » qui ont été transmis aux agents mais qui n'ont pas été émis par OCS pour le compte du groupe de campagnes, ou si le DN de file d'attente ACS est configuré en tant que DN de « débordement ».

- **Mode de fonctionnement** — Mode de fonctionnement : **Manuel** ou **Planifié**. Cette propriété ne s'applique qu'au mode de numérotation Prévisualisation.
- **Méthode d'optimisation** — Méthode permettant d'optimiser les algorithmes de numérotation directe en mode de numérotation prédictif. Ces méthodes incluent : **Facteur d'occupation d'agent**, **Temps de distribution moyen**, **Temps d'attente moyen**, **Taux de surnumérotation** et **Gain maximum**.

### Important

Le **temps de distribution moyen** peut uniquement être défini pour le mode de numérotation GVP prédictif.

- **Cible d'optimisation %** — Valeur cible de la méthode d'optimisation. L'unité de mesure dépend de la méthode d'optimisation sélectionnée dans le champ précédent. La valeur par défaut est 80.
- **Taille maximale de la file d'attente** — Nombre maximum d'enregistrements à conserver dans la file d'attente du composeur. Il s'agit d'un compteur interne employé lorsque OCS est utilisé en mode Capacité GVP ou Push Preview. OCS fait en sorte que la mémoire cache du composeur soit toujours pleine, dans les limites de la taille maximale de la file d'attente spécifiée. La valeur par défaut est 0 (zéro).
- **Profil SVI** — Valeur DBIB de profil SVI spécifiée dans le profil SVI GVP EMPS. L'option OCS **ivr-profile-name** utilise la valeur spécifiée dans ce champ.
- **File d'attente d'interaction** — Objet de configuration créé par Interaction Routing Designer dans la section **Scripts** lors du développement d'un traitement métier destiné à traiter les interactions en mode Prévisualisation sortantes.
- **DN de groupe de lignes** — Option requise uniquement si vous utilisez Outbound Contact dans un environnement Outbound VoIP. Si cette option est spécifiée, OCS utilise ce DN comme DN d'origine des appels sortants et occupés.
- **Script** — Objet script qui contient tous les attributs exigés par Agent Scripting.
- **Taille minimale du tampon d'enregistrement** — Taille minimale du tampon d'enregistrement qui, en combinaison avec la taille optimale du tampon d'enregistrement, joue le rôle de multiplicateur pour le nombre d'agents disponibles pour une campagne. La valeur par défaut est 4.
- **Taille optimale du tampon d'enregistrement** — Taille optimale du tampon d'enregistrement qui, en combinaison avec la taille minimale du tampon d'enregistrement, joue le rôle de multiplicateur pour le nombre d'agents disponibles pour une campagne. La

valeur par défaut est 6.

- **Nombre de canaux** — Détermine le nombre maximal de ports pouvant être utilisés par un groupe de campagnes pour passer des appels. Ce nombre est utilisé dans les modes de numérotation suivants : **Progressif**, **Prédictif**, **Progressif avec saisie**, **Prédictif avec saisie** et **GVP progressif**. La valeur par défaut est 10.
  - **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.
5. Dans l'onglet **Connexions**, ajoutez toutes les connexions à tous les serveurs (sauf T-Server et SIP Server) requises pour exécuter ce groupe de campagnes. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modes de numérotation

Outbound Contact dispose de nombreux modes de numérotation, leur liste apparaît dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez commuter à tout moment entre les modes de numérotation Progressif et Prédictif, et changer le paramètre d'optimisation. Le changement du mode de numérotation et du paramètre d'optimisation dans Genesys Administrator Extension est temporaire. Il ne dure que jusqu'à l'arrêt de la campagne ou le changement du réglage. Pour passer d'un mode de numérotation Prédictif ou Progressif au mode de numérotation Prévisualisation, la campagne doit être arrêtée et redémarrée. Une licence Prévisualisation seulement limite l'utilisation de OCS à ce mode de numérotation. Une licence complète est nécessaire pour lancer des campagnes dans tous les modes de numérotation.

### Important

La campagne doit être chargée pour changer le mode de numérotation et le paramètre d'optimisation.

Le mode de numérotation s'utilise avec les valeurs des champs Paramètres d'**optimisation** et Valeur **cible d'optimisation**.

Mode de numérotation	Description
<b>Capacité GVP</b>	Numérote les appels en émettant des demandes d'appel. Vous trouverez des informations supplémentaires dans le guide <a href="#">Outbound Contact</a>

Mode de numérotation	Description
	<a href="#">Deployment Guide</a> .
<b>Prédictif</b>	Numérote les appels depuis une liste d'appels en prédisant la disponibilité de l'agent. Recommandé pour les campagnes à fort volume et faible valeur.
<b>GVP prédictif</b>	<p>Le pacing est basé sur l'optimisation des charges de travail des agents dans les déploiements où les appels sortants arrivent d'abord dans GVP en libre-service. Une partie de ces appels sortants (pour les clients qui ont choisi l'option de service avec assistance d'un agent dans GVP) est alors transférée à un groupe d'agents. Dans ce mode de numérotation, les appels sortants transférés pour service avec assistance d'un agent attendent dans la file jusqu'à ce qu'un agent soit disponible.</p> <p>Ce mode de numérotation nécessite SIP Server pour la passation des appels sortants, plutôt que T-Server, et utilise les applications GVP Voice XML pour le traitement de l'appel en libre-service.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>Ce mode de numérotation est uniquement pris en charge par OCS à partir de la version 8.1.2.</p> </div>
<b>Prédictif avec saisie</b>	Utilisé seulement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode prédictif.
<b>Prévisualisation</b>	Numérote les appels depuis une liste d'appels seulement quand un agent effectue une prévisualisation d'un enregistrement de liste d'appels et demande manuellement la numérotation de l'appel. Recommandé pour les applications à faible volume et forte valeur, où la propriété individuelle des comptes est la priorité la plus haute.
<b>Progressif</b>	Numérote les appels depuis une liste d'appels seulement quand un agent est disponible. Recommandé pour les campagnes à faible volume et forte valeur.
<b>GVP progressif</b>	Numérote les appels depuis une liste d'appels quand un port GVP est disponible. Ce mode de numérotation nécessite SIP Server pour la passation des appels sortants, plutôt que T-Server, et utilise les applications Voice XML pour le traitement de l'appel.
<b>Prédictif avec saisie</b>	Utilisé seulement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode progressif.
<b>Push Preview</b>	Numérote les appels « poussés » vers le bureau de l'agent par Interaction Server.

# Champs

Un objet Champ définit un champ dans une table de base de données de **liste d'appels**. Les champs sont des données uniques (par exemple, un numéro de téléphone) dans un enregistrement.

Il existe deux types de champs dans une liste d'appels :

- **Champs Genesys obligatoires** — Ces champs doivent exister dans les tables de la liste d'appels.
- Champs définis par l'utilisateur — Ces champs personnalisés contiennent des données métier.

## Options d'affichage

La liste **Champs** répertorie les champs 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 champs 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 la loupe pour ouvrir le volet de 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 Champ, 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**.

### Important

Vous ne pouvez supprimer un champ que s'il n'y a pas de **filtre** qui lui est associé.

Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un champ.
- **Déplacer vers** — Déplacer un champ vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des champs.
- 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 champ pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

## Procédure : Création d'objets Champ

### 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 la solution.
  - **Description** — Brève description du champ.
  - **Type de données** — Type des données stockées dans ce champ.
  - **Longueur** — (Obligatoire pour les types de données **char** et **varchar** uniquement) Longueur du champ dans la base de données.
  - **Type de champ** — Informations métier sortantes pour ce champ.
  - **Par défaut** — Valeur par défaut du champ. Tous les formats qui incluent ce champ utilisent cette valeur par défaut. La valeur doit être cohérente par rapport au type de données du champ. Par exemple, si le type de données est entier, la valeur par défaut ne peut être qu'une valeur entière. Lorsque Genesys Administrator Extension importe des

enregistrements d'un fichier ASCII dans lequel il manque un champ ou que le champ ne contient pas de valeur, Genesys Administrator Extension remplit le champ avec cette valeur par défaut — si la case **Null autorisé** n'est pas cochée. Si la valeur Null est autorisée pour le champ, Genesys Administrator Extension accepte une valeur vide.

- **Clé primaire** — Case à cocher qui indique si le champ est une clé primaire dans une table de base de données. Dans Outbound Contact, les seuls champs de clé primaire sont **chain\_id** et **chain\_n..**
- **Unique** — Case à cocher qui indique si la valeur du champ est unique dans la table.
- **Null autorisé** — Case à cocher qui indique si le champ accepte la valeur **NULL..**
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Types de champ

Type de champ	Description
<b>Agent</b>	Champ contenant le nom de connexion du dernier agent ayant traité un appel sortant associé à cet enregistrement.
<b>ANI</b>	Champ contenant une identification automatique de numéro (Automatic Number Identification).
<b>Application</b>	Champ contenant une application Genesys. Définition d'une application : tout programme installé et configuré lors de l'installation de Framework et possédant une fonction particulière au sein de Framework. Exemples : Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
<b>Heure d'appel</b>	Champ contenant l'heure de la tentative de numérotation.
<b>Campagne</b>	Champ désignant la campagne à laquelle l'enregistrement est associé.
<b>Chaîne</b>	Champ contenant l'ID spécial des enregistrements à lier dans une chaîne. Chaque enregistrement associé à un compte client, par exemple, a le même ID de chaîne.

Type de champ	Description
<b>Infos de contact</b>	Champ contenant un numéro de téléphone de destination.
<b>Type d'infos de contact</b>	Champ contenant le type de numéro de téléphone (domicile ou bureau, par exemple).
<b>Code pays</b>	Champ contenant le code du pays.
<b>Résultat de la numérotation</b>	Champ contenant le résultat de l'appel composé.
<b>Objet du courrier électronique</b>	Champ contenant le texte figurant sur la ligne Objet d'une interaction par courrier électronique.
<b>ID du modèle de courrier électronique</b>	Champ contenant l'ID de modèle d'une interaction par courrier électronique.
<b>De</b>	Champ contenant l'heure à laquelle la numérotation d'un enregistrement est planifiée.
<b>Groupe</b>	Champ contenant le nom d'un objet de configuration qui regroupe les objets personne.
<b>Chiffres d'information</b>	Champ contenant les chiffres d'indication d'informations, qui indiquent le type de la ligne appelante.
<b>LATA</b>	Champ contenant le numéro du Local Access and Transport Area (secteur local d'accès et de transport).
<b>Référence du média</b>	Champ contenant la référence API de Configuration Server au corps de média à envoyer en cas de traitement.
<b>NPA</b>	Champ contenant le numéro de la zone de numérotage (Numbering Plan Area).
<b>NPA-NXX</b>	Champ contenant le numéro de la zone de numérotage (Numbering Plan Area) avec l'identificateur du bureau central de la compagnie de téléphone spécifique qui dessert ce numéro.
<b>Numéro dans la chaîne</b>	Champ contenant la priorité attribuée à un enregistrement donné de la chaîne. Le plus petit numéro est traité en premier.
<b>Nombre de tentatives</b>	Champ contenant le nombre de tentatives. (Les tentatives de renumérotation en cas d'erreur ne sont pas incluses.)
<b>ID d'enregistrement</b>	Champ contenant l'ID unique de l'enregistrement actuel.
<b>Etat de l'enregistrement</b>	Champ indiquant l'état de l'enregistrement.
<b>Type d'enregistrement</b>	Champ indiquant le type de l'enregistrement.
<b>Heure planifiée</b>	Champ contenant l'heure d'un rappel personnel planifié ou d'un appel replanifié (d'un traitement).
<b>Code d'état</b>	Champ contenant un code d'état ou international, par exemple un code postal américain ou canadien tel que CA pour la Californie.
<b>ID d'autocommutateur</b>	Champ contenant un objet Base de données de configuration représentant un autocommutateur

---

Type de champ	Description
	physique ou virtuel.
<b>Fuseau horaire</b>	Champ contenant le décalage de fuseau horaire de l'enregistrement.
<b>Jusqu'à</b>	Champ contenant l'heure de fin des tentatives de numérotation.
<b>Historique des traitements</b>	Champ contenant l'historique des traitements appliqués à un client.
<b>Champ défini par l'utilisateur</b>	Champ défini par l'utilisateur.

## Filtres

Un filtre de numérotation limite les **listes d'appels** à certains numéros composés durant une **campagne**.

### Important

La création de filtres de numérotation nécessite l'utilisation de valeurs d'énumération à la place de valeurs de texte pour certains champs obligatoires. Une valeur d'énumération est une représentation numérique d'une valeur de champ obligatoire Genesys. Pour en savoir plus sur les valeurs d'énumération, voir la section « Tables d'énumération Genesys » dans le **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

## Options d'affichage

La liste **Filtres** énumère les filtres présents dans 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 filtres 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 Filtre, 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 filtre.
- **Déplacer** — Déplacer un filtre vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des filtres.
- 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 filtre pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Filtre

#### 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 du filtre.
  - **Description** — Brève description du filtre.
  - **Format** — Format auquel ce filtre est appliqué. Une fois spécifié, il ne peut être modifié. Vous attribuez un objet Filtre à un objet Liste d'appels avec le même format.
  - **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Formats

Un format est un modèle personnalisable par l'utilisateur pour les **listes d'appels**. Il est créé dans Genesys Administrator Extension et comprend des **champs** constituant une structure de données (par exemple, une table de base de données) ; chaque champ a des propriétés qui décrivent ses caractéristiques. Une liste d'appels doit comporter les champs Genesys obligatoires et elle peut également comprendre des champs personnalisables définis par l'utilisateur. Vous trouverez des informations supplémentaires dans le guide **Outbound Contact Deployment Guide**.

Les champs obligatoires sont nécessaires pour traiter correctement les enregistrements. Ils identifient le client et l'état de chaque enregistrement client. Les champs Genesys obligatoires sont décrits dans l'onglet Champs obligatoires, ci-dessous. Vous trouverez des informations supplémentaires dans le guide **Outbound Contact Deployment Guide**.

Les champs personnalisés/définis par l'utilisateur, contenant typiquement des données métier, peuvent être créés et ajoutés à un format dans Genesys Administrator Extension. Les champs personnalisés définissent les informations client mises à la disposition de l'agent durant un appel. Consultez la section **Fields dans le guide Outbound Contact Deployment Guide** pour déterminer comment envoyer les données client à un agent.

