



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

[Formats](#)

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. 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 **Champs** 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.

Affichage des formats

La liste des **formats** présente les formats 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 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 du locataire**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez 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. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. 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**.

Utilisation des formats

Pour créer un objet Format, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou cochez la case en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cochez 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 du locataire** de la liste d'objets.

- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Pour chaque champ à ajouter à ce format :

a. Cliquez sur l'onglet **Champs**, puis sur **Ajouter**.

b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :

- Pour ajouter un champ à ce format, sélectionnez-le dans la liste des campagnes.
- Pour ajouter un nouveau champ à ce format, cliquez sur + pour **créer le champ** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.

4. Après avoir créé le format, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste des formats.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce format.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

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 du nom de connexion de l'agent qui a traité l'enregistrement.
app_id	entier	Vide, non utilisé pour l'instant.
attempt	entier	Nombre de tentatives effectuées pour joindre le client.
call_result	entier	Résultat final du traitement de l'enregistrement. Voir le tableau Résultats d'appel dans le Outbound Contact Reference Manual.
call_time	entier	Dernières date et heure de traitement (numérotation) de

Nom du champ	Type de données	Description
		l'enregistrement, en temps universel coordonné (UTC).
campaign_id	entier	DBID de configuration de la campagne de numérotation sortante dans le cadre de laquelle l'enregistrement a été traité.
chain_id	entier	Numéro d'identification unique de la chaîne à laquelle appartient l'enregistrement.
chain_n	entier	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	entier	Type d'informations de contact ; type de téléphone dans la campagne vocale. Voir le tableau Types de coordonnées dans le Outbound Contact Reference Manual.
daily_from	entier	Heure du jour, au plus tôt, à laquelle un client peut être contacté (en secondes depuis minuit).
daily_till	entier	Heure du jour, au plus tard, à laquelle un client peut être contacté (en secondes depuis minuit).
dial_sched_time	entier	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	entier	Vide, non utilisé pour l'instant.
group_id	entier	Vide, non utilisé pour l'instant.
media_ref	entier	Vide, non utilisé pour l'instant.
record_id	entier	Numéro d'identification unique d'un enregistrement d'appel.
record_status	entier	Etat actuel de l'enregistrement. Voir le tableau Types d'enregistrements dans le Outbound Contact Reference Manual.
record_type	entier	Type de l'enregistrement. Voir le

Nom du champ	Type de données	Description
		tableau Types d'enregistrements dans le Outbound Contact Reference Manual.
switch_id	entier	DBID de l'autocommutateur sur lequel l'agent qui a traité l'enregistrement est connecté.
treatments	varchar(255)	Historique de l'application de traitements. Vous trouverez des informations supplémentaires dans la section Traitements du guide Outbound Contact Deployment Guide.
tz_dbid	entier	DBID de configuration de l'objet Fuseau horaire associé à l'enregistrement d'appel.