



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 9.0.0

Table of Contents

Aide de Genesys Administrator Extension	5
Présentation de l'interface	7
Identifiant et mot de passe	8
Interface utilisateur	9
Menu Profil	13
Ajout de liens à la barre de navigation	18
Gestion des plug-ins	19
Utilisation de la console de ligne de commande (CLC)	22
Tableau de bord du système	38
Agents	48
Importation/exportation en masse de données des agents	53
Attribution de compétences en masse aux agents	57
Fenêtre Historique	59
Configuration Manager	61
Mode Lecture seule et mode Urgence	71
Assistance au provisioning	73
Provisioning en masse des objets de configuration	74
Provisioning en masse des options de configuration	77
Gestion des options de configuration pour plusieurs objets	80
Gestion des connexions pour plusieurs applications	82
Clonage	83
Ensembles de modifications en masse	84
Recherche d'objets de configuration	92
Comptes	94
Groupes d'accès	95
Groupes d'agents	98
Utilisateurs (personnes)	104
Rôles	113
Compétences	116
Règles de capacité	118
Environnement	129
Modèles d'application	130
Applications	135
Conditions d'alarme	148
Hôtes	154

Scripts	161
Solutions	166
Locataires	171
Fuseaux horaires	175
Commutation	179
Noms de connexion de l'agent	180
DN	186
Groupes de DN	195
IVR	201
Ports IVR	204
Places	207
Groupes de places	213
Autocommutateurs	218
Centres de commutation	225
Routing/eServices	227
Ressources audio (Configuration Manager)	228
Attributs commerciaux	234
Valeurs d'attribut commercial	237
Tables des objectifs	240
Jours statistiques	244
Tables de statistiques	250
Transactions	253
Invites vocales	256
Bureau	258
Codes d'action	259
Voice Platform	263
Profils Voice Platform	264
Sortant	266
Listes d'appel	267
Campagnes	271
Groupes de campagnes	274
Champs	279
Filtres	284
Formats	286
Accès à une table	291
Traitements	294
Déploiement de solution	297

Packages d'installation	298
Packages d'installation déployés	309
Définitions de solution	311
Solutions déployées	318
Privilèges	320
Gestion des paramètres opérationnels	321
Paramètres	322
Groupes de paramètres	329
Modèles de groupes de paramètres	332
Gestion des ressources audio	337
Journaux centralisés	343
Résolution des problèmes de GAX	350

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.

À 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 :

Interface GAX

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

Configuration et contrôle

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

Déploiement de solution

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

Gestion des paramètres opérationnels

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

Gestion des ressources audio

[Gestion des ressources audio](#)

Informations utiles

[Résolution des problèmes de GAX](#)

Présentation de l'interface

Les rubriques de cette section décrivent l'interface utilisateur de Genesys Administration Extension (GAX), comme suit :

- **Connexion** à GAX
- Définition des **préférences** aux niveaux utilisateur et système
- Description générale de l'**Interface**
- Ajout de **liens personnalisés** à la barre de navigation principale
- Administration et autres tâches, telles que :
 - Gestion des **Plug-ins**
 - Utilisation de la **console de ligne de commande**
 - Utilisation d'**ensembles de modifications en masse** pour apporter des modifications à plusieurs objets en même temps.

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 **Modifier 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'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 peut 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.

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.

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

Lorsque le serveur est en mode Lecture seule ou en mode Urgence, une icône de verrouillage s'affiche dans l'en-tête pour les éléments suivants :

- Tous les utilisateurs actuellement connectés
- Tous les utilisateurs se connectant pendant que le serveur est en mode Lecture seule ou en mode Urgence

Pour plus d'informations sur le mode Lecture seule et le mode Urgence, consultez **Mode Lecture seule et mode Urgence**.

Les en-têtes suivants sont toujours affichés :

- **Tableau de bord du système**
- **Configuration**
- **Paramètres de routage**
- **Administration**

- **Journaux centralisés**

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

Important

Les options disponibles dans l'en-tête sont déterminées par les éléments suivants :

- Vos autorisations d'accès.
- Les Plug-ins installés sur votre système ; par exemple, l'option **Paramètres de routage** ne s'affiche pas si le Plug-in **OPM** n'est pas installé.
- Les options sélectionnées dans vos **préférences système** ; par exemple, l'option **Agents** ne s'affiche pas si vous avez sélectionné **Masqué** dans les préférences système.

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**.

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

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 d'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 du locataire** .

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**.

Métriques de listes

Lorsque vous travaillez avec des listes d'objets de configuration dans le module de gestion des agents ou dans Configuration Manager, des métriques sur les contenus de la liste affichée apparaissent immédiatement après le fil d'Ariane dans le coin supérieur gauche de la fenêtre Vue au format suivant :

tapez([x/]y)[, Sélectionné (z)]
où :

- type est le type des objets dans la liste, par exemple, agent, hôte, application ou DN.

- x est le nombre total d'agents affichés après application d'un filtre. Si aucun filtre n'est appliqué, x est égal à y, et x n'est pas visible. Si une série de filtres est appliquée, x représente le nombre d'utilisateurs affichés par le dernier filtre agissant selon les résultats du filtre précédent.
- y est le nombre total d'utilisateurs dans le dossier actuel.
- z est le nombre d'agents dans x sélectionné par l'utilisateur. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, Sélectionné (z) ne s'affiche pas.

Exemples

Pour ces exemples, supposons qu'il y a 12 applications dans l'environnement.

Nombre d'utilisateurs Sélectionné(s) par chaque filtre	Nombre d'utilisateurs Sélectionné(s) manuellement	Affichage
Aucun filtre utilisé	0	Applications(12)
Aucun filtre utilisé	2	Applications(12), Sélectionnées (2)
5	0	Applications(5/12)
5	2	Applications(5/12), Sélectionnées (2)
5, 3	2	Applications(3/12), Sélectionnées (2)

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 panneau. Dans le panneau d'informations sur l'objet, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le panneau **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.

Confirmation des modifications

Avant de sauvegarder des modifications, ou de quitter une section spécifique dans laquelle des modifications ont été effectuées et n'ont pas été enregistrées, Genesys Administrator Extension affiche une boîte de dialogue dans laquelle vous indiquez si vous souhaitez enregistrer les modifications. En cas de modifications de configuration dans des situations plus critiques, en particulier lorsque vous avez supprimé des données ou désactivé des objets et/ou des fonctionnalités, une boîte de dialogue avancée dans laquelle l'impact potentiel de ces modifications

est fourni s'affiche. Vous devez tout d'abord indiquer que vous comprenez l'impact potentiel des modifications avant de confirmer leur enregistrement.

Menu Profil

Le menu Profil permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher les informations générales relatives à GAX.
- Définir ou modifier vos paramètres personnels (préférences) lors de l'utilisation de GAX. 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.
- Lancer Genesys Administrator
- Se déconnecter de GAX.

Pour ouvrir le menu, cliquez sur le nom d'utilisateur dans la barre d'en-tête. Si configuré, le menu affiche également 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 Profil contient les options suivantes :

- **A propos**—Cliquez sur cette option pour afficher les informations relatives à votre installation, y compris la version de GAX que vous utilisez. 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.

Conseil

Pour afficher les versions des plug-ins installés, consultez [Affichage des plug-ins installés](#).

- **Modifier le mot de passe**—Permet de modifier votre mot de passe. Pour ce faire, vous devez disposer du privilège **Modifier le mot de passe de l'utilisateur**.
- **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 définie, cette page apparaît chaque fois que vous vous connectez.
- **Genesys Administrator**—Permet de lancer Genesys Administrator. Ce lien s'affiche si vous devez vous connecter à Genesys Administrator lorsque vous vous connectez à Genesys Administrator Extension.
- **Se déconnecter**—Permet de se déconnecter de Genesys Administrator Extension.

Important

Les paramètres de la section **Préférences utilisateur** ont priorité sur les paramètres de la section **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 catégorie **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 l'une des options suivantes :

- **Débogage**—Tous les journaux sont générés (erreur, avertissement, infos et débogage).
- **Infos**—Les journaux d'erreur, d'avertissement et d'infos sont générés. Il s'agit du niveau par défaut.
- **Avertissement**—Seuls les journaux d'erreur et d'avertissement sont générés.
- **Erreur**—Seuls les journaux d'erreur sont générés.
- **Désactivé**—La journalisation est désactivée.

Vous pouvez consulter ces journaux dans la console du navigateur.

Important

Ne confondez pas ces journaux avec les journaux Tomcat ou avec les journaux qui

sont générés par des composants et stockés dans la **base de données de journaux centrale**.

Configuration Manager

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

- **Afficher DBID**—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'éléments récents à afficher**—Permet de spécifier le nombre d'éléments à afficher dans la liste **Afficher récents**.

Paramètres régionaux

Dans la catégorie **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant le bouton d'option approprié :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	Langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. Utiliser les paramètres système est configuré par défaut. Vous pouvez ajouter des options de langue supplémentaires en installant des plug-ins de module linguistique . Important Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les modifications.
Format de date	Format dans lequel les dates s'affichent dans GAX. Utiliser les paramètres système est configuré par défaut.
Début de la semaine	Jour considéré comme le premier de la semaine. Utiliser les paramètres système est configuré par défaut.
Format numérique	Format dans lequel les chiffres s'affichent dans GAX. Utiliser les paramètres système est configuré par défaut.
Fuseau horaire	Fuseau horaire selon lequel les heures sont affichées dans GAX. Utiliser les paramètres système est configuré par défaut.

Préférences système

Limitation de bande passante

Genesys Administrator Extension permet de limiter le nombre de demandes simultanées transmises à Configuration Server afin de minimiser le risque de surcharge du serveur. Vous pouvez optimiser ces paramètres pour assurer un fonctionnement harmonieux de l'ensemble de l'environnement Genesys.

Taille des lots de mise à jour en masse précise le nombre maximum de mises à jour de configuration pouvant être envoyées simultanément à Configuration Server. 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). Les valeurs autorisées sont 0 ou un entier positif.

Important

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

Délai d'attente des lots de mise à jour en masse précise le délai d'attente (en secondes) que doit respecter Genesys Administrator Extension entre l'envoi de deux lots. 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. Les valeurs autorisées vont de 0 à 300.

Gestion de l'agent

Par défaut, le tableau de bord de Agent Management est en mode masqué. Si vous voulez gérer vos agents dans le tableau de bord de Agent Management, vous devez l'activer en mode local.

- En mode **masqué** (par défaut), l'option **Agents** n'apparaît pas dans la barre de menu de GAX.
- En mode **local**, l'option **Agents** s'affiche. Ce mode simplifie la gestion de vos agents.

Important

Si vous utilisiez une version précédente de GAX, ainsi que le mode Cloud (sans rapport avec l'architecture Cloud), le mode masqué sera automatiquement proposé. Vous devez manuellement rétablir le mode local afin de continuer à gérer vos agents.

Vous pouvez également définir les options suivantes pour la fenêtre **Ajouter des agents**, qui s'affiche uniquement si vous sélectionnez l'option **Local** :

- **Appliquer une adresse e-mail en tant que nom d'utilisateur**—Si cette option est sélectionnée, GAX vérifie que les informations entrées dans le champ **Nom d'utilisateur** ont le format d'une

adresse e-mail.