Une fois les champs personnalisés/définis par l'utilisateur ajoutés, le format est terminé et prêt à être utilisé pour créer des listes d'appels. Les listes d'appels doivent être créées à partir d'un format et héritent des champs obligatoires et personnalisés du format attribué. A chaque liste d'appels ne peut correspondre qu'un seul format.

Lorsque les enregistrements de la base de données sont importés dans une liste d'appels, les données remplissent les champs obligatoires et personnalisés, conformément aux propriétés établies dans le format fini.

## Options d'affichage

La liste **Formats** énumère les formats présents dans 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 formats 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 la loupe pour ouvrir le volet de 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 Format, 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 le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un format.
- **Déplacer** — Déplacer un format vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des formats.
- 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 format pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Format

#### 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 du format.
  - **Description** — Brève description du format.

- **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. Dans l'onglet **Champs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un champ. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
  4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un champ au format :
    - 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.
  5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs obligatoires

Les champs suivants sont obligatoires dans tous les formats de liste d'appels. Cette liste est triée alphabétiquement par nom de champ. Les valeurs par défaut de ces champs sont définies dans les objets Champs lors de la configuration.

Nom du champ	Type de données	Description
agent_id	varchar(32)	Identificateur de connexion de l'agent qui a traité l'enregistrement.
app_id	integer	Vide, non utilisé pour l'instant.
attempt	integer	Nombre de tentatives effectuées pour joindre le client.
call_result	integer	Résultat final du traitement de l'enregistrement. Voir la table Résultats d'appel, chapitre Defined Constants (Constantes définies) du <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
call_time	integer	Dernières date et heure de traitement (numérotation) de l'enregistrement, en temps universel coordonné (UTC).
campaign_id	integer	DBID de configuration de la campagne de numérotation

Nom du champ	Type de données	Description
		sortante dans le cadre de laquelle l'enregistrement a été traité.
chain_id	integer	Numéro d'identification unique de la chaîne à laquelle appartient l'enregistrement.
chain_n	integer	Numéro d'identification unique de l'enregistrement dans la chaîne.
contact_info	varchar(128)	Informations de contact du client ; numéro de téléphone dans la campagne vocale.
contact_info_type	integer	Type d'informations de contact ; type de téléphone dans la campagne vocale. Voir la table Types de téléphone, chapitre Defined Constants (Constantes définies) du <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
daily_from	integer	Heure du jour, au plus tôt, à laquelle un client peut être contacté (en secondes depuis minuit).
daily_till	integer	Heure du jour, au plus tard, à laquelle un client peut être contacté (en secondes depuis minuit).
dial_sched_time	integer	Date et heure auxquelles le traitement de l'enregistrement a été planifié ou replanifié, en temps universel coordonné (UTC) (secondes depuis le 01/01/1970 à minuit).
email_subject	varchar(255)	Vide, non utilisé pour l'instant.
email_template_id	integer	Vide, non utilisé pour l'instant.
group_id	integer	Vide, non utilisé pour l'instant.
media_ref	integer	Vide, non utilisé pour l'instant.
record_id	integer	Numéro d'identification unique d'un enregistrement d'appel.
record_status	integer	Etat actuel de l'enregistrement. Voir la table Types d'enregistrements, chapitre Defined Constants (Constantes définies) du <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
record_type	integer	Type d'enregistrement. Voir la table Types d'enregistrements, chapitre Defined Constants (Constantes définies) du

---

Nom du champ	Type de données	Description
		<a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
switch_id	integer	DBID de l'autocommutateur auquel s'est connecté l'agent qui a traité l'enregistrement.
treatments	varchar(255)	Historique d'application des traitements. Vous trouverez des informations supplémentaires dans la section <a href="#">Treatments dans le guide Outbound Contact Deployment Guide</a> .
tz_dbid	integer	DBID de configuration de l'objet Fuseau horaire associé à l'enregistrement d'appel.

# Accès de table

Les objets Accès de table décrivent des tables de base de données d'un **format** spécifié et expliquent comment y accéder par le biais des Database Access Points (DAP).

Vous ne pouvez pas supprimer un objet Accès de table tant qu'il reste associé à au moins une **liste d'appels**.

## Options d'affichage

La liste **Accès de table** énumère les objets Accès de table présents dans 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 objets Accès de table 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 la loupe pour ouvrir le volet de 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.

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

## Procédures

Pour créer un nouvel objet Accès de table, 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 objet Accès de table.
- **Déplacer** — Déplacer un objet Accès de table vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des objets Accès de table.
- 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 objet Accès de table pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

## Procédure : Création d'objets Accès de table

### 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 cet objet Accès de table. Il peut contenir jusqu'à 254 caractères. 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).
  - **Description** — Brève description de l'objet Accès de table.
  - **Type de table** — Type d'objet Accès de table dans la base de données. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **DB Access Point** — Database Access Point utilisé pour accéder à la table. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Le Database Access Point doit desservir le locataire auquel appartient cet objet Accès de table.
  - **Format** — Format de cette table. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété pour tous les types de Tables, à l'exception de la **Table du journal**. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Table de la base de données** — Nom de cette table tel qu'il est spécifié dans la base de données. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. La longueur du nom dépend du type de SGBDR. Genesys conseille de ne pas dépasser les limites suivantes définies par le fournisseur :
    - 18 caractères — pour les bases de données DB2 et Informix
    - 128 caractères — pour les bases de données Microsoft SQL
    - 30 caractères — pour les bases de données Oracle et Sybase
  - **Mettre à jour toutes les (secondes)** — Nombre de secondes pendant lesquelles une application attend avant de mettre à jour les données de la table dans la mémoire de

l'application. Cette valeur est requise uniquement lorsque la case **Mise en cache possible** est cochée.

- **Mise en cache possible** — Indique si les données d'accès de table se reflètent dans la mémoire de l'application.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Types d'accès de table

Type d'accès de table	Description
<b>ANI</b>	Table d'identification automatique des numéros.
<b>Liste d'appels</b>	Table de liste d'appels.
<b>Indicatif du pays</b>	Table d'indicatif de pays.
<b>Table définie par l'utilisateur</b>	Table définie par l'utilisateur.
<b>Liste Ne pas appeler</b>	Dans Outbound, une liste de clients demandant à ne pas être appelés est appelée Liste Ne pas appeler (DNC). Les données DNC dans un fichier de liste Ne pas appeler sont notamment le numéro de téléphone du client ou un identifiant de client.
<b>Liste de contacts par e-mail</b>	Dans Outbound, liste de clients à contacter.
<b>Chiffres Info</b>	Table de chiffres indicateurs d'informations.
<b>LATA</b>	Table de zone de transport et d'accès locaux (Local Access and Transport Area).
<b>Table du journal</b>	Table de journal.
<b>NPA</b>	Table de zone de numérotage (Numbering Plan Area).
<b>NPA-NXX</b>	Table de zone de numérotage (Numbering Plan Area) avec un identificateur du bureau central de la compagnie de téléphone spécifique qui dessert ce numéro.
<b>Code d'Etat</b>	Un code d'Etat ou international, par exemple un code postal américain ou canadien tel que CA pour la Californie.

# Traitements

Un traitement définit ce que Outbound Contact Server (OCS) fait d'un appel qui n'aboutit pas chez l'interlocuteur prévu. Par exemple, le traitement peut demander à OCS de recomposer un numéro avec un résultat d'appel Occupé.

Les objets Traitement sont attribués aux objets **Liste d'appels**. Si aucun traitement n'est attribué à un résultat d'appel, OCS remplace l'état de l'enregistrement par Mis à jour.

Vous pouvez ajouter ou supprimer des traitements d'un objet Liste d'appels pendant l'exécution d'une session de numérotation d'une **campagne**. Cependant, une fois qu'un traitement est en cours, il ne peut être interrompu. Les changements apportés à ce traitement sont appliqués à l'enregistrement suivant avec le résultat d'appel mettant en action le traitement.

## Options d'affichage

La liste **Traitements** énumère les formats présents dans 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 traitements 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 la loupe pour ouvrir le volet de 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 Traitement, 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 traitement.
- **Déplacer** — Déplacer un traitement vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des traitements.
- 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 traitement pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Traitement

#### 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** — (Obligatoire) Nom du traitement.
  - **Description** — (Facultatif) Brève description du traitement.
  - **Résultat d'appel** — (Obligatoire) Résultat d'appel associé à ce traitement.
  - **Appliquer à l'enregistrement** — (Obligatoire) Action à appliquer à un enregistrement de liste d'appels, en fonction du résultat d'appel.
  - **Appliquer à l'appel** — (Facultatif) Autre méthode de traitement d'un appel quand une tentative de numérotation donne une réponse ou tombe sur un répondeur ou un télécopieur.
  - **DN destination** — (Obligatoire, si **Appliquer à l'appel** est spécifié) DN auquel l'appel devra être passé ou acheminé. Si **Appliquer à l'appel** est spécifié mais que le **DN destination** ne l'est pas, OCS ignore le traitement.
  - **Numéro dans la séquence** — (Obligatoire) Ordre dans lequel ce traitement est appliqué dans une séquence de traitements. Pour un traitement indépendant, spécifiez une valeur 1.

- **Fréquence de tentative** — (Obligatoire avec une valeur supérieure à 0 (zéro), quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini sur **Suivant dans la chaîne, Suivant dans la chaîne après** et **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Recomposer**) Nombre maximal de tentatives consécutives pour exécuter le traitement sur l'enregistrement.
- **Intervalle (Jours:Heures:Minutes)** — (Obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini sur **Suivant dans la chaîne, Suivant dans la chaîne après, Recompiler** ou **Réessayer dans**) Intervalle, en minutes, pendant lequel OCS attend entre la première tentative de numérotation et la première tentative de traitement.
- **Incrément (minutes)** — (Obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini sur **Suivant dans la chaîne, Suivant dans la chaîne après, Recompiler** ou **Réessayer dans**) Nombre de minutes ajouté au précédent intervalle de recomposition.
- **Date** — (Obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini sur **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Réessayer à la date spécifiée**) Date à laquelle une autre tentative de traitement sera effectuée.
- **Heure** — (Obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini sur **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Réessayer à la date spécifiée**) Heure à laquelle une autre tentative de traitement sera effectuée.
- **Plage (Jours:Heures:Minutes)** — Réservé à un usage futur.
- **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. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Tableau de bord du système

Le tableau de bord du système vous permet de contrôler votre centre de contact. Il affiche un récapitulatif de haut niveau des opérations en cours de votre environnement, notamment :

- Alarmes actives — Récapitulatif des alarmes actives.
- Hôtes — Récapitulatif des hôtes dans votre environnement et de leur état.
- Applications — Récapitulatif des applications dans votre environnement et de leur état.
- Solutions — Récapitulatif des solutions dans votre environnement et de leur état.

## Important

- Les tableaux de bord ne sont pas pris en charge si vous utilisez Internet Explorer 8 ou antérieur.
- GAX doit être connecté au Solution Control Server (SCS) pour que le tableau de bord du système fonctionne. Consultez la section [Add SCS Connection](#) dans le guide Genesys Administrator Extension Deployment Guide pour en savoir plus.

Cliquez sur un onglet ci-dessous pour en savoir plus.

## Alarmes

Le widget Alarmes affiche une liste des alarmes critiques, majeures et mineures actives dans le système, triées par priorité. Le widget se met à jour automatiquement lorsqu'une nouvelle alarme est activée.

## Important

Une alarme active est visible uniquement si vous avez accès à l'application ayant généré l'alarme.

Cliquez sur le menu contextuel (trois points verticaux) dans l'en-tête du widget pour accéder aux options spécifiques à ce widget. Ce sont les options suivantes :

- **Développer en onglet** — Développe ce widget dans un onglet optimisé pour afficher plus d'informations et d'options.
- **Modifier** — Modifie le nom de ce widget.

## Important

Pour que Genesys Administrator Extension contrôle le système, les composants de la couche de gestion doivent être déployés dans le système et Genesys Administrator Extension doit être déployé avec des connexions vers Solution Control Server. Pour en savoir plus, consultez le guide [Management Framework Deployment Guide](#).

Chaque alarme de la liste affiche l'un des états suivants :

- Critique
- Majeur
- Mineur
- Inconnu

Cliquez sur **Développer en onglet** pour transformer ce widget en onglet. Dans l'onglet Alarmes, vous pouvez effectuer l'action suivante :

### [+] Cliquez pour afficher la section

## Procédure : Effacement d'alarmes

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Alarmes. Si vous utilisez le widget Alarmes, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans l'onglet Alarmes, cochez la case en regard de la ou des alarmes que vous souhaitez effacer.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Effacer**.

## Dépannage de l'affichage des alarmes

Si un événement configuré pour générer une alarme n'entraîne pas une alarme, vérifiez que :

- La condition d'alarme correspondante est correctement configurée.
- L'événement de journal correspondant a été généré. Pour cette vérification, assurez-vous que l'événement de journal apparaît dans un fichier texte local.

- L'application qui génère l'événement est configurée pour envoyer son journal à un serveur de messages en réseau.
- La sortie du journal réseau pour l'application donnée est définie comme Interaction ou Trace si l'événement est signalé au niveau Interaction ou Trace de la sortie du journal.
- Le serveur de messages reçoit les événements de journal générés par l'application donnée. Vérifiez le journal du serveur de messages.
- Solution Control Server est connecté au serveur de messages.
- Solution Control Server reçoit les messages d'alarme de la part du serveur de messages. Vérifiez le journal de Solution Control Server.
- Genesys Administrator Extension est correctement connecté à Solution Control Server.

## Applications

Le widget Applications affiche la liste des applications dans le système. Les applications ayant l'état **Inconnu** sont affichées au sommet de la liste. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque l'état d'une application change. Cliquez sur le menu contextuel (trois points verticaux) dans l'en-tête du widget pour accéder aux options spécifiques à ce widget. Ce sont les options suivantes :

- **Développer en onglet** — Développe ce widget dans un onglet optimisé pour afficher plus d'informations et d'options.
- **Modifier** — Modifie le nom de ce widget.

