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

Paramètres

4/17/2025

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 **Types multiples** pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case **Global** 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	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 : • Pour ajouter un élément à la liste, entrez-le dans la zone de saisie Valeur personnalisée et cliquez sur Ajouter. • Pour modifier un élément de la liste, sélectionnez la valeur, effectuez la modification et cliquez sur OK. Important 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. • Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le et cliquez sur Supprimer. • 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. • Pour les nombres entiers, les dates et les heures, vous pouvez définir des valeurs minimum et/ou maximum (limites).
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 **Types multiples** pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case **Global** 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 : • Groupe d'agents • DN • Personne (plus souvent désignée par utilisateur) • Place • Groupe de places • Compétence • Stat Server • Transaction
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**.