- **Masquer l'ID de l'employé**—Si cette option est sélectionnée, GAX masque le champ **ID employé** dans les fenêtres **Ajouter un agent** et **Modifier l'agent**.
- **Masquer l'ID externe**—Si cette option est sélectionnée, GAX masque le champ **Identifiant externe** dans les fenêtres **Ajouter un agent** et **Modifier l'agent**.
- **Afficher les dossiers**—Si cette option est sélectionnée, GAX affiche une vue basée sur dossiers dans le tableau de bord de l'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.
- La valeur de cette option ne s'applique pas lors du chargement d'agents en masse, car le groupe d'accès est spécifié pour chaque agent dans le **fichier de chargement**.

- **Nouveau suffixe associé au groupe d'agents virtuels**—(facultatif) Suffixe du nom d'un nouveau groupe d'agents virtuels qui doit être créé. Par défaut, le suffixe est `_VG`.

Paramètres régionaux

Dans la catégorie **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant le bouton d'option approprié :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	Langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. La valeur par défaut est English (US) . Vous pouvez ajouter des options de langue supplémentaires en installant des plug-ins de module linguistique . Important Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les modifications.
Format de date	Format dans lequel les dates s'affichent dans GAX.
Début de la semaine	Jour considéré comme le premier de la semaine, Dimanche ou Lundi.
Format numérique	Format dans lequel les chiffres s'affichent dans GAX.
Fuseau horaire	Fuseau horaire selon lequel les heures sont affichées dans GAX.

Ajout de liens à la barre de navigation

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

- Administration
- Tableau de bord
- Rapports d'historique
- Paramètres de routage

Gestion des plug-ins

Ce panneau 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).

Installation des plug-ins

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](#).

Affichage des plug-ins installés

Pour afficher les plug-ins installés dans votre environnement, sélectionnez **Gestion des plug-ins** dans le menu **Administration** de l'en-tête de GAX. Le panneau **Applications administrateur** répertorie les applications installées dans votre environnement, ainsi que l'hôte sur lequel elles sont stockées. Utilisez le champ **Filtre rapide** pour filtrer la liste.

Dans le panneau **Applications administrateur**, cliquez sur le nom d'une application pour afficher les plug-ins liés à cette application. Le panneau **Infos plug-in** affiche, pour chaque plug-in, les informations suivantes :

- **Nom**—Nom du plug-in
- **Versión**—Numéro de version du plug-in
- **Langue**—Langue utilisée par l'interface utilisateur du plug-in
- **Fournisseur**—Nom de la société ou de l'utilisateur qui a fourni le plug-in.
- **État**—Indique si le plug-in est **Activé** ou **Désactivé**

Cliquez sur le nom d'un plug-in pour afficher d'autres informations sur le plug-in. Dans le panneau

<plug-in name>, vous pouvez également **activer ou désactiver** le plug-in ou **modifier les paramètres** du plug-in.

Modification de l'état d'un plug-in

Procédure : Activation ou désactivation d'un plug-In

Étapes

1. Sélectionnez une application dans le panneau **Applications administrateur**.
2. Dans le panneau Infos plug-in, sélectionnez un plug-in dans la liste **Infos plug-in**.
3. Dans le panneau <plug-in name>, cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** (selon le cas) pour activer ou désactiver le plug-in.

Modification des options d'un plug-in

Important

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

Procédure : Modification des options d'un plug-in

Étapes

1. Sélectionnez une application dans la liste **Applications administrateur**.

2. Dans le panneau Infos plug-in, sélectionnez un plug-in dans la liste **Infos plug-in**.
3. Dans le panneau <plug-in name>, cliquez sur l'icône d'engrenage et sélectionnez **Options de plug-in** pour afficher les options de configuration relatives à ce plug-in.
4. Dans le panneau **Options de plug-in**, cliquez sur le nom d'une **clé** pour afficher des détails relatifs à l'option et modifiez sa valeur, le cas échéant.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications, ou cliquez sur **Annuler** pour les ignorer.

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> définis 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"
```

SPD (Définitions de solution)

La CLC prend en charge les actions suivantes concernant les SPD :

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

add

add

Présentation

Cette action ajoute une SPD 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 SPD, cette action remplace la SPD existante.

En cas de réussite, l'action renvoie l'ID de la SPD 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 SPD et affiche un tableau qui répertorie les détails suivants relatifs à chaque SPD :

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

Voici un exemple :

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesys0ne 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 SPD à l'aide de son ID. Si la SPD n'existe pas, l'action échoue.

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

- ID du 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 SPD 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 SPD.

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 SPD à exécuter.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—Le profil SPD à exécuter.

Important

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

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

[+] Afficher l'utilisation

La CLC prend en charge le 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 SPD. Si `-encrypted` est défini, le fichier d'entrée est chiffré.

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

[+] Afficher l'utilisation**Type CHAINE**

La structure d'entrée du type *chaîne* est décrite ci-après :

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

Exemple**Profile SPD**

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

```
</execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée du profil d'installation

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

Type BOOLEEN

La structure d'entrée du type *booléen* est décrite ci-après :

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

Exemple

Profile SPD

```
<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>
```

Fichier d'entrée du profil d'installation

```
{
  "Step1" : {
```

```
        "STATUS" : true
    }
}
```

Type ENTIER

La structure d'entrée du type *entier* est décrite ci-après :

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

Exemple

Profile SPD

```
<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>
```

Fichier d'entrée du profil d'installation

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

Type MOT DE PASSE

La structure d'entrée du type *mot de passe* est décrite ci-après :

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

}

Important

Les fichiers d'entrée comprenant des données sensibles comme des mots de passe doivent être chiffrés à l'aide d'une opération de chiffrement SPD.

Exemple

Profile SPD

```
<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>
```

Fichier d'entrée du profil d'installation

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

Type SELECTION UNIQUE

La structure d'entrée du type *sélection unique* avec une balise **<objectselect>** est décrite ci-après :

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

```

    }
  }
}

```

Important

CLC croise les filtres (*ET*) définis dans le fichier SPD et le fichier d'entrée de l'entrée *sélection unique*. Les critères de filtre doivent être différents dans le fichier d'entrée SPD et les noms des filtres doivent être différents dans la même définition de filtre.

Exemple

Profile SPD

```

<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>

```

Fichier d'entrée du profil d'installation

```

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

```

Type SELECTION MULTIPLE

La structure d'entrée du type *sélection multiple* avec une balise **<objectselect>** est décrite ci-après :

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

Les filtres définis dans un fichier d'entrée SPD sont associés (OU) puis croisés (ET) avec les filtres définis dans un fichier SPD d'une entrée de type *sélection multiple*.

Exemple

Profile SPD

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

Fichier d'entrée du profil d'installation

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

```

    },{
      "value" : "SIP_lrm27",
      "name"  : "name"
    }
  ]
}

```

L'opération renvoie deux applications nommées **SIP_lrm26** et **SIP_lrm27**.

Type SELECTION UNIQUE

La structure d'entrée du type *sélection unique/sélection multiple/booléen* avec une balise **<selection>** est décrite ci-après :

```

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

```

CLC sélectionne les options définies dans le fichier d'entrée SPD. Il n'est possible de spécifier plusieurs options que pour le type d'entrée *sélection multiple*.

Exemple

Profile SPD

```

<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>
</profile>

```

```

</script>
</execution>

```

Fichier d'entrée du profil d'installation

```

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

```

Important

- Si le fichier d'entrée ne contient pas de valeur pour un paramètre de SPD, la valeur définie dans l'attribut **par défaut** de l'élément d'entrée est utilisée.
- Si l'attribut **requis** d'un élément d'entrée de la définition de solution est défini sur vrai en l'absence de valeur d'entrée correspondante dans la SPD (valeur par défaut) ou dans le fichier d'entrée, l'exécution de la définition de solution échoue.
- Si la valeur de l'attribut **lecture seule** d'un élément d'entrée de SPD est défini sur vrai, la valeur de l'attribut **par défaut** est utilisée pour l'exécution si elle est définie. Si la valeur de l'attribut **lecture seule** est définie sur vrai, la valeur **requis** est définie sur faux et que l'attribut **par défaut** n'est pas défini, la logique suivante est appliquée pour déterminer la valeur d'entrée :
 1. Avec un type d'entrée *booléen*, la valeur d'entrée est définie sur faux.
 2. Avec les types d'entrée *chaîne* et *mot de passe*, la valeur d'entrée est définie sur "".
 3. Avec le type d'entrée *entier*, l'entrée n'est pas propagée.
- Si la valeur de l'attribut **cond** d'une boîte de dialogue est définie sur faux, cette boîte de dialogue est ignorée par l'outil CLC. Exemple :

```

<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 SPD. Si la SPD 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 SPD 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
- OS
- Paramètres régionaux
- État

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
- OS
- Paramètres régionaux
- État

Format

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

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

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
```

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.

Pour afficher des informations détaillées sur le contenu de chaque widget dans un onglet, cliquez sur le nom de l'onglet respectif ou ouvrez le menu contextuel (trois points verticaux) dans le widget et sélectionnez **Développer à l'onglet**. Vous pouvez également renommer le widget en sélectionnant **Modifier**.

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. Voir l'étape 5 : Ajouter une connexion SCS de [Déploiement de Genesys Administrator Extension via le Mode installation](#) dans le Genesys Administrator Extension Deployment Guide pour plus des informations.

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.
- 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 des instructions détaillées, consultez le [Management Framework Deployment Guide](#).

Chaque alarme de la liste affiche l'un des niveaux de gravité suivants :

- Critique
- Majeure
- Mineure
- Inconnu

Pour supprimer une alarme, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Affichez l'onglet Alarmes `[[DashSystem#details]]`.
2. Cochez les cases des alarmes à supprimer.
3. 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 Suivi si l'événement est signalé au niveau Interaction ou Suivi 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. Chaque application de la liste affiche un niveau d'état parmi les niveaux d'états suivants : **[+] Afficher les niveaux de statut**

Niveau d'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"> • Démarrage de l'application. • Lecture des données de configuration dans la Configuration Database. • Vérification de l'intégrité et de la complétude de ces données. • Établissement de connexion avec toutes les ressources en fonction des données de configuration données. <p>Dans cette phase, l'application est connectée au LCA (Agent de contrôle local) 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> <ul style="list-style-type: none"> • A lu et vérifié sa configuration. • A établi des connexions avec toutes les ressources nécessaires. • Est prête à assurer son service. • Est connectée au LCA qui s'exécute sur son hôte. <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	<p>Indique que, bien que l'application soit en cours de fonctionnement, elle ne peut pas assurer le service, pour une raison interne quelconque.</p>
Attente de démarrage	<p>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 au 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.</p>
Arrêté	<p>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</p>

Niveau d'état	Description
	activée ou s'est arrêtée de façon inattendue.
Attente d'arrêt	L'application est en cours 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 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 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 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 pour s'exécuter. Cet état ne signifie pas nécessairement que l'application ne peut pas accomplir ses fonctions. Important Toutes les applications bureautiques d'interface utilisateur graphique s'affichent avec un état Inconnu.

Dans l'**onglet** Applications, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Démarrer l'application
- Arrêter progressivement l'application
- Arrêter immédiatement l'application
- Basculer une application de secours en mode principal

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. Chaque hôte de la liste affiche un état parmi les états suivants : **[+] Afficher les niveaux de statut**

État	Description
Haut	Indique que Solution Control Server (SCS) a réussi à se connecter au 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.
Bas	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"> LCA n'est pas démarré sur l'hôte indiqué, a été interrompu ou a arrêté de répondre. LCA n'est pas correctement configuré dans la Configuration Database.
Indisponible	Indique 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"> 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. 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.