Chaque application de la liste affiche un état parmi les états suivants :

### [+] Cliquez pour afficher la section

Nom de l'état	Description
Initialisation	<p>Indique qu'une application est en cours d'accomplissement des étapes d'initialisation, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarrage de l'application.</li> <li>• Lecture des données de configuration dans la base de données de configuration.</li> <li>• Vérification de l'intégrité et de la complétude de ces données.</li> <li>• Etablissement de connexion avec toutes les ressources en fonction des données de configuration données.</li> </ul> <p>Dans cette phase, l'application est connectée au LCA (Local Control Agent) s'exécutant sur son hôte, mais n'est pas prête à assurer le service (par exemple, accepter des connexions de client).</p>
Démarré	<p>Attribué à partir du moment où une application a terminé son initialisation ; c'est-à-dire quand l'application :</p>

Nom de l'état	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A lu et vérifié sa configuration.</li> <li>• A établi des connexions avec toutes les ressources nécessaires.</li> <li>• Est prête à assurer son service.</li> <li>• Est connectée au LCA qui s'exécute sur son hôte.</li> </ul> <p>Cet état ne signifie pas nécessairement que l'application effectue ses fonctions. Pour démarrer leur travail, certaines applications peuvent exiger des opérations de contrôle supplémentaires spécifiques de la solution par leurs interfaces utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la documentation spécifique à la solution.</p>
Service indisponible	Indique que, même si l'application est en cours de fonctionnement, elle ne peut pas assurer le service, pour une raison interne quelconque.
Attente de démarrage	L'application est en cours d'activation. Solution Control Server (SCS) a exécuté la commande de démarrage, mais l'application ne s'est pas encore connectée LCA sur cet hôte. Cet état n'existe que dans l'intervalle entre la commande de démarrage de l'application et la signalisation par LCA que l'application est connectée.
Arrêté	Indique qu'une application est installée et configurée dans le système, mais qu'elle n'a pas démarré. Autrement dit, l'application n'a pas été activée ou s'est arrêtée de façon inattendue.
Attente d'arrêt	L'application est en cours d'arrêt. L'application a accepté la commande d'arrêt du SCS, mais elle ne s'est pas encore déconnectée du LCA sur son hôte. Cet état n'existe que dans l'intervalle entre l'instruction demandant d'arrêter l'application et sa clôture effective. Le plus souvent, la phase d'attente implique des fonctions de clôture spécifiques de l'application, fermeture de toutes les connexions ouvertes, arrêt et détection de l'arrêt par le LCA.
Suspendue	Indique qu'une application a reçu une demande d'arrêt progressif, qu'elle a cessé d'accepter les nouvelles connexions de client et qu'elle a terminé le traitement de toutes les connexions et demandes en cours.
Suspension	Indique qu'une application a reçu une demande d'arrêt progressif et qu'elle a cessé d'accepter les nouvelles connexions et demandes de client. Elle continue à traiter les connexions et demandes en cours.
Inconnu	Indique que la couche de gestion ne peut pas fournir d'informations fiables sur l'état en cours de l'application. Autrement dit, SCS n'est pas connecté au LCA sur l'hôte où l'application est configurée

Nom de l'état	Description
	<p>pour s'exécuter. Cet état ne signifie pas nécessairement que l'application ne peut pas accomplir ses fonctions.</p> <p><b>Important</b> Toutes les applications bureautiques d'interface utilisateur graphique s'affichent avec un état Inconnue.</p>

Cliquez sur **Développer en onglet** pour transformer ce widget en onglet. Dans l'onglet Applications, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Démarrer

## [+] Cliquez pour afficher la section

### Avertissement

- Le démarrage d'application par Genesys Administrator Extension ne signifie pas nécessairement que l'application démarre immédiatement sa fonction. Les applications sont des composants de structures de niveau supérieur appelés Solutions, et la plupart d'entre elles ne fonctionnent normalement que dans le cadre des solutions auxquelles elles appartiennent. Genesys recommande de n'activer des applications indépendantes que pour maintenance ou pendant des mises à niveau en ligne. En mode de production normal, démarrez toujours une solution complète.
- Vous ne pouvez pas démarrer ou arrêter une application de type Database Access Point.

## Procédure : Démarrage d'une application

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Applications. Si vous utilisez le widget Applications, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans l'onglet Applications, cochez la case en regard de l'application ou des applications que vous souhaitez démarrer.

2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Démarrer**.

Genesys Administrator Extension envoie une notification au Solution Control Server, qui utilise Local Control Agent pour activer l'application à distance.

Le démarrage de l'application prend un certain temps, qui dépend de :

- La quantité de données de configuration que l'application doit lire dans la base de données de configuration.
- Le temps nécessaire pour la vérification de l'intégrité et de la complétude des données.
- Le nombre de connexions réseau que l'application doit établir avec d'autres ressources système.

Pendant l'initialisation d'une application, son état passe de Arrêté à Attente. Lorsque l'application démarre, son état passe de Attente à Exécution en cours.

Dans certains cas, une application peut dépendre de composants internes ou externes pour effectuer ses fonctions. Dans ce cas, l'état de l'application peut changer comme suit :

- De Arrêté à Attente, puis à Initialisation et éventuellement à Service non disponible.
- De Initialisation ou Service non disponible à Démarré, seulement lorsque tous les composants internes et externes sont prêts.

Genesys Administrator signale le démarrage réussi d'une application uniquement si l'application a signalé un état Démarré ou Service non disponible dans le délai d'attente configuré.

### Important

- Vous ne pouvez démarrer une application que si son état actuel est Arrêté.
- Vous ne pouvez démarrer une application que si vous avez l'autorisation Exécuter pour l'objet Configuration d'application.
- Si vous installez une application en tant que service, elle sera démarrée comme un service.

Arrêter

**[+] Cliquez pour afficher la section**

## Avertissement

L'arrêt d'une application peut entraîner l'interruption de certaines ou de toutes les solutions actives auxquelles appartient l'application.

Cette action est similaire à la commande **Arrêt progressif** dans Genesys Administrator. Lorsque vous arrêtez une application, celle-ci cesse d'accepter de nouvelles requêtes et finit de traiter les requêtes de sa file d'attente.

Vous ne pouvez arrêter une application que si :

- Son état actuel est Démarré, Service indisponible ou Attente. Vous ne pouvez pas arrêter progressivement une application si son état est Suspension ou Suspendue.
- vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Application.

## Procédure : Arrêt d'une application

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Applications. Si vous utilisez le widget Applications, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans l'onglet Applications, cochez la case en regard de l'application ou des applications que vous souhaitez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Arrêter**.

Genesys Administrator Extension envoie une notification au Solution Control Server, qui utilise Local Control Agent pour interrompre l'application à distance.

### Prise en charge de l'arrêt progressif

Si vous n'êtes pas certain qu'une application prend en charge l'arrêt progressif, vous pouvez utiliser l'option de configuration **suspending-wait-timeout** pour configurer un délai d'attente. Ceci garantit que l'application s'arrêtera progressivement si elle prend en charge ce type d'arrêt ; sinon, l'arrêt ne sera pas progressif. Reportez-vous au manuel *Framework Configuration Options Reference Manual* pour plus d'informations sur cette option de configuration.

### Forcer l'arrêt

## [+] Cliquez pour afficher la section

## Avertissement

L'arrêt d'une application peut entraîner l'interruption de certaines ou de toutes les solutions actives auxquelles appartient l'application.

Lorsque vous arrêtez brusquement (anormalement) une application, cette dernière cesse immédiatement de traiter toutes les demandes nouvelles et actuelles. Vous ne pouvez arrêter une application que si :

- Son état actuel est Démarré, Service indisponible, Attente, Suspension, ou Suspendue.
- Vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'application.

## Procédure : Utilisation de l'arrêt forcé pour une application

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Applications. Si vous utilisez le widget Applications, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans l'onglet Applications, cochez la case en regard de l'application ou des applications que vous souhaitez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

Genesys Administrator Extension envoie une notification au Solution Control Server, qui utilise Local Control Agent pour interrompre l'application à distance.

## Changer de mode

### [+] Cliquez pour afficher la section

Cette action permet de passer manuellement d'un objet Secours à un objet Principal.

Pour effectuer un changement manuel, vous devez :

- Disposer d'une licence valide pour que la couche de gestion puisse effectuer le changement. En l'absence de licence, cette option est désactivée.
- Disposer de l'autorisation Exécuter pour l'application.

## Important

Le changement manuel n'est pas possible pour les types d'applications suivants :

- Configuration Server
- Database Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

## Procédure : Utilisation du changement de mode pour une application

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Applications. Si vous utilisez le widget Applications, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans l'onglet Applications, cochez la case en regard de l'application ou des applications que vous souhaitez passer manuellement de Secours à Principal.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Changer de mode**.

## Conseil

Vous pouvez également démarrer et arrêter des applications en cliquant sur le nom de l'état dans l'onglet Applications. Par exemple, si une application affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur le nom de l'état, l'application tente de s'arrêter. De la même façon, si une application affiche l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur le nom de l'état, l'application tente de démarrer.

## Hôtes

Le widget Hôtes affiche une liste des hôtes de votre environnement. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque l'état d'un hôte change. Cliquez sur le menu contextuel (trois points verticaux) dans l'en-tête du widget pour accéder aux options spécifiques à ce widget. Ce sont les

options suivantes :

- **Développer en onglet** — Développe ce widget dans un onglet optimisé pour afficher plus d'informations et d'options.
- **Modifier** — Modifie le nom de ce widget.

Chaque hôte de la liste affiche un état parmi les états suivants :

### [+] Cliquez pour afficher la section

Nom de l'état	Description
Connecté	Indique que Solution Control Server (SCS) a réussi à se connecter au Local Control Agent (LCA) qui s'exécute sur l'hôte indiqué et qu'il peut donc contrôler et surveiller toutes les applications situées sur cet hôte.
Déconnecté	Indique que SCS ne peut pas se connecter au LCA s'exécutant sur l'hôte donné ou qu'il a perdu une connexion précédemment établie. Cet état indique l'une des situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• LCA n'est pas démarré sur l'hôte indiqué, a été interrompu ou a arrêté de répondre.</li> <li>• LCA n'est pas correctement configuré dans la base de données de configuration.</li> </ul> <p>Si vous ne parvenez pas à identifier le problème, consultez la section Management Layer Troubleshooter (Dépannage de la couche de gestion) dans l'aide Framework Solution Control Interface Help pour trouver une solution.</p>
Indisponible	Indique que SCS ne peut pas se connecter au LCA s'exécutant sur l'hôte indiqué ou qu'il a perdu une connexion précédemment établie car l'hôte n'est pas démarré ou est défaillant.
Inaccessible	Indique que SCS ne peut pas se connecter au LCA s'exécutant sur l'hôte donné ou qu'il a perdu une connexion précédemment établie en raison d'un problème de connectivité réseau entre SCS et l'hôte. En clair, l'hôte est inaccessible.
Inconnu	Correspond à l'une des deux situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans une configuration de SCS réparti, le SCS auquel Genesys Administrator est connecté ne peut pas se connecter ou a perdu une connexion précédemment établie avec un autre SCS réparti attribué à l'hôte indiqué.</li> <li>• Genesys Administrator Extension ne peut pas se connecter au SCS de l'hôte indiqué ou il a perdu sa connexion avec celui-ci. Dans ce cas, Genesys Administrator Extension affiche l'état Inconnu pour tous les hôtes.</li> </ul>

---

Cliquez sur **Développer en onglet** pour transformer ce widget en onglet. Dans l'onglet Hôtes, vous pouvez effectuer l'action suivante :

Afficher les statistiques de l'hôte

### [+] Cliquez pour afficher la section

Cliquez sur l'icône en forme de graphique en regard d'un hôte pour afficher les statistiques de cet hôte. Dans la fenêtre **Informations sur l'hôte**, vous pouvez afficher des informations dans les onglets suivants :

- **Hôtes**
- **Processus**
- **Services**
- **Graphiques**

Hôtes

L'onglet Hôte affiche des informations sur l'utilisation du processeur et de la mémoire, sous forme de tableau. Les informations en temps réel pour chaque processeur sont réparties comme suit :

- **Durée utilisateur (%)**
- **Durée noyau (%)**
- **Temps d'activité (%)**

L'onglet affiche également des informations de base sur la mémoire en temps réel, en kilo-octets :

- **Mémoire virtuelle utilisée**
- **Mémoire virtuelle totale**

Processus

L'onglet Processus affiche tous les processus qui s'exécutent sur l'hôte. Pour chaque processus, l'onglet Processus affiche les informations suivantes :

- **Nom**
- **PID** (identifiant du processus)
- **Utilisation du processeur (%)**
- **Utilisation de la mémoire (Mo)**
- **Priorité**

Services

---

## Important

Cet onglet est uniquement visible pour les hôtes basés sur Windows.

L'onglet Services affiche les programmes installés pour s'exécuter en tant que services Windows sur l'hôte sélectionné. Cet onglet n'affiche que les informations sur les ordinateurs hôtes qui utilisent un système d'exploitation Windows pris en charge par Genesys.

Pour chaque service, l'onglet Services affiche les informations suivantes :

- **Nom** — nom effectif du programme installé en tant que service Windows.
- **Nom d'affichage** — Nom de service du programme, tel qu'il apparaît dans la fenêtre Services.
- **Etat** — Etat en cours du service.
- **Code de sortie Win32** — Code d'erreur signalé pour une erreur survenant lors du démarrage ou de l'arrêt du service.
- **Code de sortie Svc** — Code d'erreur spécifique du service, signalé pour une erreur survenant pendant le démarrage ou l'arrêt d'un service.
- **Point de contrôle** — Indicateur de progression de l'opération, utilisé par le service pendant une opération longue.
- **Suggestion d'attente** — Intervalle, en millisecondes, pendant lequel l'étape d'exploitation en cours devrait être achevée.

Consultez la documentation de votre système d'exploitation Microsoft Windows pour en savoir plus.

## Graphiques

L'onglet Graphiques affiche un graphique de l'utilisation de la mémoire et du processeur sur l'hôte.

## Solutions

Le widget Solutions affiche une liste des solutions de votre environnement. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque l'état d'une solution change. Cliquez sur le menu contextuel (trois points verticaux) dans l'en-tête du widget pour accéder aux options spécifiques à ce widget. Ce sont les options suivantes :

- **Développer en onglet** — Développe ce widget dans un onglet optimisé pour afficher plus d'informations et d'options.
- **Modifier** — Modifie le nom de ce widget.

Chaque solution de la liste affiche un état parmi les états suivants :

## [+] Cliquez pour afficher la section

Nom de l'état	Description
Attente de démarrage	Indique qu'une demande de démarrage de la solution a été envoyée par SCS, mais que certaines applications doivent encore être démarrées dans la solution.
Démarré	Indique qu'une solution est prête à exécuter sa fonction principale, c'est-à-dire que tous les composants obligatoires de la solution présentent l'état Démarré.  Cet état ne signifie pas nécessairement que la solution exécute réellement sa fonction. Pour commencer à fonctionner, certaines solutions peuvent nécessiter des opérations de commande qui leur sont propres via leurs interfaces utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la documentation spécifique à la solution.
Attente d'arrêt	Indique qu'une demande d'arrêt de la solution a été envoyée par SCS, mais que certaines applications doivent encore être arrêtées dans la solution.
Arrêté	Indique qu'un ou plusieurs composants obligatoires de la solution n'ont pas l'état Démarré, c'est pourquoi la solution ne peut exécuter sa fonction. L'état Arrêté peut indiquer soit qu'une solution n'a pas été activée, soit qu'elle a échoué car l'un de ses composants obligatoires est indisponible.
Inconnu	Indique que la couche de gestion ne peut pas fournir d'informations fiables sur l'état de la solution. Cet état ne signifie pas nécessairement que la solution n'est pas capable d'exécuter sa fonction.

Cliquez sur **Développer en onglet** pour transformer ce widget en onglet. Dans l'onglet Solutions, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Démarrer

**[+] Cliquez pour afficher la section**

### Important

Vous pouvez démarrer une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un assistant de solution.

## Procédure : Démarrage d'une solution

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Solutions. Si vous utilisez le widget Solutions, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans le widget Solutions, cochez la case en regard de la ou des solutions que vous souhaitez démarrer.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Démarrer**.

Genesys Administrator Extension envoie la commande de démarrage pour chaque solution à Solution Control Server (SCS). SCS démarre les solutions dans l'ordre dans lequel il lit leur configuration à partir de Configuration Server et traite chaque commande de démarrage comme il le ferait pour une solution qui a été démarrée individuellement.

### Important

Le démarrage complet d'une solution peut prendre un certain temps, qui varie en fonction du nombre et de l'emplacement des composants de la solution et du temps nécessaire pour initialiser chaque composant.

SCS vérifie l'état de tous les composants obligatoires de la solution qui sont configurés pour être contrôlés par la couche de gestion.

Genesys Administrator Extension signale le démarrage réussi d'une solution après que tous ces composants ont renvoyé l'état Démarré dans le délai d'attente configuré. Lorsque la solution démarre, son état passe de Arrêté à Démarré.

### Important

- Vous ne pouvez démarrer une solution que si vous disposez des autorisations Exécuter pour l'objet de configuration de solution dans la couche de configuration.
- Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, certains composants de solution peuvent présenter l'état Démarrer avant que vous ayez démarré la solution.
- Dans les configurations redondantes, les deux composants principal et de secours de la

solution démarrent en même temps ; les modes de redondance runtime qui leur sont attribués dépendent de leur configuration.

## Arrêter

### [+] Cliquez pour afficher la section

#### Important

Vous pouvez arrêter une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un assistant de solution.

Cette action est similaire à la commande **Arrêt progressif** dans Genesys Administrator. Lors de l'arrêt progressif d'une solution, toutes les applications composant la solution cessent d'accepter de nouvelles demandes et terminent le traitement de ces demandes que chacune possède actuellement dans sa file d'attente.

Vous pouvez arrêter progressivement une solution uniquement si vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Solution.

## Procédure : Utilisation de l'arrêt pour une solution

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Solutions. Si vous utilisez le widget Solutions, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans le widget Solutions, cochez la case en regard de la ou des solutions que vous souhaitez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Arrêter**.

Genesys Administrator envoie la commande d'arrêt pour chaque solution à Solution Control Server (SCS). SCS utilise LCA (Local Control Agents) pour désactiver les composants de solution dans l'ordre inverse de démarrage des composants. (L'ordre de démarrage des composants est défini dans l'objet de configuration de solution).

## Important

- Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, il se peut que certains composants continuent à présenter l'état Démarré après que vous avez arrêté la solution, progressivement ou non.
- Dans les configurations redondantes, les deux composants principal et de secours de la solution s'arrêtent en même temps.

## Forcer l'arrêt

### [+] Cliquez pour afficher la section

## Important

Vous pouvez arrêter une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un assistant de solution.

Lors de l'arrêt anormal d'une solution, la solution s'arrête brusquement, et toutes ses applications composites (nouvelles et anciennes) cessent immédiatement tout traitement.

Vous pouvez arrêter une solution ainsi uniquement si vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Solution.

## Procédure : Utilisation de l'arrêt forcé pour une solution

### Prerequisites

Vous utilisez l'onglet Solutions. Si vous utilisez le widget Solutions, cliquez sur le menu contextuel (trois points) et sélectionnez **Développer en onglet**.

### Étapes

1. Dans le widget Solutions, cochez la case en regard de la ou des solutions que vous souhaitez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

Genesys Administrator Extension envoie la commande d'arrêt de chaque solution à SCS, qui utilise des LCA (Local Control Agents) pour désactiver les composants de solution dans l'ordre inverse de

---

démarrage des composants. (L'ordre de démarrage des composants est défini dans l'objet de configuration de solution).

### Important

\*Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, il se peut que certains composants continuent à présenter l'état Démarré après que vous avez arrêté la solution, progressivement ou non.

- Dans les configurations redondantes, les deux composants principal et de secours de la solution s'arrêtent en même temps.

### Conseil

Vous pouvez également démarrer et arrêter des applications en cliquant sur le nom de l'état dans l'onglet Solutions. Par exemple, si une solution affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur le nom de l'état, la solution tente de s'arrêter. De la même façon, si une solution affiche l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur le nom de l'état, la solution tente de démarrer.

# Déploiement de solution

Le **déploiement de solution** permet à l'utilisateur de déployer complètement les **définitions de solution** et les **packages d'installation** vers des emplacements locaux et distants. Cela inclut l'installation et la configuration de toutes les applications et mises à jour nécessaires sur les applications multilocataires existantes, le cas échéant.

Une **définition de solution** est un fichier XML qui indique les étapes à suivre pour installer, mettre à jour ou configurer des **packages d'installation** et des configurations système afin de déployer une solution avec succès.

Le déploiement de solution comprend les sections suivantes :

## Packages d'installation

Ces pages expliquent comment gérer des packages d'installation.

### Packages d'installation

Affichez les **packages d'installation déployés**

## Définitions de solution

Ces pages expliquent comment gérer des définitions de solution.

### Définitions de solution

Affichez une liste des **solutions déployées**

## Privilèges

Cette page explique comment gérer les privilèges.

### Privilèges

# Packages d'installation

Ce volet vous permet de gérer les packages d'installation en les téléchargeant vers un référentiel de GAX et en les déployant vers des hôtes.

Le volet **Packages d'installation** sur la gauche de l'écran affiche une liste de packages d'installation que vous êtes autorisé à voir dans votre environnement. La liste est triée par groupes. Vous pouvez développer un groupe pour afficher sa liste de packages d'installation.

## Important

Les packages d'installation sont stockés dans la base de données et non dans le système de fichiers local.

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

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.

## Affichage

La liste du volet **Packages d'installation** affiche les informations suivantes :

- **Nom** — Nom du package d'installation.
- **Version** — Numéro de version du package d'installation.
- **ID de paramètres régionaux** — Indique la langue utilisée par le plug-in.
- **Système d'exploitation** — Système d'exploitation et version en bits requis par le package d'installation.
- **Etat** — Indique l'état actuel du package d'installation. Par exemple, l'état **Terminé** indique que le package d'installation a été déployé avec succès.
- **Heure de mise à jour** — Horodateur indiquant la dernière mise à jour du package d'installation.

Cliquez sur le package d'installation pour afficher plus de détails dans le volet qui

---

s'ouvre sur la droite. Ce volet affiche les informations suivantes sur le package d'installation :

- **Nom** — Nom du package d'installation.
- **Surnom** — Surnom du package d'installation.
- **Description** — Description facultative du package d'installation ; peut être modifiée si nécessaire.
- **Version** — Numéro de version du package d'installation.
- **ID de paramètres régionaux** — Indique la langue utilisée par le plug-in.
- **Système d'exploitation** — Système d'exploitation requis par le package d'installation.
- **Etat** — Indique l'état actuel du package d'installation. Par exemple, l'état **Terminé** indique que le package d'installation a été déployé avec succès.
- **Heure de mise à jour** — Horodateur indiquant la dernière mise à jour du package d'installation.
- **Groupe** — Groupe auquel appartient ce package d'installation. Si vous changez le nom du groupe, le package d'installation est réattribué à ce groupe. Si le nom de groupe que vous entrez n'existe pas, il est créé. Ces actions sont immédiatement appliquées dans la liste **Packages d'installation**.

## Procédures

Depuis ce volet, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- **Télécharger des packages d'installation** — Télécharge un package d'installation vers le référentiel.
- **Copier vers des locataires** — Copie le package d'installation vers les locataires.
- **Déployer** — Déploie le package d'installation vers les hôtes.
- **Télécharger** — Télécharge une copie du package d'installation.
- **Supprimer** — Supprime le package d'installation.

### Téléchargement de packages d'installation

#### [+] Cliquez pour afficher la procédure

Procédure : Téléchargement des packages d'installation

## Étapes

1. Dans le volet **Packages d'installation**, cliquez sur **+**. Un nouveau volet, **Assistant d'installation de logiciel**, s'ouvre sur la droite.
2. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez une méthode d'importation du package d'installation :

### Important

Si votre package d'installation contient deux modèles ou plus, vous devez utiliser la procédure **Téléchargement de package d'installation (inclut modèles)**.

- **Téléchargement de package d'installation (inclut modèles)** — Télécharge un fichier contenant un package d'installation et les modèles associés. Ces fichiers sont en général fournis par le service client de Genesys.
  - **Téléchargement de package d'installation (modèle téléchargé séparément)** — Télécharge un package d'installation et les modèles associés.
  - **Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire** — Télécharge un package d'installation sur un CD monté ou un répertoire réseau.
  - **Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant** — Télécharge un package d'installation vers un référentiel Genesys Administrator existant.
  - **Chemin UNC d'accès à des packages d'installation zippés par le biais du Support** — Télécharge un fichier .zip fourni par le service client de Genesys sur un CD monté ou un répertoire réseau. Ce fichier contient un package d'installation et les modèles associés.
3. Le téléchargement des fichiers s'effectue de votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Vous pouvez suivre son déroulement dans la barre de progression qui s'affiche. La progression du téléchargement s'affiche aussi dans la colonne Etat du volet **Packages d'installation**.

### Important

Lorsque vous téléchargez un plug-in, GAX utilise le fichier modèle (.tpl) pour créer un modèle d'application et il extrait les options par défaut pour le plug-in. GAX stocke ces options dans la base de données et les fusionne avec l'objet central Application GAX lors du déploiement. Pendant cette fusion, seules les nouvelles options sont ajoutées ; les paires clé-valeur existantes ne sont pas écrasées.

## Téléchargement de package d'installation (inclut modèles)

1. Dans le volet **Assistant d'importation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de package d'installation (inclut modèles)** et cliquez sur le bouton **Suivant**.
2. Le volet s'actualise. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour sélectionner le fichier à télécharger.
3. Cliquez sur **Terminer**.
4. Le fichier est téléchargé depuis votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Lorsque le téléchargement est terminé, le package d'installation s'affiche dans la liste **Packages d'installation**.

## Téléchargement de package d'installation (modèle téléchargé séparément)

1. Dans le volet **Assistant d'importation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de package d'installation (modèle téléchargé séparément)** et cliquez sur le bouton **Suivant**.
  2. Le volet s'actualise et affiche trois cases : **Télécharger un package**, **Télécharger un modèle XML** et **Télécharger un modèle APD**. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
    - Télécharger un package — Fichier .zip contenant le package d'installation.
    - Télécharger un modèle XML — Fichier du modèle XML correspondant à ce package d'installation. Il s'agit du modèle référencé par le fichier de description du package d'installation. Ce fichier ne doit pas être modifié par rapport à la version du répertoire de modèles.
    - Télécharger un modèle APD — Fichier du modèle APD correspondant à ce package d'installation. Il s'agit du modèle référencé par le fichier de description du package d'installation. Ce fichier ne doit pas être modifié par rapport à la version du répertoire de modèles.
- Le volet s'actualise.
3. Cliquez sur **Terminer**.
  4. Le fichier est téléchargé depuis votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Lorsque le téléchargement est terminé, le package d'installation s'affiche dans la liste **Packages d'installation**.

## Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin vers l'emplacement de stockage du package d'installation.

3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le chemin.
4. Le volet s'actualise pour afficher les packages d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des packages d'installation à télécharger.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du package d'installation s'affiche dans la liste **Packages d'installation**.

## Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin d'accès au référentiel Genesys Administrator existant.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le chemin.
4. Le volet s'actualise pour afficher les packages d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des packages d'installation à télécharger.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du package d'installation s'affiche dans la liste **Packages d'installation**.

## Chemin UNC d'accès à des packages d'installation zippés par le biais du Support

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à des packages d'installation zippés par le biais du Support**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin vers l'emplacement de stockage du package d'installation.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet s'actualise pour afficher les packages d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des packages d'installation à télécharger.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous

pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du package d'installation s'affiche dans la liste **Packages d'installation**.

### Important

- Une barre de progression verte indique que le téléchargement du package d'installation s'est effectué avec succès. Une barre de progression rouge indique que le téléchargement du package d'installation a échoué. Vous pouvez vérifier l'étape qui a échoué dans le champ **Etat** de la liste **Packages d'installation**.
- Vous ne pouvez pas télécharger un package d'installation si une version de ce package existe déjà dans le référentiel. Vous devez disposer de privilèges **Remplacer packages d'installation et définitions de solution** pour remplacer un package d'installation dans le référentiel.