Dans l'onglet **Hôtes**, cliquez sur l'icône graphique dans la dernière colonne pour afficher les informations suivantes sur l'hôte :

- Utilisation du CPU et de la mémoire. Les informations en temps réel pour chaque processeur sont réparties comme suit :
 - Temps utilisateur (%)**
 - Temps du noyau (%)**
 - Temps non inactif (%)**
- Informations de base sur la mémoire en temps réel, en kilo-octets :
 - Mémoire virtuelle utilisée**

- **Mémoire virtuelle totale**

Dans la fenêtre Informations sur l'hôte, vous pouvez également sélectionner l'onglet approprié pour afficher des informations sur les éléments suivants :

- **Processus**—Affiche tous les processus qui s'exécutent sur l'hôte. Pour chaque processus, l'onglet Processus affiche les informations suivantes :
 - **Nom**
 - **PID** (identifiant de processus)
 - **Utilisation du CPU (%)**
 - **Utilisation de la mém (Mo)**
 - **Priorité**
 - **Services**
 - **Graphiques**
- **Services**—Affiche les programmes installés devant 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 affiché**—Nom de service du programme, tel qu'il apparaît dans la fenêtre Services.
 - **État**—État 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.

Conseil

Consultez la documentation de votre système d'exploitation Microsoft Windows pour en savoir plus.

- **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. Chaque Solution dans la liste affiche un état, comme suit : **[+] Afficher les niveaux de statut**

Niveau d'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 des composants obligatoires de la solution n'ont pas l'état Démarré ; c'est pourquoi la solution ne peut pas 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 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.

Dans l'**onglet** Solutions, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Démarrer une solution
- Arrêter progressivement une solution
- Démarrer une solution immédiatement

Démarrer

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.

Pour démarrer une Solution, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cochez la case en regard 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 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 Démarré 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

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.

Pour arrêter progressivement une solution, procédez comme suit :

[+] Cliquez pour afficher la section

1. Cochez les cases 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 (agents de contrôle locaux) 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 de 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

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 de cette façon uniquement si vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Solution.

Pour arrêter immédiatement une solution, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cochez la case en regard des solutions que vous souhaitez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

Conseil

Vous pouvez également démarrer et arrêter des solutions 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.

Genesys Administrator Extension envoie la commande d'arrêt de chaque solution à SCS, qui utilise des LCA (agents de contrôle locaux) 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.

Agents

Les agents sont des **utilisateurs** qui traitent les interactions avec les clients directement.

Important

- Si l'option Agents n'apparaît pas dans l'en-tête de GAX, sélectionnez **Gestion de l'agent** dans les préférences système et remplacez la valeur de **Mode** par **Local**. Consultez la section **Préférences système** pour plus d'informations.
- Si vous avez utilisé le mode Cloud dans une version de GAX antérieure à la version 8.5.25x, vous avez basculé automatiquement en mode Masqué. Suivez les instructions décrites dans le point précédent pour faire apparaître le menu Agents.

Affichage des agents

La vue **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.

Pour filtrer la liste, procédez comme suit :

- 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 du locataire**. Dans cette fenêtre, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** pour filtrer la liste des locataires.
- Sélectionnez un dossier dans la liste déroulante **Répertoire** pour filtrer les dossiers (vue basée sur dossiers). La vue par dossier n'est pas activée par défaut. Pour activer la vue par dossier dans la vue de liste du tableau de bord Agent, allez dans **Préférences système > Gestion de l'agent** et sélectionnez **Afficher les dossiers**.

Pour trier les modèles dans la liste, cliquez sur un en-tête de colonne. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour inverser l'ordre de tri.

Opérations en masse sur les agents

GAX dispose de fonctions permettant d'appliquer des modifications en masse à la Configuration Database, ce qui accélère la procédure de provisionnement. Actuellement, GAX prend en charge les opérations en masse suivantes :

- **Importer/exporter des fichiers .csv** pour créer de nouveaux agents et modifier ou supprimer les agents existants.
- **Attribuer des compétences à plusieurs agents**, notamment la création de nouvelles compétences si besoin.

Important

Les utilisateurs du locataire peuvent mettre à jour des agents uniquement pour le locataire auquel appartient l'utilisateur.

Opérations sur des agents individuels

Dans la vue Agents, vous pouvez :

- **Ajouter** un nouvel agent à partir de rien ou créer une **copie** d'un agent et la modifier.
- **Modifier** les propriétés d'un agent existant ou simplement basculer son **état** entre Activé et Désactivé.
- **Supprimer** (retirer) un agent existant.

Créer un agent

Conseil

Si vous avez un agent qui a des propriétés semblables à l'agent que vous voulez ajouter, vous pouvez souhaiter **copier** l'agent existant et modifier ses propriétés pour créer l'agent. Vous réduisez ainsi le temps de saisie.

Pour créer un agent, procédez comme suit :

1. Dans la vue Agents, cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un agent** apparaît.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom ou une valeur, ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - Informations agent
 - **Nom d'utilisateur**—Nom que l'agent doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous

devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database.

- **Prénom**—Prénom de cet agent.
- **Nom**—Nom de cet agent.
- **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 l'ID externe** est cochée dans le menu *Préférences système/Gestion des agents*.

- **E-mail**—Adresse e-mail de cet agent.
- **Mot de passe**—Mot de passe de 64 caractères maximum que cet agent 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. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Organisation**—Dossier dans lequel l'**objet Personne** de cet agent 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 de l'agent**—Le ou les **noms de connexion d'agent** de cet agent. Cliquez sur + pour ajouter un nom de connexion d'agent.
- **Numéro/DN**—Numéro/DN de cet agent. Ce champ apparaît dès qu'une place est sélectionnée. Cliquez sur + pour sélectionner un DN.
- Ajouter des compétences d'agent
 - Vous pouvez ajouter des **compétences** à l'agent en :
 - Créant une compétence—Saisissez 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, cochez la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Évaluation**.

Important

Dans la mesure où il est possible de définir automatiquement des 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.

3. Groupes d'agents

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

4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Copier un agent

Vous pouvez avoir un agent existant qui a des propriétés semblables à celui que vous ajoutez. Au lieu de créer l'agent à partir de rien, vous pouvez copier cet agent, puis simplement le modifier selon les besoins.

Pour copier un agent existant, procédez comme suit :

1. Dans la vue Agents, sélectionnez l'agent que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Cloner**.
3. (Facultatif) Modifiez les informations de l'agent selon les besoins.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** ou **Annuler**, le cas échéant.

Modifier un agent

Pour modifier un agent, procédez comme suit :

1. Dans la vue Agents, sélectionnez l'agent que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Modifier** et modifiez les informations de l'agent selon les besoins.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** ou **Annuler**, le cas échéant.

Modifier l'état d'un agent

Pour modifier uniquement l'état d'un agent, procédez comme suit :

1. Dans la vue Agents, sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez modifier son état.
2. Cliquez sur **Activer** ou **Désactiver**.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** ou **Annuler**, le cas échéant.

Remarques :

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un agent est désactivé, GAX invalide toutes les sessions associées à cet agent. Lorsque l'agent suivant tente d'utiliser GAX, cet agent est redirigé vers la page de connexion.

Supprimer (retirer) un agent

Pour supprimer un ou plusieurs agents, procédez comme suit :

1. Dans la vue Agents, sélectionnez les agents que vous souhaitez supprimer de votre configuration.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** ou **Annuler**, le cas échéant.

Remarque : Lors de la suppression d'un agent, GAX ne supprime pas les objets **DN**, **Place** ou **Nom de connexion d'agent** associés à l'agent.

Importation/exportation en masse de données des agents

Pour créer, modifier ou supprimer un grand nombre d'agents, vous devez télécharger un fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV) contenant les informations nouvelles et modifiées sur les agents. Entrez ou modifiez les valeurs dans les colonnes appropriées pour l'agent. Lors du téléchargement dans GAX, les agents indiqués dans le fichier sont créés, modifiés ou supprimés, conformément à l'action définie dans la colonne Action.

Le fichier CSV utilisé pour importer/exporter des données de l'agent est identique à celui utilisé pour importer/exporter des personnes (utilisateurs) dans Configuration Manager. Reportez-vous au [Fichier CSV pour l'importation et l'exportation](#) pour une description détaillée du fichier CSV.

Important

Les utilisateurs du locataire peuvent mettre à jour des agents uniquement pour le locataire auquel appartient l'utilisateur.

A cette fin, GAX permet de créer des modèles de feuille de calcul. Vous pouvez créer un [modèle vide](#) contenant uniquement des en-têtes de colonne, mais aussi [exporter les données](#) d'enregistrements d'agents existants. La feuille de calcul exportée peut être modifiée puis réimportée dans GAX en vue de créer, de mettre à jour ou de supprimer les enregistrements d'agents.

Conseil

Il est possible de créer différents modèles en fonction de scénarios spécifiques de vos opérations.

Création d'un modèle vide

Un modèle vide contient toutes les colonnes obligatoires, plus les en-têtes que vous spécifiez. Il n'inclut pas de données—c'est à vous de les ajouter.

1. Pour créer un modèle, cliquez sur **Créer une feuille de calcul** dans la fenêtre Agents ou Historique. Un sélecteur de colonnes s'ouvre. Utilisez-le pour choisir les colonnes devant figurer dans le modèle.
2. Dans le sélecteur de colonnes, choisissez les champs à intégrer au modèle. Les colonnes sélectionnées apparaissent dans la liste à gauche. Faites glisser le nom des colonnes ou utilisez les flèches pour les agencer dans l'ordre de votre choix. Remarque :

- Les champs obligatoires sont toujours inclus.
 - Le champ Action est toujours ajouté pour former la première colonne.
 - Les objets Compétences, Groupes d'agents, Groupes d'accès et Commutateurs peuvent être sélectionnés en tant que colonnes. L'en-tête de colonne apparaît sous la forme <type>:<name>.
 - Le groupe d'agents virtuel ne peut pas être importé/exporté en masse, et son contenu ne peut pas figurer dans le tableau des groupes d'agents.
3. Une fois que vous avez sélectionné et agencé les colonnes, cliquez sur **Créer une feuille de calcul**. GAX génère et télécharge le fichier de modèle appelé **download.csv**.

Exportation de données

GAX permet d'exporter des données à partir d'enregistrements de données existants. Si vous modifiez la feuille de calcul pour l'utiliser comme modèle, sauvegardez-la au format CSV puis téléchargez-la dans GAX.

Exportation des données des agents à partir de GAX dans un fichier CSV

1. Dans la liste Agents, sélectionnez les agents pour lesquels vous souhaitez exporter les données.
2. Cliquez sur **Exporter**.
3. Le sélecteur de colonnes présélectionne les champs associés à l'agent sélectionné. Par exemple, les groupes d'agents, groupes d'accès, compétences et autocommutateurs correspondant aux Agents que vous avez choisis sont présélectionnés. Sélectionnez autant de champs que nécessaire ou désélectionnez ceux dont l'exportation n'est pas nécessaire.
4. Cliquez sur **Exporter**. GAX génère et télécharge une feuille de calcul appelée **download.csv** contenant les données que vous avez sélectionnées pour l'exportation.

Chargement d'un fichier

Avant de télécharger les mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de calcul et sauvegarder cette dernière au format CSV. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- **Créer un modèle vide** et renseigner les valeurs appropriées — Il s'agit probablement du moyen à privilégier si la plupart de vos mises à jour ajoutent de nouveaux agents.
- **Exporter les données existantes** et apporter les ajouts et modifications nécessaires — Il s'agit probablement du moyen à privilégier si vous effectuez surtout des changements dans les données des agents existants. Vous pouvez exporter les informations de ces seuls agents, ce qui vous évite de remplir les données obligatoires les concernant.

Un exemple de feuille de calcul préparée et de fichier CSV est fourni [ici](#).