Copier des packages d'installation vers des locataires

**[+] Cliquez pour afficher la procédure**

## Procédure : Copie de packages d'installation vers des locataires

### Étapes

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Dans le volet des détails **Package d'installation**, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau volet appelé **Copier vers des locataires** s'ouvre sur la droite.
3. Dans le volet **Copier vers des locataires**, tapez le nom d'un locataire dans le champ **Filtre rapide** ou cliquez sur **Parcourir** pour parcourir la liste des locataires dans votre environnement. Un nouveau volet appelé **Locataires** s'ouvre sur la droite.
4. Cochez la case en regard de chaque locataire devant recevoir le package d'installation. Le nom du locataire apparaît dans le volet **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.

5. Cliquez sur **Suivant** en bas du volet **Copier vers des locataires**.
6. Cliquez sur **Terminer** pour copier le package d'installation vers le ou les locataires.

## Déployer des packages d'installation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Déploiement de packages d'installation

##### Étapes

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Dans le volet des détails Package d'installation, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**. Un nouveau volet, **Assistant de déploiement de package d'installation**, s'ouvre sur la droite.
3. Suivez les instructions de l'assistant de déploiement. Cliquez sur l'onglet Assistant de déploiement, ci-dessus, pour plus d'informations.

##### Important

- Vous ne pouvez pas télécharger un package d'installation si une version de ce package existe déjà dans le référentiel. Vous devez disposer de privilèges **Remplacer packages d'installation et définitions de solution** pour remplacer un package d'installation dans le référentiel.
- Le déploiement de package d'installation ne nécessite pas l'utilisation d'un fichier **SPD** (définition de solution).

## Télécharger des packages d'installation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Téléchargement de packages d'installation

### Étapes

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Cliquez sur **Télécharger**. Genesys Administrator Extension initie la procédure de téléchargement dans votre navigateur.

## Supprimer des packages d'installation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Suppression de packages d'installation

### Étapes

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Dans le volet des détails **Package d'installation**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **OK** pour supprimer définitivement le package d'installation.
  - Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression du package d'installation.

### Important

Cette action est disponible uniquement si l'utilisateur dispose du privilège **Supprimer les packages d'installation et les SPD**.

## Important

- Si le fichier de métadonnées XML du composant contient des questions appelant une réponse durant l'installation d'un package d'installation, l'utilisateur est invité à répondre à ces questions lors de l'installation.
- Le déploiement de package d'installation ne nécessite pas l'utilisation d'un fichier **SPD** (définition de solution).

## Assistant de déploiement

L'**Assistant de déploiement automatisé** déploie un package d'installation (IP) ou une définition de solution sur les hôtes spécifiés et installe et configure le service comme indiqué dans la définition du package de service.

## Avant de commencer

Prenez en compte les points suivants lorsque vous utilisez l'**Assistant de déploiement de service** :

- La plupart des champs de l'assistant sont des champs à saisie semi-automatique. Vous pouvez saisir une partie de la valeur dans le champ et vous voyez s'afficher une liste contenant toutes les entrées qui contiennent le texte que vous avez saisi. Vous pouvez alors sélectionner l'élément approprié.
- L'assistant vérifie les packages d'installation, en fonction du système d'exploitation des hôtes ciblés. Lorsque vous sélectionnez des hôtes, assurez-vous que ces hôtes exécutent le système d'exploitation requis.
- Par défaut, si un package d'installation est déjà installé sur un hôte, l'assistant réinstalle le package. Tous les paramètres entrés lors du déploiement précédent sont enregistrés par Genesys Administrator Extension et pré-remplis automatiquement dans l'assistant.
- Lorsque vous mettez à niveau un package d'installation existant, les autorisations et les connexions du package sont mises à jour pour le nouvel objet Application.

## Éléments fusionnables

Pour les scénarios dans lesquels le package d'installation existant et le nouveau package d'installation présentent des valeurs incompatibles, les valeurs existantes du package d'installation sont conservées. Si le package d'installation existant ne contient pas de valeur, la valeur du nouveau package est utilisée. Les valeurs suivantes peuvent être fusionnées :

- options
- annex

- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Les plug-ins sont installés en suivant la même procédure que les packages d'installation. Toutefois, notez les éléments suivants :

- Le profil d'installation du plug-in recherche automatiquement les objets Application GAX pour les objets Hôtes sélectionnés.
- Les options du plug-in sont fusionnées dans les objets Application GAX concernés.
- Certains champs de saisie n'apparaissent pas, comme ceux liés à l'**Objet Application**, au **Port Application** et à l'**Objet Locataire**.

## Procédures

L'**Assistant de déploiement automatisé** vous permet d'exécuter les scénarios ci-dessous :

- [Installation d'un package d'installation](#)
- [Mise à niveau d'un package d'installation](#)
- [Restauration d'un package d'installation](#)

### Installation d'un package d'installation

#### **[+] Cliquez pour afficher la procédure**

Procédure : Installation d'un package d'installation

## Étapes

1. Dans le volet **Packages d'installation**, sélectionnez le package d'installation à utiliser pour l'installation.
2. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package d'installation s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le package d'installation. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Dans le champ **Objet Application GAX pour l'hôte**, sélectionnez l'objet Application Genesys Administrator Extension.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Vous pouvez définir le chemin d'installation cible dans ce champ.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Le volet affiche maintenant le rapport **Déploiement**. Vérifiez les paramètres et effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Terminer** pour installer le package d'installation.
  - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
10. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces informations sont aussi affichées dans le volet **Packages d'installation déployés**.

### Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le package dans le volet **Packages d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package s'affiche. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

Mise à niveau d'un package d'installation

**[+] Cliquez pour afficher la procédure**

## Procédure : Mise à niveau d'un package d'installation

### Étapes

1. Dans le volet **Packages d'installation déployés**, sélectionnez le package d'installation à utiliser pour la mise à niveau.
2. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package d'installation s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Déployer le profil : Mettre à niveau vers (numéro de version)**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le package d'installation. Par défaut, l'hôte qui a reçu la version précédente du package est déjà sélectionné. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Les valeurs de la version précédente du déploiement du package d'installation peuvent être affichées dans les champs suivants :
  - **Objet Application existant** — Ce champ est automatiquement créé par Genesys Administrator Extension pour chaque hôte vers lequel un package d'installation est ciblé. Il s'agit de l'objet Application de Configuration Server pour lequel Genesys Administrator Extension mettra à jour les connexions.
  - **Objet locataire** — Locataire défini dans l'objet Application du package d'installation. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un locataire dans la liste.
  - **Port Application** — Spécifiez un numéro de port pour l'objet Application à utiliser.
  - **Configuration Server principal** — Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server principal à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé sur un objet Application de Genesys Administrator Extension.
  - **Configuration Server de secours** — Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server de secours à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé sur un objet Application de Genesys Administrator Extension.
  - **Ignorer la réinstallation du package d'installation** — Choisissez une des options suivantes :
    - **Vrai** — Réinstaller le package d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
    - **Faux** — Réinstaller toujours le package d'installation.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Le volet se met à jour pour afficher la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Ces valeurs sont pré-renseignées à partir de la version précédente du package d'installation, mais elles peuvent être modifiées si nécessaire.
8. Le volet affiche maintenant le rapport **Résumé du déploiement**. Vérifiez les paramètres et

effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Terminer** pour mettre à niveau le package d'installation.
  - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
9. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement de la mise à niveau. Ces informations sont aussi affichées dans le volet **Packages d'installation déployés**.

### Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le package dans le volet **Packages d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package s'affiche. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

## Restauration d'un package d'installation

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Restauration d'un package d'installation

### Étapes

1. Dans le volet **Packages d'installation déployés**, sélectionnez le package d'installation à restaurer.
2. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package d'installation s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Déployer le profil : Restaurer vers (numéro de version)n**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le package d'installation. Par défaut, l'hôte qui a reçu le package précédent est déjà sélectionné. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Les valeurs du déploiement de package d'installation précédent peuvent être affichées dans les champs suivants :

- **Objet Application existant** — Ce champ est automatiquement créé par Genesys Administrator Extension pour chaque hôte vers lequel un package d'installation est ciblé. Il s'agit de l'objet Application de Configuration Server pour lequel Genesys Administrator Extension mettra à jour les connexions.
  - **Objet locataire** — Locataire défini dans l'objet Application du package d'installation. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un locataire dans la liste.
  - **Port Application** — Spécifiez un numéro de port pour l'objet Application à utiliser.
  - **Configuration Server principal** — Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server principal à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé sur un objet Application de Genesys Administrator Extension.
  - **Configuration Server de secours** — Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server de secours à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé sur un objet Application de Genesys Administrator Extension.
  - **Ignorer la réinstallation du package d'installation** — Choisissez une des options suivantes :
    - **Vrai** — Réinstaller le package d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
    - **Faux** — Réinstaller toujours le package d'installation.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Le volet se met à jour pour afficher la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Ces valeurs sont pré-renseignées à partir du déploiement précédent du package d'installation, mais elles peuvent être modifiées si nécessaire.
8. Le volet affiche maintenant le rapport **Résumé du déploiement**. Vérifiez les paramètres et effectuez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur **Terminer** pour restaurer le package d'installation.
  - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
9. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces informations sont aussi affichées dans le volet **Packages d'installation déployés**.

### Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le package dans le volet **Packages d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des informations supplémentaires sur le package s'affiche. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

---

# Packages d'installation déployés

Le volet **Packages d'installation déployés** affiche une liste des packages d'installation qui ont été déployés et que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Cette liste fournit les informations suivantes sur chaque package d'installation déployé :

- **Nom** — Nom du package d'installation.
- **Versión** — Numéro de version qui est attribué par la personne qui a déployé le package d'installation.
- **Actuel** — Indique que le package d'installation est le dernier déploiement réussi pour le locataire.
- **Profil** — Type de profil du package d'installation.
- **Etat** — Indique si le déploiement a réussi ou échoué.
- **Terminé** — Date et heure auxquelles le déploiement du package d'installation s'est terminé.

## Paramètres d'autorisation du locataire

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

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 **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les packages d'installation 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.

## Autres actions

Pour afficher d'autres informations, cliquez sur un package d'installation dans la liste. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite. Les actions disponibles sont les suivantes :

- Pour supprimer une instance de déploiement de la liste, cliquez sur **Supprimer**. Cette action ne retire pas le package d'installation de la base de données mais retire simplement l'élément d'historique correspondant de la liste affichée sur cet écran.
- Pour redéployer un package d'installation déjà déployé ou redémarrer un déploiement précédemment exécuté, cliquez sur **Redéployer**. L'assistant de déploiement démarre et remplit les champs avec les valeurs qui ont été utilisées pour déployer le package d'installation. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire. Vous devrez fournir vos informations d'identification pour le déploiement, ces valeurs ne sont pas remplies automatiquement.
- Pour exporter un fichier contenant les propriétés, le récapitulatif et les actions d'un package d'installation à des fins de suivi, sélectionnez un package d'installation et cliquez sur **Exporter**.
- Pour afficher l'historique des modifications du déploiement dans le volet **Journal de déploiement**,

cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Journal de déploiement**.

Certains packages d'installation peuvent avoir des versions supplémentaires qui vous permettent de mettre à niveau ou de restaurer le package actuellement déployé. Si c'est le cas, des boutons supplémentaires sont affichés : **Déployer le profil : Mettre à niveau vers (numéro de version)** et/ou **Déployer le profil : Restaurer vers (numéro de version)**. Cliquer sur ces boutons active l'assistant de déploiement permettant d'effectuer l'action requise.

Pendant un déploiement, le volet **Actions** s'affiche sur la droite de la liste **Packages d'installation déployés**. Lors du déploiement, les actions sont répertoriées au fur et à mesure. Une fois que le déploiement est terminé, vous pouvez afficher l'intégralité de la liste en la faisant défiler.

# Définitions de solution

Une définition de solution est un fichier XML qui décrit les éléments à déployer, le mode de déploiement à appliquer ainsi que toute procédure requise avant et après l'installation.

## Conseil

Le CD du logiciel Hosted Provider Edition inclut quatre définitions de package de service qui seront utilisées par Genesys Administrator Extension. Elles permettent le déploiement de base de quatre services : eServices, Inbound Voice, Outbound Voice et Workforce Management. Ces fichiers se trouvent dans le dossier suivant : `\service\asd\spdFiles\`

Cet écran affiche la liste de tous les fichiers de définition de solution que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**. Cliquez sur une définition de solution dans la liste pour afficher le volet **Détails** à droite de la liste. Les actions disponibles pour chaque définition de solution s'appliquent depuis le volet **Détails**.

Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les définitions de solution dans la 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.

## Affichage

Un fichier de définition de solution définit les packages d'installation de composants Genesys requis pour fournir le service, ainsi que leur mode de déploiement et leur configuration. Les packages d'installation déployés dans le cadre de la solution sont en fait les logiciels qui fournissent la solution. Lorsque vous sélectionnez une définition de solution, un nouveau volet s'ouvre sur la droite et affiche des informations supplémentaires :

- **Nom** — Nom de la définition de solution.
- **Version** — Version de la définition de solution
- **Description** — Descriptif facultatif de la définition de solution ; il peut être modifié, si nécessaire.
- **Notes** — Notes facultative sur la définition de solution ; elles peuvent être modifiées, si nécessaire.
- **Déployable** — Indique si la définition de solution peut être déployée.

## Important

Lorsque vous créez un fichier de définition de solution, vous devez lui attribuer un nom et un numéro de version uniques. Genesys Administrator Extension n'autorise pas l'importation d'une définition de solution ayant le même nom ou le même numéro de version qu'une définition existante. De même, si vous modifiez une définition de solution déjà téléchargée, vous devez augmenter le numéro de version.

La zone **Disponibilité de packages d'installation** permet de vérifier les packages d'installation téléchargés dans le référentiel IP.

## Conditions préalables

Avant de commencer à déployer un package de solution en utilisant Genesys Administrator Extension, assurez-vous que vous avez effectué les tâches suivantes :

- Installez la version la plus récente de Local Control Agent (LCA) sur les hôtes cibles. Ceci installe et configure également Genesys Deployment Agent sur chaque hôte. Consultez le guide [Framework Deployment Guide](#) pour en savoir plus.
- Installez Java SDK sur les hôtes cibles pour leur permettre de traiter les instructions de déploiement.
- Téléchargez les packages d'installation nécessaires dans le référentiel de packages d'installation.

Consultez le guide [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) pour obtenir la liste complète des conditions préalables requises pour Genesys Administrator Extension et le module Déploiement de solution.

## Procédures

Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

- [Créer des définitions de solution](#)
- [Modifier des définitions de solution](#)
- [Copier des définitions de solution vers des locataires](#)
- [Déployer des définitions de solution](#)
- [Télécharger des définitions de solution](#)
- [Supprimer des définitions de solution](#)
- [Afficher l'historique des définitions de solution](#)

## Créer des définitions de solution

## [+] Cliquez pour afficher la procédure

### Procédure : Création de définitions de solution

#### Prerequisites

Avant de créer un fichier de définition de solution à l'aide de Genesys Administrator Extension, vous devez exécuter les tâches suivantes :

- Préparer le fichier de définition de solution.
- Télécharger tous les **packages d'installation de composants Genesys** requis pour fournir les solutions dans un référentiel IP auquel a accès Genesys Administrator Extension.

#### Important

Lorsque vous créez un fichier de définition de solution, vous devez lui attribuer un nom et un numéro de version uniques. Genesys Administrator Extension n'autorise pas l'importation d'une définition de solution ayant le même nom ou le même numéro de version qu'une définition existante. De même, si vous modifiez une définition de solution déjà téléchargée, vous devez augmenter le numéro de version.

#### Étapes

1. Dans l'écran **Définitions de solution**, cliquez sur +.
2. Dans la zone **Télécharger une définition de solution** qui s'affiche à droite de la liste **Définitions de solution**, cliquez sur **Parcourir** pour parcourir les dossiers et sélectionner la définition de solution correspondant à ce fichier de définition de solution.
3. Cliquez sur **Télécharger**. Le nom du fichier de définition de solution, tel que défini dans la définition de solution, s'affiche dans la liste.
4. Pour vérifier que le fichier de définition de solution peut être déployé, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste des fichiers de définition de solution, cliquez sur le fichier que vous avez importé précédemment.
  - b. Vérifiez que le fichier de définition de solution peut être déployé en sélectionnant **Vérifier la disponibilité de packages d'installation** dans le menu **Lié**.
  - c. Les packages d'installation requis trouvés dans le référentiel IP et les packages manquants s'affichent dans la zone **Disponibilité de packages d'installation** qui s'affiche. Les packages d'installation manquants doivent être téléchargés dans le référentiel IP pour que ce fichier de définition de solution puisse être déployé. Lorsque tous les packages d'installation ont été trouvés, le fichier de définition de solution est complet et peut être marqué comme **Déployable**.

5. Si des packages d'installation sont manquants, dans la zone **Propriétés** du volet **Détails**, cochez la case **Déployable**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour conserver le fichier de définition de solution inchangé.

## Modifier des définitions de solution

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Modification de définitions de solution

##### Étapes

1. Dans l'écran **Définitions de solution**, sélectionnez la définition de solution à modifier.
2. Dans la zone **Propriétés** qui s'affiche à droite de la liste **Définitions de solution**, modifiez les champs suivants, selon les besoins :
  - **Description**
  - **Notes**
  - **Déployable**
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour conserver la définition de solution inchangée.

## Copier des définitions de solution vers des locataires

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Copie de définitions de solution vers des locataires

### Étapes

1. Cliquez sur le nom d'une définition de solution pour la sélectionner. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau volet appelé **Copier vers des locataires** s'ouvre sur la droite.
3. Dans le volet **Copier vers des locataires**, tapez le nom d'un locataire dans le champ **Filtre rapide** ou cliquez sur **Parcourir** pour parcourir la liste des locataires dans votre environnement. Un nouveau volet appelé **Locataires** s'ouvre sur la droite.
4. Cochez la case en regard de chaque locataire devant recevoir la définition de solution. Le nom du locataire apparaît dans le volet **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.
5. Cliquez sur **Suivant** en bas du volet **Copier vers des locataires**.
6. Cliquez sur **Terminer** pour copier la définition de solution vers le ou les locataires.

## Déployer des définitions de solution

Le déploiement d'une solution installe et configure la solution à un emplacement local ou distant, tel qu'indiqué par la définition de la solution.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Déploiement de définitions de solution

### Étapes

1. Dans l'écran **Définitions de solution**, sélectionnez le fichier de définition de solution à déployer.
2. Dans la zone **Propriétés** qui s'affiche à droite de la liste **Définitions de solution**, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer** ou **Déployer le profil**.
3. Suivez les instructions de l'assistant de déploiement.

**Important**

Le type de profil correspondant au bouton **Déployer le profil** varie en fonction du profil spécifié dans le fichier de définition de solution. Par exemple, **profile name="upgrade"** affiche un bouton **Déployer le profil : Mettre à niveau vers**.

Télécharger des définitions de solution

**[+] Cliquez pour afficher la procédure**

## Procédure : Téléchargement de définitions de solution

### Étapes

1. Sélectionnez le package de solution pour lequel vous souhaitez exporter la définition de solution. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
2. Cliquez sur **Télécharger**. Genesys Administrator Extension initie la procédure de téléchargement dans votre navigateur.

Supprimer des définitions de solution

Lorsque vous supprimez un fichier de définition de solution, le fichier n'est pas supprimé de la base de données et les packages d'installation ne sont pas supprimés du référentiel de packages d'installation.

**[+] Cliquez pour afficher la procédure**

## Procédure : Suppression de définitions de solution

### Étapes

1. Dans l'écran **Liste de définitions de solution**, sélectionnez le fichier de définition de solution à supprimer.
2. Dans la zone **Propriétés** qui s'affiche à droite de la **Liste de définitions de solution**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour retirer le fichier de définition de solution de la base de données, cliquez sur **OK**.
  - Pour conserver le fichier de définition de solution et ne pas le retirer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

## Afficher l'historique des définitions de solution

Les packages de solution peuvent changer. Ils peuvent être mis à niveau (vers une version supérieure) pour inclure des changements mineurs et majeurs de la définition de solution. De nouvelles solutions peuvent être ajoutées, supprimées ou retirées. Genesys Administrator Extension vous permet de générer des rapports pour suivre ces changements.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Afficher l'historique des définitions de solution

### Étapes

1. Sélectionnez une solution dans la **liste de solutions déployées**.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le volet **Historique** s'affiche sur la droite de la **Liste de solutions déployées**. Vous pouvez filtrer les rapports selon un ou plusieurs critères : **Heure, Utilisateur, Locataire** et **Changement**.

---

# Solutions déployées

Le volet **Solutions déployées** affiche une liste des packages de solution qui ont été déployés et que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. La liste **Solutions déployées** fournit les informations suivantes sur chaque solution déployée :

- **Nom** — Nom du package de solution.
- **Versión** — Numéro de version qui est attribué par la personne qui a déployé la solution.
- **Progression** — Indicateur graphique de la progression de chaque déploiement.
- **Actuel** — Indique que le package de solution est le dernier déploiement réussi pour le locataire.
- **Profil** — Type de profil de la solution.
- **Etat** — Indique si le déploiement a réussi ou échoué.
- **Déployé par locataire** — Nom du locataire qui a déployé la solution.
- **Déployé par utilisateur** — Nom de connexion de la personne qui a déployé la solution.
- **Démarré** — Date et heure auxquelles le déploiement de la solution a démarré.
- **Terminé** — Date et heure auxquelles le déploiement de la solution s'est terminé.
- **Clé** — Locataire qui a reçu la solution déployée.

## Paramètres d'autorisation du locataire

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

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 **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Triez les solutions de la 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.

## Autres actions

L'écran **Solutions déployées** propose également les actions suivantes :

- Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**.
- Pour afficher les informations de déploiement concernant une instance de déploiement, cliquez sur un fichier de définition de solution dans la liste. Les informations de déploiement correspondantes s'affichent sur la droite.
- Pour supprimer une instance de déploiement de la liste, cliquez sur **Supprimer**. Cette action ne

---

supprime pas le fichier de définition de solution de la base de données ; elle retire simplement l'élément d'historique correspondant de la liste affichée sur cet écran.

- Pour redéployer un fichier de définition de solution déjà déployé ou redémarrer un déploiement précédemment exécuté, cliquez sur **Redéployer**. L'assistant de déploiement démarre et remplit les champs avec les valeurs qui ont été utilisées pour déployer le fichier de définition de solution. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire. Vous devrez fournir vos informations d'identification pour le déploiement, ces valeurs ne sont pas remplies automatiquement.
- Pour exporter un fichier contenant les propriétés, le récapitulatif et les actions d'une solution déployée à des fins de suivi, sélectionnez une solution déployée et cliquez sur **Exporter**.
- Pour afficher l'historique des modifications du déploiement dans le volet **Journal de déploiement**, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Journal de déploiement**.

Lors d'un déploiement, le volet **Actions** s'affiche sur la droite de la liste **Solutions déployées**. Lors du déploiement, les actions sont répertoriées au fur et à mesure. Une fois que le déploiement est terminé, vous pouvez afficher l'intégralité de la liste en la faisant défiler.

### Important

Vous ne pouvez pas utiliser le bouton **Redéployer** pour redéployer une définition de solution qui a été supprimée.

---

# Privilèges

La section **Privilèges** affiche une liste de tous les privilèges qui sont mémorisés dans Genesys Administrator Extension (GAX). Elle est triée hiérarchiquement par application et par regroupement de privilèges.

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 le bouton Sélectionner les colonnes.

La section **Privilèges** contient les informations suivantes :

- **Nom affiché** — Nom du privilège
- **Depuis la version** — Première version du package d'installation utilisant ce privilège
- **Condition préalable** — Tout autre privilège pouvant être requis

Les **rôles** et leurs privilèges définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans GAX, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux **utilisateurs** (y compris aux agents) et aux **groupes d'accès**.

Pour connaître la répartition des privilèges de rôle pour GAX, consultez le guide [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#). Pour plus d'informations sur les privilèges de rôle en particulier et sur le contrôle d'accès basé sur les rôles en général, voir le manuel [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Les privilèges sont importés dans GAX lors du téléchargement d'un package d'installation. Tous les privilèges définis dans les métadonnées du package d'installation sont importés dans la base de données GAX. Les privilèges sont définis comme éléments "tâche" dans le XML des métadonnées du package d'installation.

Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter des privilèges depuis le volet **Privilèges**. Pour retirer un privilège de la liste **Privilèges attribués**, mettez l'élément en surbrillance puis cliquez sur **Supprimer**.

# Gestion des paramètres opérationnels

La gestion des paramètres opérationnels permet de créer des paramètres (appelés paramètres opérationnels) qui sont stockés dans la base de données de configuration dans le cadre des objets Transaction. Les paramètres opérationnels peuvent être utilisés dans des stratégies de routage paramétrables et autres applications capables de lire des objets Transaction, dans lesquels les valeurs des paramètres sont définies au moment de l'exécution et intégrées au flux d'appels.

Dans le cadre d'un routage de type URS (Universal Routing Server), la gestion des paramètres opérationnels procède comme suit mais fonctionne de manière similaire avec d'autres types de routage, tels que les applications vocales et Genesys Orchestration :

- Le fournisseur de services définit le paramètre opérationnel en spécifiant son type et un nom par lequel il est référencé dans une stratégie, une application vocale ou une autre stratégie de routage.
- Le fournisseur de services regroupe les paramètres opérationnels dans un modèle de groupe de paramètres. Un paramètre opérationnel peut être associé à un ou plusieurs modèles.
- Le fournisseur de services déploie les modèles de groupe de paramètres vers des locataires et chaque modèle de groupe de paramètres devient alors un groupe de paramètres pour le locataire. Un modèle de groupe de paramètres peut être déployé vers plusieurs locataires. Chaque groupe de paramètres d'un locataire est unique.
- L'administrateur de locataire, ou un utilisateur avec les autorisations et les privilèges de rôle appropriés, entre les valeurs des paramètres opérationnels dans le groupe de paramètres, permettant le contrôle des stratégies actives. Genesys Administrator Extension mémorise ces valeurs dans la base de données de configuration dans le cadre d'un objet Transaction.
- L'application URS (Universal Routing Server) exécute une stratégie de routage, qui lit les valeurs des paramètres opérationnels dans les groupes de paramètres avec lesquels elle est associée, et les intègre au flux d'appels.

La gestion des paramètres opérationnels respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

## Paramètres

Cette page explique comment gérer les paramètres opérationnels.

[Paramètres](#)

## Groupes de paramètres

Cette page explique comment gérer les groupes de paramètres.

[Groupes de paramètres](#)

### Modèles de groupes de paramètres

Cette page explique comment gérer les modèles de groupes de paramètres.

---

[Modèles de groupes de paramètres](#)

# Paramètres

Les paramètres opérationnels sont des paramètres utilisés pour personnaliser les stratégies de routage. Dans Operational Parameter Management, le fournisseur de services définit les paramètres opérationnels et les regroupe dans des modèles de groupes de paramètres. Les locataires vers lesquels les modèles de groupe de paramètres sont ensuite déployés personnalisent les valeurs des paramètres opérationnels, qui sont ensuite lues par une stratégie de routage et incorporées au flux d'appels.