À présent, vous pouvez continuer et télécharger les données dans GAX.

1. Cliquez sur **Importer** dans la fenêtre Agents ou Historique.
2. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et, à l'aide de l'explorateur de fichiers, choisissez votre fichier CSV.
3. Cliquez sur **Charger la feuille de calcul**. GAX commence à valider le fichier et affiche la progression. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre ou la laisser ouverte pour surveiller la progression. Même si la fenêtre est fermée, le traitement continue et peut être observé dans la **fenêtre Historique**.
 - Si le message **Feuille de calcul valide** apparaît, cliquez sur **Continuer** pour lancer le chargement.
 - Si la boîte de dialogue affiche une ou plusieurs erreurs, ouvrez le fichier dans une nouvelle fenêtre et corrigez-les. Ensuite, répétez cette procédure à partir de l'**étape 2**.
4. GAX commence à traiter les enregistrements et affiche la progression. Si nécessaire, vous pouvez à tout moment :
 - Cliquez sur **Fermer la fenêtre**. Le traitement continue et peut être observé dans la **fenêtre Historique**.
 - Cliquez sur **Arrêter l'opération**, puis sur **Oui, arrêter l'opération** pour confirmer votre choix. Lorsque le traitement s'arrête, vous revenez à la liste des agents.
5. Si vous n'avez pas arrêté le chargement, GAX affiche **Opération terminée** après le traitement des enregistrements. Il affiche également un résumé des résultats, en l'occurrence le nombre d'enregistrements créés et/ou mis à jour ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été créés ou mis à jour à cause d'une erreur. Cliquez sur **Fermer la fenêtre** pour revenir à la liste des agents.

Actions de script

Pour les nouveaux utilisateurs :

1. Créez une personne avec des propriétés définies dans le dossier spécifié.
2. Associez la nouvelle personne aux groupes d'accès spécifiés.
3. Associez la nouvelle personne aux groupes d'agents spécifiés.
4. Pour les agents, ajoutez les compétences spécifiées.
5. Pour les agents, procédez comme suit :
 - Si le champ Extension n'est pas renseigné, créez et associez les noms de connexion des agents pour tous les commutateurs spécifiés avec le code de connexion équivalent au nom d'utilisateur de l'agent. Les noms de connexion des agents sont créés dans le dossier des Noms de connexion des agents d'autocommutateurs avec la même hiérarchie de dossiers que celle spécifiée pour l'objet Personne dans la propriété Dossier.
 - Si le champ Extension est renseigné, un emplacement est créé avec un nom équivalent au nom d'utilisateur de l'agent. Les DN d'extension sont créés avec le numéro correspondant au champ Extension sur tous les autocommutateurs spécifiés. Les noms de connexion des agents sont créés et associés à tous les autocommutateurs spécifiés possédant un code de connexion équivalent à la valeur du champ Extension. Tous les objets sont créés sous leur dossier racine en utilisant la même hiérarchie de dossiers que celle spécifiée pour l'objet Personne dans la propriété Dossier.

Pour les utilisateurs existant :

1. Les champs Nom d'utilisateur et Agent doivent être renseignés dans le fichier d'entrée identifiant la personne.
2. Les autres champs sont facultatifs.
3. Si un champ facultatif est défini, sa valeur est comparée à la valeur existante et, si elle est différente, le champ est mis à jour pour cette personne.

Attribution de compétences en masse aux agents

Genesys Administrator Extension permet d'attribuer des compétences et des évaluations associées à plusieurs agents en un seul clic. Vous pouvez même créer une nouvelle compétence et l'attribuer dans la vue actuelle.

1. Dans la vue **Agents**, sélectionnez les agents pour lesquels vous aller ajouter, modifier ou supprimer les mêmes compétences. L'option **Modifier les compétences** devient active dans la barre d'outils de la vue **Agents**.
2. Sélectionnez **Modifier les compétences**. La boîte de dialogue **Edit_<n>_Agents** s'ouvre, où <n> correspond au nombre d'agents sélectionné.

Important

Lorsque la boîte de dialogue Modifier les agents s'ouvre, vous ne pouvez effectuer aucune autre opération dans GAX depuis la fenêtre de navigateur affichée. Vous pouvez toutefois ouvrir simultanément un autre onglet ou une autre fenêtre du navigateur pour accéder aux autres opérations dans GAX. Consultez [l'étape 4](#) pour plus d'informations sur les conséquences de la déconnexion de GAX ou de la fermeture du navigateur lorsque cette boîte de dialogue est ouverte.

3. Pour modifier les compétences attribuées aux agents sélectionnés, procédez comme suit :

Important

Toutes les évaluations doivent être une valeur numérique. N'attribuez pas l'évaluation Mixte aux agents. GAX utilise ce terme pour indiquer que les agents sélectionnés ont des évaluations différentes pour la compétence.

- Pour attribuer une compétence, procédez comme suit :

Conseil

Pour créer une nouvelle compétence, entrez son nom dans la case **Filtre rapide**, appuyez sur **Entrée**, puis attribuez-lui une évaluation numérique.

- Si une compétence n'est associée à aucun agent (case de sélection vide), cliquez deux fois dans la case de sélection pour faire apparaître une coche et entrez l'évaluation à attribuer aux agents.
- Si une compétence est déjà associée à certains agents sélectionnés (la case de sélection contient un tiret [-]), cliquez une fois dans la case de sélection pour faire apparaître une coche et entrez ou modifiez la valeur de l'évaluation si nécessaire.

- Pour supprimer une compétence active de tous les agents sélectionnés, cliquez une ou deux fois dans la case de sélection pour l'effacer.
 - Pour modifier l'évaluation d'une compétence, cliquez dans le champ Évaluation de la compétence et entrez la nouvelle valeur. Notez que la nouvelle valeur s'applique uniquement aux agents sélectionnés comme indiqué par l'état de la case de sélection (checkmark-all; dash-some; empty-none).
4. Une fois les modifications terminées, cliquez sur **Appliquer** pour les sauvegarder. Une fenêtre de progression s'ouvre. Elle affiche l'avancement en temps réel, ainsi que les résultats de l'opération.

Les mises à jour sont traitées en lots de 10 agents. Ne vous déconnectez pas de GAX et ne fermez pas le navigateur pendant les mises à jour. Si vous vous déconnectez ou fermez votre navigateur avant la fin des mises à jour, le processus est interrompu et seuls les lots terminés au moment de l'arrêt du processus sont modifiés.

Par exemple, si vous avez sélectionné 25 agents, les modifications sont réparties en 3 lots — 2 de 10 agents et 1 de 5 agents. Si vous vous déconnectez ou fermez la session de navigateur avant le traitement du deuxième lot de dix agents ou au moins avant sa mise en file d'attente pour traitement sur le serveur GAX, seules les modifications des 10 premiers agents (le premier lot) sont sauvegardées. Les modifications des deuxième et troisième lots ne sont pas finalisées et elles sont supprimées.

5. Une fois l'opération terminée, la fenêtre de progression affiche les résultats finaux. Pour afficher la liste détaillée des résultats, cliquez sur **Afficher le résumé des détails**. La liste indique quels agents ont été et n'ont pas été mis à jour. Cliquez sur **Masquer le résumé des détails** pour revenir au résumé des résultats ou sur **Fermer la fenêtre** pour sortir de la fenêtre et revenir à la vue Agent.

Boîte de dialogue Modifier agents

La boîte de dialogue **Modifier <n> agents**, où n correspond au nombre d'agents sélectionnés, affiche la liste de toutes les compétences disponibles pour attribution aux agents.

Les compétences qui ont déjà été attribuées à au moins un agent sélectionné sont indiquées en premier et considérées comme *actives*. De plus :

- Si tous les agents sélectionnés possèdent déjà la compétence, une coche apparaît dans la case de sélection correspondante.
- Si seuls certains des agents sélectionnés possèdent la compétence, celle-ci est marquée d'un tiret (-).

Si aucun des agents sélectionnés ne possède la compétence, elle est considérée comme *inactive*, la case de sélection est vide et la compétence est grisée. Notez que si la compétence est *inactive*, ce n'est pas la même chose que si l'objet Compétence est à l'état *désactivé*.

La colonne Évaluations affiche les évaluations associées aux compétences pour tous les agents sélectionnés. Si tous les agents sélectionnés ont des évaluations différentes pour une compétence, Mixte est affiché pour l'évaluation. Sinon, la valeur de l'évaluation (identique pour tous les agents sélectionnés) est indiquée.

Fenêtre Historique

La fenêtre **Historique** affiche un enregistrement des opérations en masse (téléchargements).

Présentation

Pour ouvrir la fenêtre **Historique**, cliquez sur **Historique** dans la fenêtre **Agents**. La fenêtre **Historique** répertorie les opérations en masse les plus récentes dans l'ordre chronologique décroissant. La fenêtre comporte les colonnes suivantes :

- **État**—**EN FILE D'ATTENTE, TERMINÉ, EN COURS, ARRÊTÉ, ÉCHEC**
- **Historique des opérations**—Nom du fichier .csv chargé ou téléchargé. Si l'opération est toujours en cours, sa progression est affichée en nombre d'enregistrements traités. Si l'opération est terminée : le nombre total d'enregistrements traités, créés et mis à jour est affiché, ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été traités, car ils contenaient une erreur.
- **Utilisateur**—Nom d'utilisateur de l'utilisateur connecté ayant exécuté l'opération. Ces informations ne sont pas affichées avant la fin de l'opération.
- **Date**—Date et heure de fin de l'opération.

Les opérations sont indiquées par état dans l'ordre suivant : **ÉCHEC, EN COURS, EN FILE D'ATTENTE, ARRETE** et **TERMINE**. Pour chaque état, elles sont répertoriées dans l'ordre chronologique décroissant (les plus récentes en premier). La fenêtre Historique est actualisée toutes les 5 secondes pour vous informer de l'état des opérations en masse en cours.

Actions sur plusieurs opérations

Les commandes dans le coin supérieur gauche de la fenêtre **Historique** sont :

- **Importer**—Permet de charger un fichier CSV. Pour obtenir des instructions détaillées, voir [Téléchargement d'un fichier](#).
- **Créer une feuille de calcul**—Crée un fichier modèle vide contenant toutes les colonnes obligatoires plus celles que vous spécifiez. Pour obtenir des instructions détaillées, voir [Création d'un fichier modèle vide](#).
- **Supprimer**—Supprime de la liste les opérations sélectionnées. Cette action ne supprime pas les fichiers eux-mêmes, mais elle les retire de la liste.
- **Afficher le filtre rapide**—Permet de filtrer la liste des opérations pour n'afficher que celles qui vous intéressent.

Actions sur des opérations uniques

Outre les commandes indiquées ci-dessus, vous pouvez cliquer sur l'icône d'engrenage à côté du nom du fichier CSV pour afficher la liste des actions disponibles pour une opération particulière. Les actions disponibles dépendent de l'état de l'opération elle-même, mais elles peuvent inclure :

- **Arrêter l'opération**—Arrête le chargement du fichier CSV, s'il est toujours en cours. GAX indique que certains enregistrements ne seront pas traités et vous demande de confirmer l'avertissement. Cliquez sur **Oui, arrêter l'opération** pour interrompre l'opération. En plus du nombre d'enregistrements habituel, le nombre d'enregistrements non traités est affiché.
- **Afficher les détails**—Affiche la liste des enregistrements du fichier CSV pour chaque opération TERMINÉE, qu'elle ait été exécutée jusqu'à la fin ou arrêtée volontairement. Une colonne **Opération supplémentaire** affiche le résultat de chaque enregistrement (Créé, Mis à jour, Erreur ou Non traité). Pour n'afficher que les enregistrements ayant un résultat spécifique, cliquez sur l'un des résultats indiqués dans le coin supérieur droit. Pour filtrer l'enregistrement selon d'autres critères, cliquez sur **Afficher le filtre rapide**. Pour n'afficher que certaines colonnes, cliquez sur **Sélecteur de colonnes** et effacez les colonnes inutiles. Pour exporter tout ou partie des enregistrements vers une feuille de calcul, sélectionnez-les et cliquez sur **Exporter**. Suivez la procédure de la section [Exportation de données](#).
- **Supprimer**—Supprime uniquement cette opération de la liste des opérations. Cette action ne supprime pas le fichier lui-même, mais elle le retire de la liste. Pour supprimer plusieurs opérations d'un seul coup, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer** en haut de la fenêtre, comme décrit ci-dessus.