## Affichage

Cet écran affiche une liste de tous les paramètres opérationnels définis que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**. Cliquez sur un paramètre opérationnel dans la liste. Ses propriétés, y compris son type, sont affichées à droite de la liste. Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières :

- Entrez le nom ou une partie du nom du paramètre, de la clé, du type ou du locataire dans le champ Filtre rapide.
- Cliquez sur le bouton **Filtre locataires** (l'icône avec le cercle et la barre horizontale) pour ouvrir le volet de filtre des locataires. Dans ce volet, cliquez sur les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ Filtre rapide de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les paramètres de la liste en cliquant sur l'en-tête d'une colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

## Propriétés

### Propriétés des paramètres opérationnels

Propriété	Description
Nom affiché	Nom du paramètre. Il doit être unique dans le système.
Nom de la clé	Nom du paramètre tel qu'il a été entré dans l'onglet Annexe/Options de l'objet Transaction dans Genesys Administrator. Si ce champ n'est pas renseigné, le nom affiché dans Nom affiché est utilisé.
Type	Le paramètre.
Type d'objet	Ce champ apparaît uniquement pour les paramètres de l'objet de configuration Type et spécifie le type de l'objet de configuration. Lorsque l'objet Configuration est sélectionné, vous pouvez cocher la case intitulée <b>Types multiples</b> pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case <b>Global</b> est cochée, un volet

Propriété	Description
	distinct s'ouvre pour vous permettre de sélectionner les locataires qui recevront le paramètre.
Type de DN	Ce champ apparaît uniquement pour les paramètres de l'objet de configuration Type et du DN Type d'objet et spécifie le type de DN.
Liste personnalisée Valeur personnalisée	<p>Ces propriétés s'appliquent uniquement aux paramètres de type Liste personnalisée et spécifient les membres de la liste personnalisée. Procédez comme suit pour définir la liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour ajouter un élément à la liste, entrez-le dans la zone de saisie Valeur personnalisée et cliquez sur Ajouter.</li> <li>• Pour modifier un élément de la liste, sélectionnez la valeur, effectuez la modification et cliquez sur OK.</li> </ul> <p><b>Important</b> Si vous souhaitez que la valeur affichée d'un élément de la liste personnalisée soit différente de la valeur réelle enregistrée dans l'objet Transaction, entrez ces informations dans le champ Clé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le et cliquez sur Supprimer.</li> <li>• Pour changer l'ordre des éléments de la liste, sélectionnez un élément dans la liste et utilisez les boutons fléchés Haut et Bas pour le déplacer vers le haut ou vers le bas de la liste.</li> <li>• Pour les nombres entiers, les dates et les heures, vous pouvez définir des valeurs minimum et/ou maximum (limites).</li> </ul>
Obligatoire	Indique si le paramètre est obligatoire ou facultatif. Si cette option est sélectionnée, une valeur doit être spécifiée pour ce paramètre avant son enregistrement. Si elle n'est pas sélectionnée, le paramètre est considéré comme facultatif et peut être enregistré sans valeur. Cette propriété peut être modifiée ultérieurement (par exemple, pour rendre facultatif un paramètre obligatoire).
Global	Si cette option est sélectionnée, ce paramètre est unique dans le système et partagé par tous les locataires. Sa valeur doit être définie au moment de la création et ne peut être changée que par le fournisseur de services.
Valeur	Si ce paramètre est global, il s'agit de la valeur du paramètre et elle ne peut pas être changée. Une valeur par défaut peut être définie mais pas propagée vers des instances de groupe de

Propriété	Description
	paramètres déployées. Spécifier une valeur par défaut est facultatif.
Texte d'aide	Texte facultatif décrivant le paramètre ou apportant des informations supplémentaires.

## Types

Le type de paramètre opérationnel apparaît dans le champ Type des propriétés d'un paramètre.

Type	Description
Ressource audio	ID d'une ressource audio.
Booléen	Vrai ou faux uniquement.
Objet Configuration	Type d'un objet de configuration, qui est spécifié dans le champ Type d'objet des propriétés du paramètre. Lorsque l'objet Configuration est sélectionné, vous pouvez cocher la case intitulée <b>Types multiples</b> pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case <b>Global</b> est cochée, un volet distinct s'ouvre pour vous permettre de sélectionner les locataires qui recevront le paramètre. Les types suivants sont pris en charge : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe d'agents</li> <li>• DN</li> <li>• Personne (plus souvent désignée par utilisateur)</li> <li>• Place</li> <li>• Groupe de places</li> <li>• Compétence</li> <li>• Stat Server</li> <li>• Transaction</li> </ul>
Liste personnalisée	Les valeurs valables sont limitées aux valeurs indiquées dans une liste définie par l'utilisateur, spécifiée dans le champ Liste personnalisée/Valeur personnalisée des propriétés du paramètres.
Date	Valeur de date au format aaaa-mm-jj.
Entier	0 (zéro), un nombre négatif ou positif sans valeur décimale.
Personnalité	Nom d'une personnalité, donné par la valeur Identifiant personnalité spécifiée dans la liste Personnalités.
Planning	Permet aux utilisateurs de configurer des plages de

Type	Description
	dates/d'heures.
Chaîne	Chaîne de caractères, alphanumériques et symboles.
Heure	Valeur de type heure, au format hh:mm.

## Paramètre Planning

### [+] Cliquez pour afficher la section

Le paramètre Planning permet aux utilisateurs de spécifier une série de plages de date et heure pour les groupes de paramètres. Par exemple, le paramètre Planning peut spécifier les heures d'ouverture et de fermeture pour chaque locataire.

### Procédure :

#### Étapes

1. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur **+**.
2. Dans le volet **+** qui s'affiche à droite du volet **Paramètres**, définissez les propriétés du nouveau paramètre.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Planning**. Une nouvelle section appelée **Planning** apparaît sous le champ **Type**.
4. Dans la section **Planning**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans le volet **Date** qui apparaît sur la droite, sélectionnez le type de **Planning**. Vous pouvez sélectionner **Date** pour spécifier une date spécifique ou **Jour de la semaine** pour sélectionner un jour de la semaine.

Si vous sélectionnez **Date** :

- a. Vous devez sélectionner les informations **Année, Mois, Jour et Fuseau horaire** (facultatif) pour appliquer le paramètre Planning. Si vous ne sélectionnez pas de **Fuseau horaire**, le fuseau horaire local du système est utilisé.
- b. Le champ **Plages horaires** est facultatif. Ce champ représente graphiquement la plage d'heures pour le paramètre Planning, basée sur une horloge 24 heures. Si le champ **Plages horaires** est vide, le paramètre Planning s'applique à la journée entière.
- c. Pour spécifier une plage horaire, déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planning commence.
- d. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris vers l'heure de fin pour ce paramètre Planning. Une zone apparaît pour fournir une indication visuelle des heures auxquelles ce

paramètre Planning s'appliquera.

e. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Si vous sélectionnez **Jour de la semaine** :

- a. Vous devez sélectionner le **Jour de la semaine** et le **Fuseau horaire** (facultatif) pour appliquer le paramètre Planning. Si vous ne sélectionnez pas de **Fuseau horaire**, le fuseau horaire local du système est utilisé.
- b. Le champ **Plages horaires** est facultatif. Ce champ représente graphiquement la plage d'heures pour le paramètre Planning, basée sur une horloge 24 heures. Si le champ **Plages horaires** est vide, le paramètre Planning s'applique à la journée entière.
- c. Pour spécifier une plage horaire, déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planning commence.
- d. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris vers l'heure de fin pour ce paramètre Planning. Une zone apparaît pour fournir une indication visuelle des heures auxquelles ce paramètre Planning s'appliquera.
- e. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Dans le volet +, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour enregistrer le nouveau paramètre, cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas l'enregistrer dans la base de données, cliquez sur **Annuler**.

## Procédures

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- [Définir de nouveaux paramètres](#)
- [Modifier les paramètres](#)
- [Supprimer des paramètres](#)

## Définition de paramètres

En principe, le fournisseur de services définit les nouveaux paramètres opérationnels. Les administrateurs de locataire peuvent aussi définir leurs paramètres mais ceux-ci ne peuvent être ajoutés qu'aux modèles de groupe de paramètres de ce locataire.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Définition de paramètres

### Étapes

1. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur **+**.
2. Dans le volet **+** qui s'affiche à droite du volet **Paramètres**, définissez les propriétés du nouveau paramètre.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a. Pour enregistrer le nouveau paramètre, cliquez sur **Enregistrer**.
  - b. Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas l'enregistrer dans la base de données, cliquez sur **Annuler**.

## Modification de paramètres

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Modification de paramètres

### Étapes

#### Important

Suivez les instructions de cette rubrique pour modifier une propriété d'un paramètre opérationnel, à l'exception de la **Valeur**. Pour définir ou changer la valeur réelle d'un paramètre opérationnel dans un groupe de paramètres, voir la rubrique Définition et modification de valeurs dans les groupes de paramètres, onglet Procédures de la page [Groupes de paramètres](#).

Lorsque vous modifiez un paramètre opérationnel, les changements sont propagés vers tous les modèles de groupe de paramètres qui contiennent le paramètre modifié. Cependant, les changements ne sont pas propagés vers les groupes de paramètres déployés.

1. Dans le volet **Paramètres**, sélectionnez le paramètre à modifier.
2. Dans le volet <parameter name> qui s'affiche à droite du volet **Paramètres**, modifiez les propriétés du paramètre, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos changements ou sur **Annuler** pour ne pas changer le paramètre.

## Suppression de paramètres

Vous ne pouvez supprimer que des paramètres opérationnels qui ne sont pas attribués à des modèles de groupe de paramètres.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Suppression de paramètres

### Étapes

1. Dans le volet **Paramètres**, sélectionnez le paramètre à supprimer.
2. Dans le volet <parameter name> affiché à droite du volet **Paramètres**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a. Pour supprimer le paramètre opérationnel de la base de données, cliquez sur **OK**.
  - b. Pour conserver le paramètre opérationnel et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

---

# Groupes de paramètres

Les groupes de paramètres sont des ensembles de paramètres opérationnels qui sont associés à une stratégie de routage. Ils sont déployés sous forme de modèles de groupes de paramètres par le fournisseur de services vers le locataire. L'administrateur du locataire attribue ensuite des valeurs aux paramètres opérationnels dans le groupe de paramètres. Lorsque l'application URS exécute une stratégie de routage, les valeurs des paramètres opérationnels du groupe de paramètres associé sont incorporées au flux d'appels.

L'accès à chaque groupe de paramètres est basé sur les paramètres de contrôle d'accès de l'objet Transaction de configuration. Vous trouverez ci-dessous des règles générales :

- Si un utilisateur dispose de l'autorisation **Mettre à jour** sur le dossier Transactions, où l'objet Transaction de configuration lié sera enregistré, il peut créer un nouveau groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Lire** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut afficher le groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Mettre à jour** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut enregistrer le groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Supprimer** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut supprimer le groupe de paramètres.

Il est possible de modifier les valeurs des groupes de paramètres d'applications autres que GAX (par exemple, Genesys Administrator ou la couche de configuration). Dans ce cas, un message s'affiche dans le volet des détails du groupe de paramètres pour vous avertir que le groupe n'est pas synchronisé. Vous êtes invité à choisir une valeur parmi les options suivantes :

- **Valeur depuis la base de données** — La valeur enregistrée dans la base de données de Genesys Administrator Extension est utilisée.
- **Valeur depuis un objet Transaction** — La valeur externe est utilisée.

Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour synchroniser le groupe de paramètres.

## Affichage

Cet écran affiche une liste de tous les groupes de paramètres auxquels est associé le locataire qui est associé avec l'utilisateur connecté et que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**. Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cliquez sur les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les groupes de paramètres de la liste en cliquant sur l'en-tête d'une colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Cliquez sur le nom d'un groupe de paramètres pour afficher plus d'informations sur le groupe dans un nouveau volet qui s'ouvre sur la droite. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Contrôle d'accès** pour changer les autorisations pour le groupe de paramètres, s'ils disposent de l'autorisation **Mise à jour** sur l'objet.

## Procédures

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- Définir ou modifier les valeurs des paramètres opérationnels dans le groupe de paramètres
- Modifier le modèle utilisé par un groupe de paramètres pour définir un autre modèle comme base
- Supprimer un groupe de paramètres

### Définir ou modifier des valeurs

Les valeurs opérationnelles des groupes de paramètres peuvent être définies sur des valeurs par défaut. Il incombe à l'administrateur du locataire, ou à quelqu'un ayant les privilèges de rôle appropriés, d'attribuer des valeurs aux paramètres opérationnels qui s'appliquent au locataire.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

#### Procédure : Définition et modification des valeurs dans des groupes de paramètres

##### Étapes

1. Dans l'écran **Liste des groupes de paramètres** sélectionnez le groupe de paramètres à modifier.
2. Dans le volet **Paramètres** qui s'affiche à droite de l'écran **Liste des groupes de paramètres**, entrez ou modifiez les valeurs pour chacun des paramètres opérationnels, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements ou cliquez sur **Annuler** pour annuler les changements et conserver le groupe de paramètres tel quel.

##### Important

Il est possible de modifier les valeurs des groupes de paramètres d'applications

autres que GAX (par exemple, Genesys Administrator ou la couche de configuration). Dans ce cas, un message s'affiche dans le volet des détails du groupe de paramètres pour vous avertir que le groupe n'est pas synchronisé. Vous êtes invité à choisir une valeur parmi les options suivantes :

- **Valeur depuis la base de données** — La valeur enregistrée dans la base de données de Genesys Administrator Extension est utilisée.
- **Valeur depuis un objet Transaction** — La valeur externe est utilisée.

Cliquez sur **Enregistrer** pour synchroniser le groupe de paramètres.

## Changer de modèle

Vous pouvez changer les paramètres qui sont associés avec un groupe de paramètres et les applications désignées que le groupe utilise. Ces actions ne peuvent pas être effectuées directement dans le groupe de paramètres ou dans le modèle de groupe de paramètres qui a été utilisé pour déployer le groupe de paramètres.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Changement du modèle d'un groupe de paramètres

### Étapes

1. Créez un nouveau modèle de groupes de paramètres en copiant le modèle de groupes de paramètres actuel du groupe de paramètres à modifier. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres.
2. Dans le volet **<Parameter Group name>** qui s'affiche sur la droite, cliquez sur **Changer de modèle**.
3. Dans le volet **Changer de modèle** qui s'affiche sur la droite, sélectionnez le modèle de groupe de paramètres dans le champ **Modèle de groupes de paramètres ciblé**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Vérifiez le récapitulatif dans le volet **Changer de modèle**.

6. Cliquez sur **Terminer**.

7. Cliquez sur **Fermer**.

Si les paramètres existants et/ou les applications désignées se trouvent dans le nouveau modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez utiliser, ils/elles seront réutilisé(e)s. Le contenu suivant est supprimé du groupe de paramètres changé :

- Paramètres qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupes de paramètres pour lequel vous souhaitez changer
- Applications désignées qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupes de paramètres pour lequel vous souhaitez changer

L'objet Transaction qui représente le groupe de paramètres est mis à jour avec le nouvel ensemble de paramètres.