Configuration Manager

Configuration Manager est l'endroit où vous pouvez configurer et gérer les objets de configuration de votre centre de contact. Ces objets, également appelés objets Configuration Database, contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique.

À propos des objets de configuration

Ces objets de configuration, également appelés *objets Configuration Database*, contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique. Vous créez et gérez les objets dans Configuration Manager, et ceux-ci sont stockés dans la Configuration Database.

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 du locataire**. 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 objet, celui-ci est créé dans le répertoire de ce locataire.

Important

- Le champ **Répertoire du locataire** n'est pas visible dans un environnement à un seul locataire.
- Dans la mesure où la plupart des objets de la Configuration Database reflètent des objets physiques de votre centre de contact (par exemple, des commutateurs, des agents et des applications installées), ce document met une majuscule à la première lettre des objets 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.

Hiérarchie d'objets

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 créer des sous-dossiers regroupant les hôtes par emplacement.
- **Unités commerciales/sites**—Contrairement aux dossiers, les unités commerciales et les sites peuvent contenir des objets de différents types. Par exemple, vous pouvez regrouper tous les objets de configuration relatifs à un site spécifique de votre entité dans un site, qui contiendra les 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 IVR**—La hiérarchie comprend les IVR.
- **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 fils d'Ariane) 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 ensemble unité commerciale/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

Autorisations nécessaires

Les autorisations minimales nécessaires pour effectuer une tâche dans Genesys Administrator Extension dépendent de la tâche. 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"> • Pour afficher un objet spécifique, vous devez disposer de l'autorisation Lire correspondante. • Vous pouvez afficher le type d'objet dans Configuration Manager. Si vous ne disposez 	Aucun

Autorisation	Description	Conditions préalables
	<p>pas de l'autorisation Lire pour un objet, vous ne pouvez pas l'afficher dans Configuration Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Modifier. • Vous pouvez cliquer sur un objet pour en afficher les détails. 	
Créer	<ul style="list-style-type: none"> • Pour créer un objet dans un dossier, vous devez disposer de l'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 pour le dossier contenant cet objet. • Dans les vues répertoriées, les boutons suivants sont visibles : Nouveau, Cloner et Déplacer vers. • Dans les vues détaillant les objets, les boutons suivants sont visibles : Cloner et Déplacer vers. Vous pouvez également afficher les onglets suivants : Options, Autorisations et Dépendances. 	Lire
Mettre à jour	<ul style="list-style-type: none"> • Pour modifier un objet, vous devez disposer de l'autorisation Mettre à jour correspondante. • Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Activer ou Désactiver. • Dans les vues détaillant les objets, les boutons suivants sont visibles : Activer ou Désactiver, Sauvegarder 	Lire

Autorisation	Description	Conditions préalables
	et Appliquer .	
Supprimer	<ul style="list-style-type: none"> • Pour supprimer un objet spécifique, vous devez disposer de l'autorisation Supprimer correspondante. • Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Supprimer. • Dans les vues détaillant les objets, le bouton suivant est visible : Supprimer. 	Lire

Mode Lecture seule et mode Urgence

Les fonctions Mode Lecture seule et Mode Urgence empêchent les utilisateurs d'effectuer des modifications dans la Configuration Database lors d'une maintenance de Configuration Server. Un message d'erreur approprié s'affiche pour tous les utilisateurs de GAX qui tentent de mettre à jour ou de sauvegarder des objets de configuration pendant que Configuration Server est dans l'un de ces deux modes. Seuls les super-administrateurs peuvent mettre à jour les objets pendant que Configuration Server est en Mode Urgence. Pour plus d'informations sur le mode Lecture seule et le mode Urgence, consultez la section [Mode Lecture seule et Mode urgence](#).

Propriétés courantes des objets

Presque tous les objets de configuration présentent les propriétés et éléments de configuration suivants :

- Propriété **Nom**
- Propriété **Activé par l'état**
- Onglet **Options**
- Onglet **Autorisations**
- Onglet **Dépendances**

Propriété 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 **Noms de connexion d'agents**—Leur code et leur numéro uniques les identifient dans un

Autocommutateur.

- **Ports IVR**—Leur numéro de port unique les identifie dans un **IVR**.

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.

Propriété Activé par l'état

Si cette propriété est cochée, l'entité représentée par un objet est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisée sans restrictions. 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.

Onglet Options

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.

Pour afficher les options d'un objet, sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Options**. Les options de configuration sont répertoriées par sections. Vous pouvez développer ou réduire une section pour afficher ou masquer les options dans cette section. Par défaut, toutes les sections sont réduites lorsque l'onglet **Options** (ou **Options de l'application**) est ouvert, mais vous pouvez cliquer sur **Développer tout** pour développer (ou réduire) les sections.

La section spécifique est également répertoriée pour chaque option dans la colonne Nom et dans la colonne Section. Cela est particulièrement utile dans les cas où il y a plus d'options dans une section que ce qui peut s'afficher sur un seul écran. Ainsi, vous ne perdez jamais le suivi de la section dans laquelle figure une option.

Vous pouvez gérer (ajout, mise à jour, suppression) des options pour cet objet, soit une par une, soit en masse, à l'aide de la fonctionnalité d'importation/exportation.

Une par une :

- Ajouter une option **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez un objet et 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 opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** 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.
- Mettre à jour un option **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez un objet et 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 **Sauvegarder** 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.
- Supprimer une option **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez un objet et cliquez sur l'onglet **Options**.
 2. Sélectionnez une option.
 3. Cliquez sur **Supprimer**.
 4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** 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.

En masse :

- Vous pouvez cliquer sur **Plus** pour importer ou exporter des options. Consultez la section [Provisioning en masse des options de configuration](#) pour plus d'informations.

Vous pouvez également cliquer sur **Plus** pour **copier** les options d'application sélectionnées, puis les **coller** dans les options de tout objet de configuration.

Important

- Les champs **Section** et **Clé** sont obligatoires et leurs valeurs doivent être uniques dans l'environnement.
- 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.

Onglet 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, reportez-vous au manuel intitulé [Genesys 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

[+] Afficher la procédure

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 **Sauvegarder** 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

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.

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier ou changer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Sauvegarder** 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

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 **Sauvegarder** 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.

Onglet 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 sont 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.

Opérations Propriétés courantes des objets

Les opérations suivantes s'appliquent à la plupart des propriétés d'objets, quel que soit leur type. Si ces opérations diffèrent pour des types particuliers, l'autre méthode est spécifiée dans la section spécifique au type ultérieurement dans ce fichier d'aide. Des opérations supplémentaires sont également décrites dans les sections spécifiques au type.

Développer/réduire tout

Si disponible, cette option vous permet de **développer** ou de **réduire** tous les objets dans la vue actuelle.

Ajouter/supprimer

Pour ajouter un objet, cliquez sur **Ajouter** pour rechercher un objet à ajouter à l'onglet de propriétés actuellement sélectionné. Pour supprimer un objet, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

Copier/coller

Si vous disposez des autorisations nécessaires, vous pouvez cliquer sur **Plus** pour accéder aux fonctions **Copier** et **Coller**. Après avoir sélectionné et copié un ou plusieurs objets, vous pouvez le coller dans tout emplacement prenant en charge une association avec l'objet copié.

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.

Pour obtenir plus d'informations et des instructions sur le déploiement de TLS, consultez la section [Connexions sécurisées](#) du manuel *Genesys Security Deployment Guide*.

Mode Lecture seule et mode Urgence

Les fonctions Mode Lecture seule et Mode Urgence empêchent les utilisateurs d'effectuer des modifications dans la Configuration Database lors d'une maintenance de Configuration Server.

Mode Lecture seule

Dans ce mode, aucun utilisateur ne peut modifier Configuration Database.

Mode Urgence

Dans ce mode, seuls les utilisateurs qui appartiennent au groupe Super-administrateurs peuvent modifier Configuration Database. Le mode Urgence peut être utile notamment lorsque Configuration Database doit elle-même faire l'objet d'opérations de gestion.

Activer le mode Lecture seule ou Urgence

Seuls les membres du groupe Super-administrateurs peuvent activer ou désactiver ces modes.

Pour activer le mode Lecture seule ou Urgence, procédez comme suit :

1. En haut à droite de la vue Configuration Manager, cliquez sur le bouton **Plus** en regard du bouton **Environnement**.
2. Cochez la case requise pour activer le mode respectif.

Lorsque le serveur est en mode Lecture seule ou en mode Urgence, une icône de verrouillage s'affiche dans l'en-tête de GAX pour les éléments suivants :

- Tous les utilisateurs actuellement connectés
- Tous les utilisateurs se connectant pendant que GAX est en mode Lecture seule ou en mode Urgence

Survolez l'icône de verrouillage pour afficher une info-bulle indiquant le mode actuellement actif.

Lorsque le mode Lecture seule ou Urgence est activé, Configuration Server informe tous les utilisateurs de Configuration Layer que le mode d'accès en lecture seule est actif. Un message d'erreur approprié s'affiche pour tous les utilisateurs de GAX qui tentent de mettre à jour ou de sauvegarder des objets de configuration pendant que Configuration Server est dans l'un de ces deux modes. Seuls les super-administrateurs peuvent mettre à jour les objets pendant que Configuration Server est en Mode Urgence.

Important

- Si l'instance du navigateur GAX qui a fait passer Configuration Layer en mode Lecture seule est connectée au Configuration Server, vous ne pouvez revenir au mode normal que via ce navigateur.
- Si le navigateur GAX s'éteint anormalement ou est déconnecté du réseau :
 1. Exécutez une autre instance de GAX.
 2. Connectez-vous à un compte qui est membre du groupe d'utilisateurs Super-administrateurs.
 3. Ramenez le système en mode de fonctionnement normal.

En outre, si l'ordinateur hôte sur lequel s'exécute le serveur GAX s'éteint ou est déconnecté du réseau, laissez GAX redémarrer automatiquement, si cette option est activée, ou affichez l'application GAX Server manuellement, comme suit :

1. À partir d'un navigateur sur un autre ordinateur, connectez-vous à l'URL de GAX.
2. Connectez-vous à un compte qui est membre du groupe d'utilisateurs Super-administrateurs.
3. Ramenez le système en mode de fonctionnement normal.

Assistance au provisioning

Genesys Administrator Extension fournit plusieurs assistances au provisioning afin d'accélérer la procédure de provisioning, comme suit :

- **Provisioning en masse des objets de configuration** : Vous pouvez créer, supprimer ou mettre à jour plusieurs objets de certains types. Pour ce faire, il suffit d'importer des informations depuis un fichier préparé à l'extérieur de GAX. Vous pouvez également, éventuellement, télécharger des informations actuelles, pour les objets que vous sélectionnez, au format CSV (valeurs séparées par des virgules) que vous pouvez modifier selon les besoins, puis les télécharger dans Genesys Administrator Extension.
- **Provisioning en masse des options de configuration** : Vous pouvez créer, supprimer ou mettre à jour les options de configuration de tous les types d'objets. Pour ce faire, il suffit d'importer des informations depuis un fichier préparé à l'extérieur de GAX. Vous pouvez également, éventuellement, télécharger des informations actuelles, pour les objets que vous sélectionnez, au format CSV (valeurs séparées par des virgules) que vous pouvez modifier selon les besoins, puis les télécharger dans Genesys Administrator Extension.
- **Gestion des options de configuration pour plusieurs objets** : Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les options et les valeurs des options d'un groupe d'objets que vous sélectionnez.
- **Clonage d'objets** : Vous pouvez créer des copies proches d'un objet existant, avec des propriétés et des options définies sur les mêmes valeurs que l'objet d'origine.
- **Ensembles de modifications en masse** : Vous pouvez ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs en même temps. Il s'agit d'une fonctionnalité ancienne ; Genesys vous conseille d'utiliser les fonctionnalités d'importation/exportation en masse décrites ci-dessus.

Provisioning en masse des objets de configuration

Pour créer ou modifier un grand nombre d'objets, vous pouvez télécharger un **fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV)** contenant les informations nouvelles et modifiées sur les objets. Entrez ou modifiez les valeurs dans les colonnes appropriées pour chaque objet. Lors du téléchargement dans GAX, les objets indiqués dans le fichier sont créés ou modifiés, conformément à l'action définie dans la colonne Action.

Vous pouvez également utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour des objets sélectionnés. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser ce téléchargement pour créer un modèle pour le chargement des données.

Cette fonctionnalité d'importation/exportation est disponible pour les types d'objets suivants :

- DN et Groupes DN
- Emplacements et groupes d'emplacements
- Personnes (Utilisateurs), notamment les agents
- Groupes d'agents
- Noms de connexion de l'agent

Vous pouvez utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour les objets sélectionnés. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser ce téléchargement pour créer un modèle pour le chargement des données.

Cette section décrit comment exporter et importer des fichiers. Reportez-vous au type d'objet pour obtenir des informations spécifiques qui peuvent être incluses dans le fichier et des exemples de feuilles de calcul préparées et de fichiers.

Exportation de données

GAX permet d'exporter des données à partir d'enregistrements de données existants dans une feuille de calcul appelée **download.csv**. Selon ce que vous faites, vous pouvez modifier la feuille de calcul selon les besoins, la sauvegarder dans un fichier **.csv**, et la **télécharger** de nouveau dans GAX. Ou bien, vous pouvez exporter les données pour un seul objet, supprimer les données (mais pas les entêtes de colonne) et utiliser ce modèle vide pour les chargements actuels et futurs de données mises à jour.

Pour exporter les données, procédez comme suit :

1. Dans Configuration Manager, sélectionnez les objets pour lesquels vous souhaitez exporter les données.
2. Cliquez sur **Exporter** dans le menu **Plus**. La fenêtre du sélecteur de colonnes affiche les colonnes

requis pour le type d'objet sélectionné. L'ensemble des colonnes requises varie en fonction des types d'objets. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les colonnes s'affichent dans le fichier de sortie, mais vous ne pouvez pas les retirer de la liste.

3. Dans les autres tableaux de la fenêtre du sélecteur de colonnes, sélectionnez autant de champs que nécessaire ou désélectionnez ceux dont l'exportation n'est pas nécessaire.
4. Cliquez sur **Exporter**. GAX génère et télécharge une feuille de calcul appelée **download.csv** contenant les données que vous avez sélectionnées pour l'exportation.

Fichier CSV

Le contenu du fichier CSV est différent selon le type d'objet que vous importez ou exportez, comme suit :

- **DN**
- **Groupes de DN**
- **Places**
- **Groupes de places**
- **Personnes**
- **Groupes d'agents**
- **Nom de connexion agent**

Chargement d'un fichier

Avant de télécharger les mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de calcul et sauvegarder cette dernière au format CSV. N'oubliez pas les recommandations suivantes :

- Si la plupart de vos mises à jour ajoutent de nouveaux objets, créez un modèle vide et indiquez les valeurs appropriées.
- Si vous effectuez principalement des modifications pour des objets existants, **exportez** les données existantes et apportez les ajouts et modifications nécessaires. Vous pouvez exporter les informations pour ces objets uniquement et éviter ainsi de remplir manuellement des informations obligatoires les concernant.

Pour télécharger les données dans GAX, procédez comme suit :

1. Accédez à la liste des objets concernés par les ajouts ou mises à jour.
2. Dans le menu **Plus**, cliquez sur **Importer**.
3. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et, à l'aide de l'explorateur de fichiers, choisissez votre fichier CSV.
4. Cliquez sur **Charger la feuille de calcul**. GAX commence à valider le fichier et affiche la progression.

Vous pouvez cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre ou la laisser ouverte pour surveiller la progression. Même si la fenêtre est fermée, le traitement continue.

- Si le message **Feuille de calcul valide** apparaît, cliquez sur **Continuer** pour lancer le chargement.
 - Si la boîte de dialogue affiche une ou plusieurs erreurs, ouvrez le fichier dans une nouvelle fenêtre et corrigez-les. Ensuite, répétez cette procédure à partir de l'**étape 2**.
5. GAX commence à traiter les enregistrements et affiche la progression. Si nécessaire, vous pouvez à tout moment :
- Cliquez sur **Fermer la fenêtre**. Le traitement se poursuit.
 - Cliquez sur **Arrêter l'opération**, puis sur **Oui, arrêter l'opération** pour confirmer votre choix. Lorsque le traitement s'arrête, vous revenez à la vue Liste.
6. Si vous n'avez pas arrêté le chargement, GAX affiche **Opération terminée** après le traitement des enregistrements. Il affiche également un résumé des résultats, en l'occurrence le nombre d'enregistrements créés et/ou mis à jour ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été créés ou mis à jour à cause d'une erreur. Cliquez sur **Fermer la fenêtre** pour revenir à la liste des objets principale.

Provisioning en masse des options de configuration

Pour créer ou modifier les options de configuration d'une option, vous pouvez télécharger un **fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV)** contenant les options et les valeurs nouvelles et/ou modifiées. Entrez ou modifiez les valeurs et les options dans les colonnes appropriées pour chaque objet. Lors du téléchargement dans GAX, les options indiquées dans le fichier sont créées ou modifiées, conformément à l'action définie dans la colonne Action.

Vous pouvez également utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour les options sélectionnées. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser ce téléchargement pour créer un modèle pour le chargement des données.

Cette fonctionnalité d'importation/exportation d'options de configuration n'est disponible que pour certains types d'objets.

Exportation des options

GAX vous permet d'exporter les options sélectionnées dans une feuille de calcul. Vous pouvez modifier la feuille de calcul selon les besoins, la sauvegarder dans un fichier **.csv** ou **.cfg**, et la **télécharger** de nouveau dans GAX. Ou bien, vous pouvez supprimer les données (mais pas les entêtes de colonne) et utiliser ce modèle vide pour les chargements actuels et futurs d'options de configuration.

Pour exporter les options, procédez comme suit :

1. Dans le Configuration Manager, ouvrez l'onglet Options de l'objet à partir duquel vous souhaitez exporter des options.
2. Sélectionnez les sections et les options à exporter.
3. Cliquez sur **Exporter** dans le menu **Plus** situé au-dessus de la liste des options dans le coin droit.
4. Dans la boîte de dialogue **Exporter des options**, sélectionnez le format du fichier de sortie, soit CFG ou CSV et cliquez sur **Exporter**.
Le fichier de sortie est créé et téléchargé dans votre navigateur, avec un nom au format de fichier **<object type>_annex_<object DBID>.csv or cfg**
Par exemple :
CfgPerson_annex_6378.cfg or **CfgPerson_annex_6378.cfg**

Chargement d'un fichier

Avant de charger des mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de

calcul et sauvegarder cette dernière au format CSV. N'oubliez pas les recommandations suivantes :

- Si la plupart de vos mises à jour ajoutent de nouvelles options à l'objet, créez un modèle vide et indiquez les valeurs appropriées.
- Si vous effectuez principalement des modifications à des options existantes, **exportez** uniquement les options que vous modifiez et apportez les modifications souhaitées.

Pour télécharger les données dans GAX, procédez comme suit :

1. Dans Configuration Manager, ouvrez l'onglet **Options** de l'objet vers lequel vous souhaitez charger les options.
2. Cliquez sur **Importer** dans le menu **Plus** menu situé au-dessus de la liste des options dans le coin droit.
3. Dans la boîte de dialogue **Importer des objets** :
 - a. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier .csv ou .cfg avec vos modifications.
 - b. Sélectionnez **Remplacer les options existantes** si vous êtes sûr que votre fichier contient la valeur exacte et à jour de toutes les options existantes dans l'objet. Dans le cas contraire, laissez cette case décochée.
 - c. Cliquez sur **Télécharger**.
4. Lorsque les enregistrements ont été traités, la boîte de dialogue **Opération terminée** s'affiche avec un résumé des résultats. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'onglet **Options**.

Fichier source

GAX utilise des fichiers **.csv** (valeurs séparées par des virgules) et **.cfg** pour l'importation et l'exportation des options de configuration. 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. Toutes les chaînes de ce fichier doivent être codées au format UTF-8.

Important

Le contenu du fichier se rapporte à un seul objet.

Fichiers CSV

Dans un fichier CSV source, chaque ligne représente une option de configuration unique. La même option ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. Si la section d'options de configuration n'existe pas déjà dans la configuration de l'objet, celle-ci est créée. L'identifiant unique de l'option dans le cadre du fichier source est la combinaison des champs **Section** et **Clé**. Il existe trois colonnes dans le fichier—Une pour la section d'option de configuration, une pour le nom de l'option (Clé) et une pour la valeur de l'option, d'après les entrées de la première ligne du

fichier—Section, Clé et Valeur. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque entrée de colonne. Le fichier source contient les informations suivantes pour chaque option :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Section	Chaîne	Oui	Nom du fichier de configuration.
Clé	Chaîne	Oui	Nom de l'option
Valeur	Chaîne	Non	Nouvelle valeur de l'option.

Fichiers CFG

Dans un fichier CFG, 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, telles que :

```
[section_name1]
option_name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+1
...
```

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour ajouter deux nouvelles options à un objet Utilisateur existant :

Section	Clé	Valeur
gaxproperties	datemodified	1478163902397
htcc	roles	Agent

Le fichier CSV pour cet exemple pourrait se présenter comme suit :

```
Section,Key,Value
gaxproperties,datemodified,1478163902397
htcc,roles,Agent
```

Exportées à partir de GAX sous forme d'un fichier CFG, les mêmes informations seraient présentées comme suit :

```
[gaxproperties]
datemodified=1478163902397
[htcc]
roles=Agent
```

Gestion des options de configuration pour plusieurs objets

GAX permet de gérer les options de configuration de plusieurs objets de configuration en même temps. En d'autres termes, vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les sections, noms, et valeurs d'options des objets que vous sélectionnez. Cela vous évite de sélectionner individuellement chaque objet dans un ensemble d'objets qui nécessitent les mêmes modifications et/ou doivent être ajoutés ou supprimés. Cet impact est décuplé si vous devez apporter les mêmes modifications aux options de tout un groupe d'objets.

Cette fonctionnalité s'applique à tous les objets de configuration.