## Supprimer un groupe de paramètres

Lorsque vous supprimez un groupe de paramètres de la base de données, le modèle de groupe de paramètres et ses paramètres opérationnels ne sont pas supprimés de la base de données. De même, la stratégie de routage avec laquelle il est associé n'est pas supprimée. Cependant, lorsque l'application URS (Universal Routing Server) exécute cette stratégie de routage pour ce locataire, les valeurs des paramètres opérationnels du groupe ne sont pas incorporées au flux d'appels.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Suppression d'un groupe de paramètres

### Étapes

1. Dans l'écran **Groupes de paramètres** sélectionnez le groupe de paramètres à supprimer.
2. Dans le volet <Parameter Group name> affiché à droite du volet groupes de paramètres, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a. Pour supprimer le groupe de paramètres de la base de données, cliquez sur **OK**.
  - b. Pour conserver le groupe de paramètres et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

# Modèles de groupes de paramètres

Les modèles de groupe de paramètres sont des ensembles de paramètres opérationnels qui peuvent être déployés vers un ou plusieurs locataires et sont définis par le fournisseur de services. Un paramètre peut être groupé dans plusieurs modèles de groupe. Vous pouvez aussi regrouper des ensembles de paramètres en sections dans un modèle de groupe de paramètres pour vous permettre de créer des sections de groupe de paramètres à l'intérieur des groupes.

## Affichage

Cet écran affiche une liste de tous les modèles de groupes de paramètres définis que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**. Cliquez sur un modèle de groupes de paramètres et ses propriétés qui sont affichées à droite de la liste. Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières : 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**. La liste se met à jour de manière dynamique pour afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.
  - Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cliquez sur les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
  - Vous pouvez trier les modèles de groupe de paramètres de la liste en cliquant sur l'en-tête d'une colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

## Propriétés

### Propriétés des modèles de groupes de paramètres

Propriété	Description
Nom	Nom du modèle de groupes de paramètres. Il doit être unique dans le système.
Description	Texte facultatif décrivant le modèle de groupes de paramètres ou apportant des informations supplémentaires.
Paramètres	Liste des paramètres opérationnels qui ont été ajoutés au modèle de groupes de paramètres. La ou les sections auxquelles ce modèle de groupes de paramètres appartient sont aussi affichées ici. <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>Les sections peuvent être supprimées. La suppression d'une section ne supprime que le regroupement en section et ne supprime pas l'ensemble des paramètres qui se trouvaient dans cette section.</p> </div>

---

Propriété	Description
Utilisé	(Lecture seule) Utilisé pour déployer un groupe de paramètres.

## Procédures

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- [Créer des modèles de groupes de paramètres](#)
- [Modifier des modèles de groupes de paramètres](#)
- [Supprimer des modèles de groupes de paramètres](#)
- [Gérer la liste des paramètres opérationnels dans un modèle de groupes de paramètres](#)
- [Distribuer des modèles de groupes de paramètres](#)
- Associer des applications
- Déterminer où est utilisé un modèle de groupes de paramètres, puis modifier le modèle de groupes de paramètres utilisé par un groupe de paramètres pour définir un groupe de modèles de paramètres différent
- Afficher l'historique des modifications du modèle de groupes de paramètres dans le volet Historique en cliquant sur **Lié** et en sélectionnant **Historique**

### Créer des modèles de groupes de paramètres

Le fournisseur de services crée des modèles de groupe de paramètres et leur attribue des paramètres opérationnels.

#### [+] Cliquez pour afficher la procédure

### Procédure : Création de modèles de groupes de paramètres

#### Étapes

1. Dans le volet **Modèles de groupes de paramètres**, cliquez sur +.
2. Dans le volet + qui s'affiche à droite du volet **Modèles de groupes de paramètres**, entrez les propriétés (y compris l'ajout de paramètres) du nouveau modèle.
3. Vous pouvez aussi cliquer sur **Ajouter une section** pour ajouter le modèle de groupes de paramètres à une section dans la liste **Modèles de groupes de paramètres**. Un nouveau

volet s'ouvre sur la droite. Effectuez les actions suivantes :

- Dans le nouveau volet, entrez le nom de la nouvelle section dans le champ **Nom**.
- Entrez le nom de la clé pour la nouvelle section dans le champ **Nom de clé**.

### Important

Ces champs doivent être uniques dans le modèle de groupes de paramètres.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau modèle de groupes de paramètres ou cliquez sur **Annuler** pour annuler le nouveau modèle et ne pas l'enregistrer dans la base de données.

## Modifier des modèles de groupes de paramètres

Les changements apportés au modèle de groupe de paramètres ne sont pas propagés vers les groupes de paramètres qui utilisent ce modèle.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Modification de modèles de groupes de paramètres

### Étapes

1. Dans l'écran **Modèles de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupes de paramètres à modifier.
2. Dans le volet <Parameter Group Template name> qui s'affiche à droite du volet **Modèles de groupes de paramètres**, modifiez les propriétés du modèle de groupes de paramètres, le cas échéant.
3. Lorsque vous avez terminé de modifier le modèle de groupes de paramètres, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos changements ou cliquez sur **Annuler** pour annuler vos changements et conserver le modèle de groupes de paramètres tel quel.

## Supprimer des modèles de groupe de paramètres

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle de groupe de paramètres qui est actuellement déployé.

## [+] Cliquez pour afficher la procédure

### Procédure : Suppression de modèles de groupes de paramètres

#### Étapes

1. Dans l'écran **Modèles de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupes de paramètres à supprimer.
2. Dans le volet <Parameter Group Template name> affiché à droite du volet Modèles de groupes de paramètres, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a. Pour supprimer le modèle de groupes de paramètres de la base de données, cliquez sur **OK**.
  - b. Pour conserver le modèle de groupes de paramètres et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

## Gérer la liste des paramètres

Dans un modèle de groupe de paramètres, vous pouvez gérer la liste des paramètres opérationnels comme suit :

## [+] Ajout de paramètres opérationnels à un modèle de groupe de paramètres

### Procédure : Ajout de paramètres opérationnels à un modèle de groupes de paramètres

#### Étapes

1. Sélectionnez le modèle de groupes de paramètres auquel le paramètre opérationnel doit être ajouté dans la liste des modèles de groupes de paramètres.
2. Dans la liste **Paramètres**, cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans le volet **Paramètres** affiché sur la droite, sélectionnez le ou les paramètres opérationnels que vous souhaitez ajouter. Le ou les paramètres sélectionnés s'affichent alors dans la liste

**Paramètres.**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**[+] Changement de l'ordre des paramètres opérationnels dans la liste des paramètres sélectionnés**

Procédure : Modifier l'ordre des paramètres opérationnels dans la liste des paramètres sélectionnés

**Étapes**

Pour modifier l'ordre des paramètres opérationnels dans un modèle de groupes de paramètres :

1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres dans lequel l'ordre des paramètres opérationnels sera changé.
2. Dans la liste **Paramètres**, sélectionnez un paramètre que vous souhaitez déplacer et cliquez sur la flèche haut ou bas pour modifier sa position dans la liste. Vous pouvez aussi faire glisser le paramètre et le déposer sur une nouvelle position.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**[+] Suppression de paramètres opérationnels d'un modèle de groupe de paramètres**

Procédure : Suppression de paramètres opérationnels d'un modèle de groupes de paramètres

### Étapes

1. Sélectionnez le modèle de groupes de paramètres dans lequel le paramètre opérationnel doit être supprimé.
2. Dans la liste **Paramètres**, sélectionnez un paramètre que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Distribuer des modèles de groupe de paramètres

Le fournisseur de services déploie des modèles de groupe de paramètres vers les locataires. Le modèle de groupe de paramètres devient alors un groupe de paramètres et il est associé avec une stratégie de routage.

### [+] Cliquez pour afficher la procédure

## Procédure : Distribution de modèles de groupes de paramètres

### Étapes

1. Dans l'écran **Modèles de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupes de paramètres à déployer.
2. Dans le volet <Parameter Group Template name> affiché à droite du volet **Modèles de groupes de paramètres**, cliquez sur **Déployer**.
3. Dans le volet **Déploiement de groupes de paramètres**, indiquez les informations suivantes :
  - a. Nom du groupe de paramètres — Nom attribué à ce groupe de paramètres.
  - b. Locataire — Locataire auquel appartient ce groupe de paramètres.
  - c. Application — Stratégie de routage qui sera utilisée par ce locataire et qui est associée à ce groupe de paramètres. Cliquez sur **Rechercher** pour sélectionner une stratégie de routage dans la liste.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans le volet **Locataire**, sélectionnez le nom du ou des locataires vers lesquels vous souhaitez déployer le groupe de paramètres.
6. Cliquez sur **Suivant**.

7. Dans le volet **Déploiement de groupes de paramètres**, spécifiez la ou les applications que vous souhaitez activer sur ce groupe de paramètres en cliquant sur **Ajouter**.
8. Dans le volet **Applications désignées**, sélectionnez le nom de la ou des applications que vous souhaitez ajouter.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Affichez un aperçu du déploiement dans Résumé. Si le déploiement vous convient, cliquez sur **Terminer**. Pour effectuer des changements, cliquez sur **Précédent**.
11. Cliquez sur **Fermer**.

### Important

Vous pouvez modifier un modèle de groupes de paramètres après son déploiement. Par exemple, vous pouvez ajouter, supprimer, réordonner et/ou modifier les paramètres d'un modèle de groupe de paramètres déjà déployé. Une fois les paramètres enregistrés, vous pouvez synchroniser les changements et tous les groupes de paramètres du modèle sont mis à jour selon la structure actuelle.

---

# Gestion des ressources audio

La gestion des ressources audio (ARM) vous permet de gérer des personnalités et leurs ressources audio associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de mieux organiser quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur. Par exemple, vous pouvez avoir une personnalité appelée John qui utilise un dialogue énoncé en anglais par un interlocuteur homme. Vous pouvez également avoir une personnalité appelée Marie qui utilise un dialogue énoncé en français par un interlocuteur femme.

Vous pouvez télécharger deux types de ressources audio :

- Annonces — Ces fichiers contiennent du texte parlé qui sera diffusé aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier d'annonce qui indique aux clients vos heures d'ouverture.
- Musique — Ces fichiers passent de la musique aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier musical qui passe de la musique aux clients dont l'appel est transféré vers un agent.

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour chaque ressource audio, GAX affiche les éléments suivants :

- Un logo indiquant si le fichier est désigné comme Annonce ou comme Musique.
- Le nom de la ressource audio.
- L'ID de la ressource audio (ARID).
- Des colonnes supplémentaires, une par personnalité, afin d'indiquer par qui est utilisée la ressource audio.

Cliquez sur **Afficher filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.

ARM est équipé de **Operational Parameters Management (OPM)** afin de permettre aux utilisateurs de sélectionner de façon dynamique les personnalités et ressources audio à utiliser avec une application de stratégie ou d'orchestration paramétrée ou des applications vocales ou de routage paramétrées.

L'accès à la gestion des ressources audio dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités de la gestion des ressources audio est déterminé par les privilèges de rôle.
- Les autorisations de contrôle d'accès définissent les ressources audio qui peuvent être affichées ou modifiées par un utilisateur authentifié. L'accès aux ressources audio est accordé par locataire. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources audio pour chaque locataire auquel ils ont accès.

Pour les fournisseurs de services, voir **Audio Resources (Configuration Manager)** pour plus d'informations sur les moyens de partager les ressources avec les locataires.

Cliquez sur un onglet ci-dessous pour en savoir plus.

---

## Personnalités

### Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, cliquez sur **Nouveau**.

#### [+] Afficher la procédure

### Procédure : Création d'une personnalité

#### Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter personnalité**.
2. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom de la personnalité** — Nom de la personnalité.
  - **Langue** — Langue parlée par cette personnalité.
  - **Description** — Description de la personnalité.
  - **Sexe** — Sélectionnez si cette personnalité est de sexe masculin, féminin ou non spécifié.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Téléchargement de ressources audio

#### [+] Afficher la procédure

### Procédure : Téléchargement de ressources audio

#### Étapes

1. Déterminez quelles ressources audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.

3. Une boîte de dialogue s'affiche dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

## Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez :

- Modifier la personnalité — Cliquez sur **Modifier** en regard d'une personnalité pour modifier ses propriétés.
- Supprimer la personnalité — Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de la personnalité. Dans la fenêtre de **modification de la personnalité**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la personnalité.

### Important

Vous ne pouvez pas supprimer une personnalité qui fait partie d'un ou plusieurs fichiers de ressource audio.

- Manipuler la ressource audio — Lorsqu'une ressource audio est attribuée à la personnalité, plusieurs options de manipulation du fichier deviennent disponibles.
  - Lire le fichier — Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
  - **Supprimer** — Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
  - **Retraiter** — Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
  - **Télécharger** — Téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
  - **Codages** — Affichez des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants :  $\mu$ -law, A-law et GSM.

## Ressources audio

### Création d'une ressource audio

Pour créer une ressource audio, cliquez sur **Nouveau**.

## [+] Afficher la procédure

### Procédure : Création d'une ressource audio

#### Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter message**.
2. Entrez les informations suivantes :
  - **Nom** — Nom de cette ressource audio.
  - **Description** — Description de cette ressource audio.
  - **Type** — Sélectionnez si la ressource audio est de type Musique (fichier musical) ou Annonce (fichier d'annonce).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Téléchargement de ressources audio

## [+] Afficher la procédure

### Procédure : Téléchargement de ressources audio

#### Étapes

1. Déterminez quelles ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

#### Suppression de ressources audio

## [+] Afficher la procédure

### Procédure : Suppression de ressources audio

#### Étapes

1. Cochez la case en regard de la ressource audio à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

#### Important

- Si vous supprimez une ressource audio, tous les fichiers qui lui sont associés sont aussi supprimés.
- Si vous supprimez une ressource audio qui est utilisée par la gestion des paramètres opérationnels et que cette ressource audio est utilisée par un ou plusieurs paramètres ou groupes de paramètres, un message s'affiche pour vous le signaler. Dans ce cas, vous pouvez uniquement annuler la suppression — Vous ne pouvez pas forcer la suppression.

#### Autres actions

Une fois un fichier téléchargé, vous pouvez le sélectionner ou le mettre en surbrillance et effectuer l'une des actions suivantes :

- **Lire le fichier** — Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
- **Supprimer** — Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine, mais pas les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Retraiter** — Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données et/ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Télécharger** — Téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages** — Affichez des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants :  $\mu$ -law, A-law et GSM.