Important

- Vous pouvez uniquement utiliser cette fonction pour gérer les options des agents dans Configuration Manager en les sélectionnant comme **Comptes > Personnes** (utilisateurs).
- Les options de configuration sont sensibles à la casse.

Pour utiliser cette fonctionnalité, procédez comme suit :

1. Ouvrez **Configuration Manager** dans GAX, puis sélectionnez le type d'objet pour lequel vous voulez gérer les options.
2. Sélectionnez les objets à gérer en sélectionnant la case à cocher en regard du nom de l'objet, et en accédant au dossier dans lequel ils se trouvent, si nécessaire.

Conseil

Afin de faciliter la procédure, commencez par le dossier contenant les principaux objets à modifier. Vous pouvez sélectionner ceux des autres dossiers plus tard.

3. Sélectionnez **Gérer les options** dans le menu **Plus**. La fenêtre **Gérer les options** s'ouvre. Cette fenêtre permet de spécifier les modifications d'option que vous souhaitez apporter aux objets, comme décrit dans les étapes suivantes.
4. Dans l'onglet **Sélectionner**, utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** pour affiner la liste des objets pour lesquels vous souhaitez gérer les options.
5. Dans les onglets **Mettre à jour**, **Supprimer**, et **Ajouter**, utilisez les boutons **Ajouter**, **Modifier**, et **Supprimer** pour créer une liste d'options à modifier, supprimer ou ajouter (respectivement) concernant les objets que vous avez sélectionnés dans chaque onglet (disponibles dans l'onglet **Sélectionner**). Remarque :

- Les modifications spécifiées dans l'onglet **Mettre à jour** s'appliquent uniquement aux options existantes.
 - L'onglet **Supprimer** n'est pas concerné par une valeur d'option, puisque l'option sera supprimée quelle que soit la valeur.
6. Après avoir répertorié les options concernées dans les trois onglets, l'onglet **Exécuter** affiche chaque objet sélectionné avec les modifications qui doivent être appliquées à ses options. Vérifiez ces informations et effectuez l'une des opérations suivantes :
- Si les informations sont correctes, cliquez sur **Exécuter** pour appliquer les modifications. Lorsque vous avez terminé, l'onglet affiche l'état de l'opération et le nombre d'objets modifiés.
 - Si les informations ne sont pas correctes, cliquez sur **Back** pour apporter des modifications éventuelles.

Gestion des connexions pour plusieurs applications

GAX permet de gérer les connexions de plusieurs applications à la fois. Ainsi, vous n'avez pas besoin de choisir individuellement toutes les applications qui nécessitent les mêmes modifications pour des connexions existantes ou ajoutées en masse.

Important

Cette fonction s'applique uniquement aux applications daemon (serveur).

Pour utiliser cette fonctionnalité, procédez comme suit :

- Ouvrez **Configuration Manager** dans GAX et sélectionnez les applications de serveur pour lesquelles vous souhaitez gérer les connexions.
- Sélectionnez **Gérer les connexions** dans le menu **Plus**. La fenêtre **Gérer les connexions** s'ouvre. Cette fenêtre permet de spécifier les modifications d'option que vous souhaitez apporter aux connexions, comme décrit dans les étapes suivantes.
- Dans l'onglet **Sélectionner**, utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** pour affiner la liste des applications pour lesquelles vous souhaitez gérer les connexions.
- Dans les onglets **Mettre à jour**, **Supprimer**, et **Ajouter**, utilisez les boutons **Ajouter**, **Modifier**, et **Supprimer** pour créer une liste de connexions à modifier, supprimer ou ajouter (respectivement) concernant les applications que vous avez sélectionnées dans chaque onglet (disponibles dans l'onglet **Sélectionner**). Remarque :
 - Les modifications spécifiées dans l'onglet **Mettre à jour** s'appliquent uniquement aux connexions existantes.
 - L'onglet **Supprimer** n'est pas concerné par une valeur, puisque la connexion sera supprimée quelle que soit la valeur.
- Après avoir répertorié les connexions concernées dans les trois onglets, l'onglet **Exécuter** affiche chaque application sélectionnée avec les modifications qui doivent être appliquées à ses connexions. Vérifiez ces informations et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si les informations sont correctes, cliquez sur **Exécuter** pour appliquer les modifications. Lorsque vous avez terminé, l'onglet affiche l'état de l'opération et le nombre d'applications modifiées.
 - Si les informations ne sont pas correctes, cliquez sur **Retour** pour apporter des modifications éventuelles.

Clonage

Lorsque vous configurez des objets de configuration, tels que des DN, utilisateurs, places, etc., qui partagent certaines propriétés, Genesys Administrator Extension vous permet de *cloner* un objet existant. Les options de configuration de l'objet original sont également incluses dans l'opération de clonage. En clair, vous créez des copies proches de l'objet existant, avec des propriétés et toutes les options définies sur les mêmes valeurs que l'objet d'origine. Vous devrez simplement entrer ou mettre à jour les valeurs dans les champs.

Toutefois, vous pouvez empêcher que certaines options de configuration soient clonées. Par exemple, vous souhaitez ne pas cloner la section **[provisioning_flags]** dans les propriétés du nouvel objet. À partir de la version 8.5.240, vous pouvez spécifier les sections d'option de configuration que vous ne souhaitez pas cloner en définissant l'option **[com].exclude_clone** dans le nom de la section de l'option de configuration (ou la liste de valeurs séparées par des virgules des noms de section, en présence de plusieurs sections) dans l'onglet **Options de l'application** de l'objet Application GAX. Ce paramètre s'applique à tous les objets configurés dans GAX qui ont le même nom de section, pas uniquement la section de l'objet que vous souhaitez bloquer.

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.

À partir de la version 8.5.250, la fonction d'ensembles de modifications en masse n'est pas disponible dans GAX par défaut. En revanche, Genesys conseille d'utiliser les autres fonctionnalités de provisioning en masse pour les objets **Utilisateur (personne)**, y compris les objets Agents et **Groupe d'agents**. Toutefois, si vous voulez tout de même utiliser des ensembles de modifications en masse, activez-les en réglant **enable_bulk_change_sets=true** dans la section **[general]** de l'onglet **Options** de l'objet Application GAX. Cela apparaîtra dans le menu **Administration**.

Options d'affichage

Le panneau **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 panneau **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 panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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.
- **État 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.
 - **Échec**—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 qui seront supprimés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Ajouts**—Objets qui seront ajoutés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Mises à jour**—Objets qui seront mis à jour par 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 panneau **Modifications en masse terminées** pour les instructions de téléchargement du fichier de définition de solution.

Procédures

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

Création d'ensembles de modifications en masse

Pour créer un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans le panneau **Ensembles de modifications en masse**, cliquez sur le bouton **+**.
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 panneau **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 panneau 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 panneau **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 panneau 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 panneau 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 contenant 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.

employeeid, folderid, tenantid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels

bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"

bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"

- 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 panneau **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 panneau 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 panneau **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 panneau 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 **Sauvegarder** pour sauvegarder 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

Pour supprimer un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

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

Exécution d'ensembles de modifications en masse

Pour exécuter un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez un ensemble dans la liste **Ensembles de modifications en masse**. Un nouveau panneau 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 panneau [Modifications en masse terminées](#).

Important

Un [fichier de définition de solution](#) est créé lorsqu'un ensemble de modifications en masse est exécuté. Consultez le panneau [Modifications en masse terminées](#) pour les

instructions de téléchargement du fichier de définition de solution.

Modifications en masse terminées

Le panneau **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 a débuté l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.
- **Terminé**—Indique la date et l'heure auxquelles s'est terminée l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.

Pour supprimer des enregistrements d'ensembles de modifications en masse, cochez la case en regard de l'ensemble à supprimer puis cliquez sur le bouton **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 qui ont été supprimés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Ajouts**—Objets qui ont été ajoutés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Mises à jour**—Objets qui ont été mis à jour par l'ensemble de modifications en masse.

Cliquez sur le bouton **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.

Limitations

La fonction Ensemble de modifications en masse dans GAX ne prend pas en charge les scénarios suivants :

Ensemble de modifications en masse crée de nouveaux objets qui ont également des dépendances circulaires

Exemple :

1. Un utilisateur crée un ensemble de modifications en masse et ajoute un nouvel agent et une nouvelle compétence à la section Ajouts.
2. L'utilisateur enregistre l'ensemble de modifications en masse.
3. L'utilisateur attribue la nouvelle compétence au nouvel agent, et il lui donne également les autorisations d'accès à la nouvelle compétence.

Ce scénario crée des dépendances circulaires entre les nouveaux objets et l'exécution de l'ensemble de modifications en masse échoue.

Solution :

- Exécutez l'ensemble de modifications en masse avant d'attribuer des dépendances entre les objets.

L'ensemble de modifications en masse se rapporte à un nouvel objet avant la sauvegarde de l'ensemble de modifications en masse

Exemple :

1. Un utilisateur crée un ensemble de modifications en masse et ajoute un nouvel agent et une nouvelle compétence à la section Ajouts.
2. L'utilisateur ne sauvegarde pas l'ensemble de modifications en masse et essaie d'attribuer la nouvelle compétence au nouvel agent.
3. L'utilisateur ne peut pas sélectionner les nouveaux objets avant la sauvegarde de l'ensemble de modifications en masse.

Solution :

- Sauvegardez l'ensemble de modifications en masse avant de référencer le nouvel objet.

Recherche d'objets de configuration

Vous pouvez rechercher un ou plusieurs objets spécifiques dans Genesys Administrator Extension. Commencez par définir les critères de recherche en cliquant sur **Rechercher** dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de Configuration Manager. Vous pouvez rechercher un objet en indiquant **le nom, le type, l'état [activé/désactivé]** et/ou **le locataire**. La recherche peut être sensible à la casse ou non.

Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour rechercher des objets en spécifiant des critères supplémentaires. Par exemple, vous pouvez utiliser la recherche avancée pour rechercher un objet **Personne** en ajoutant des critères, tels que **Est un agent, Prénom, Nom, ID employé, Commutateur, Compétence, Niveau de compétence, Nom de connexion d'agent** ou **Groupe d'agents**. Les résultats de la recherche s'affichent sous les critères, avec le chemin d'accès à chaque objet dans votre configuration.

Avertissement

La fonction de recherche ignore les restrictions placées par les rôles, ce qui signifie qu'un utilisateur peut voir n'importe quel objet quels que soient les rôles qui lui sont attribués. Par conséquent, en plus des rôles, il est impératif d'utiliser des autorisations pour éviter qu'un utilisateur voie des objets pour lesquels il n'a pas de privilèges de rôle.

Recherche d'un objet

Pour rechercher un objet :

1. Cliquez sur **Configuration** dans l'en-tête de GAX, puis cliquez sur **Rechercher** dans le coin supérieur droit.
2. Entrez les critères de recherche dans les champs appropriés, en notant les éléments suivants :
 - Seul le **Type** est obligatoire, mais en précisant d'autres critères, vous allez accélérer votre recherche et réduire le nombre d'enregistrements dans les résultats.
 - Par défaut, la recherche ne fait pas de distinction entre majuscules et minuscules.
 - Dans les cases de texte (par exemple **Nom**), vous n'avez à entrer que les premiers caractères du texte voulu. Par exemple, pour rechercher l'objet Configuration Server appelé **confserv**, entrez conf. Les résultats de la recherche affichent la liste de tous les objets dont les noms commencent par « conf » (et « Conf », si **Respecter la casse** n'est pas sélectionné), et notamment **confserv**.
 - Les métacaractères tels que ! et * sont pris en charge.
3. (Facultatif) Sélectionnez **Respecter la casse** pour effectuer la recherche en prenant en compte la casse.
4. (Facultatif) Cliquez sur **Recherche avancée** pour ajouter des valeurs aux critères de recherche.

5. Cliquez sur **Rechercher**.

Important

Vous ne pouvez effectuer qu'une recherche à la fois. Les résultats d'une recherche effacent les résultats et critères de filtre de la recherche précédente.

La section **Résultats de recherche** affiche les mêmes métriques que pour les autres **listes** dans GAX. Dans cette section, vous pouvez :

- Sélectionner un ou tous les objets pour indiquer l'action à entreprendre.
- Trier la liste par colonne.
- Utiliser le **Sélecteur de colonnes** pour définir les champs à afficher et ceux à masquer.
- **Supprimer, cloner, déplacer, activer** ou **désactiver** les objets sélectionnés.
- Affiner la liste à l'aide du **filtre rapide**.

Conseil

Par défaut, le filtre rapide commence à afficher les résultats pendant la saisie. Si vous préférez que le filtrage commence uniquement lorsque vous cliquez sur **Enter**, accédez à l'onglet **Options de l'application** de l'objet Application GAX et ajoutez une option à la section **générale** appelée **quick_filter_only_on_enter** et définissez sa valeur sur **true**.

Cliquez sur n'importe quel objet dans les résultats pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés de l'objet sélectionné. Elle permet de modifier ou de supprimer cet objet ou d'ajouter de nouveaux objets à votre configuration.

Effacement des résultats de recherche

Pour effacer les résultats d'une recherche, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Cliquez sur **Effacer**. Cela supprime les critères de recherche et les résultats.
- Effectuez une autre recherche. Les résultats d'une recherche effacent ceux de la recherche précédente.

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](#)

Vidéo

Genesys Administrator Extension : Création de compétences, de groupes d'agents et d'agents

[Link to video](#)

Groupes d'accès

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

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 donc il ne s'affiche 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, voir le manuel *Genesys Security Deployment Guide*.

Affichage des groupes d'accès

La liste **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

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

Utilisation des groupes d'accès

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

Important

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

Sinon, cochez 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 des 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 Configuration Database (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 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 utilisateur à ajouter au groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **Membres**, puis sur **Ajouter**.
- b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un utilisateur au groupe, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs.
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur au groupe, cliquez sur + pour **créer l'utilisateur** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.

Les utilisateurs existants dans l'onglet **Membres** apparaissent comme un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **nom d'utilisateur**, la fenêtre **Propriétés <Person>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés dudit utilisateur. Dans la fenêtre **Propriétés <Person>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.

4. Après avoir créé le groupe d'accès, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes d'accès.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce groupe d'accès.
- 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.

Affichage des groupes d'agents

La liste **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

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

Utilisation des groupes d'agents

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

Important

Quand vous supprimez un groupe d'agents, seul l'objet Groupe d'agents lui-même est supprimé de la Configuration Database. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Sinon, cochez 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 des groupes d'agents.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Création d'objets Groupe d'agents

Pour créer un objet Groupe d'agents, 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 groupe d'agents. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas modifier cette valeur tant que ce groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
 - **Table des capacités**—Ce champ s'applique uniquement à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation d'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 d'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("SkillName")>SkillLevel`
Exemple
`Skill("Spanish")>5`
 - **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 ajouter un superviseur à ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **Superviseurs** puis sur **Ajouter**.
- b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un utilisateur à ce groupe en tant que superviseur, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs.
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur à ce groupe en tant que superviseur, cliquez sur **+** pour **créer l'utilisateur** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.

Les superviseurs existants dans l'onglet **Superviseurs** apparaissent comme lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **nom** de superviseur, la fenêtre **Propriétés <Person>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés dudit superviseur. Dans la fenêtre **Propriétés <Person>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.

4. Pour chaque agent à ajouter au groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **Agents**, puis sur **Ajouter**.
- b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un agent à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des agents.
 - Pour ajouter un nouvel agent à ce groupe, cliquez sur **+** pour **créer l'agent** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
 - Cliquez sur **Modifier les compétences** dans le menu **Plus** pour modifier les compétences d'un ou plusieurs agents.

Les agents existants dans l'onglet **Agents** apparaissent sous la forme d'un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **nom** d'agent, la fenêtre **Propriétés <Person>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés dudit agent. Dans la fenêtre **Propriétés <Person>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.

5. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents.

Important

Seuls les DN des types suivants peuvent être inclus dans cette liste : Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, Virtual Queue ou Point de routage virtuel.

Pour chaque DN d'origine à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
- b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, cliquez sur **+** pour **créer le DN** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.

6. Après avoir créé le groupe d'agents, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes d'agents.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce groupe d'agents.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des groupes d'agents via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe d'agents unique. Un même groupe d'agents ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe d'agents dans le fichier source est le contenu du champ Nom du groupe d'agents.

Les colonnes du fichier sont les propriétés du groupe d'agents. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque groupe d'agents :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec ces données de groupes d'agents : la création d'un nouveau groupe d'agents (AJOUT) ou la modification du groupe d'agents existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un groupe d'agents (SUPPRESSION). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté,

Nom	Type	Obligatoire	Description
			avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe d'agents.
Activé	Chaîne	Non	Indique si ce DN est activé (O) ou non (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessous, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe d'agents et d'autres objets de configuration, en particulier des utilisateurs qui sont des agent (Est un agent=Y). Chaque instance d'agent possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il existe 10 agents, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chaque agent configuré. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L'en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l'objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux groupes d'agents ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Agent peut avoir le même nom qu'un groupe d'agents.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
Agent	Agent :<agent name>	O - Impossible d'ajouter cet agent à ce groupe d'agents N - Impossible de supprimer cet agent de ce groupe d'agents <empty> - Aucune action	Nom de l'agent à ajouter ou à supprimer de ce groupe d'agents.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier trois groupes d'agents :

Action	Nom	Activé	Agent:doej	Agent:jonesj	Agent:smiths
UPDATE	Gold_Agents	O	O	O	N
UPDATE	Silver_Agents	O	N		N
UPDATE	Bronze_Agents	O		O	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,Y,,Y,Y
```

Groupes 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 Configuration Database avec l'ensemble d'**autorisations** approprié.

Important

Pour exécuter une application particulière, un utilisateur doit disposer des autorisations Lire et Exécuter pour l'objet représentant cette application dans la Configuration Database. 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.

Gestion des utilisateurs vs. Gestion des agents

Vous pouvez créer des agents dans la fenêtre Personnes (comme décrit ici) ou dans la fenêtre **Agents**. Le résultat est le même : un agent de type Personne est créé et enregistré dans la Configuration Database, et vous pouvez gérer cet agent dans la fenêtre Personnes ou la fenêtre Agents.

Si, à tout moment, vous souhaitez utiliser uniquement des agents, vous pouvez sélectionner des Agents dans la barre de menus GAX. Cette barre de menus affiche une liste contenant uniquement les agents de votre centre de contact, en filtrant tous les utilisateurs non-agents et en vous fournissant une liste réduite.

Important

Si l'option Agents n'apparaît pas dans l'en-tête de GAX, modifiez vos préférences système en sélectionnant la catégorie Gestion de l'agent et en remplaçant la valeur de Mode par **Masqué** ou **Local**. Consultez la section **Préférences système** pour plus d'informations.

Affichage des utilisateurs

La liste **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. 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Cliquez une seconde fois dessus pour inverser l'ordre de tri.

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**.

Utilisation des utilisateurs

Pour créer un objet Utilisateur, 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 **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.

- **Modifier les compétences**—Modifier les compétences d'un ou plusieurs utilisateurs. Lorsque vous sélectionnez **Modifier les compétences** dans le menu **Plus**, la boîte de dialogue **Edit_<n>_Agents** s'ouvre. Cette boîte de dialogue permet de modifier les compétences des utilisateurs.

- 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](#).

Création de nouveaux utilisateurs

Pour créer un utilisateur, 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 que l'utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database.
 - **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 modifier.
 - **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 Configuration Database (dans un environnement d'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. Pour plus d'informations, consultez le manuel [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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. Pour plus d'informations sur la réinitialisation des mots de passe, consultez le [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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 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. Si **Agent** est sélectionné, entrez les informations indiquées ci-après. 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 de travail post-appel 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 **Sauvegarder**.

Important

Depuis la version 8.5.260.11, GAX sauvegarde désormais par défaut les préférences de l'utilisateur dans l'objet Personne. Si l'option de l'application GAX **[general] userpreference_in_transaction** est définie sur true, GAX sauvegarde les préférences de l'utilisateur dans l'objet Transaction dans le dossier **Transactions/UserPreference**.

Dans ce cas, GAX copie uniquement les sections annexes démarrant par l'option **ga_preferences.**, à partir de l'annexe Personne à l'annexe Transaction.

Lorsque GAX crée l'objet Transaction, GAX supprime toutes les autorisations d'accès (pour les utilisateurs et les groupes d'accès) à l'objet Transaction, sauf pour l'utilisateur par défaut et l'utilisateur actuel.

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 de sauvegarder leurs préférences dans les programmes basés sur l'interface graphique, comme GAX ou Workspace Desktop Edition (anciennement Interaction Workspace).

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des utilisateurs via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Si vous voulez, vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un utilisateur unique. Un même utilisateur ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique de l'utilisateur dans le fichier source est le contenu du champ ID employé.

Les colonnes dans le fichier sont les propriétés d'un utilisateur et d'autres objets auxquels il peut être associé. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur :

Important

Les noms de champs sont sensibles à la casse.

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec les données de cet utilisateur : la création d'un nouvel utilisateur (AJOUT) ou la modification de l'utilisateur existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un utilisateur (SUPPRESSION). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Prénom	Chaîne	Oui	Prénom de l'utilisateur.
Nom	Chaîne	Oui	Nom de l'utilisateur.
Nom d'utilisateur	Chaîne	Oui	Nom d'utilisateur de

Nom	Type	Obligatoire	Description
			l'utilisateur.
ID employé	Chaîne	Oui	Identificateur unique attribué à cet utilisateur.
Agent	Chaîne	Oui	Indique si l'utilisateur est un agent, Y ou N. La fonction de script varie entre un agent et un non-agent.
Mot de passe	Chaîne	Non	Mot de passe à utiliser avec le nom d'utilisateur.
Modification du mot de passe	Chaîne	Non	Indique si cet utilisateur doit modifier son mot de passe lors de sa prochaine connexion (0) ou non (N).
Identifiant externe	Chaîne	Non	ID externe unique pour cet utilisateur.
Adresse e-mail	Chaîne	Non	Adresse e-mail de l'utilisateur ; normalement identique au nom d'utilisateur.
Activé	Chaîne	Non	Indique si cet utilisateur est activé, 0 ou N.
Section Option Valeur	Chaîne	Non	Options utilisateur associées à cet utilisateur. Remarque : Tout caractère spécial dans la clé/valeur est isolé par une barre oblique inversée (\). Par exemple : \ =\ \ où « , » (virgule) est la clé et « , , » (virgule, virgule) est la valeur.
Règle de capacité	Chaîne	Non	Applicable uniquement si Est un agent=Y Règle de capacité par défaut à laquelle l'utilisateur est associé.
Forfait	Chaîne	Non	Applicable uniquement si Est un agent=Y Forfait par défaut auquel l'utilisateur est associé.
Site	Chaîne	Non	Site par défaut auquel l'utilisateur est associé.
Place par défaut	Chaîne	Non	Applicable uniquement

Nom	Type	Obligatoire	Description
			si Est un agent=Y Place par défaut à laquelle l'utilisateur est associé.

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessous, chaque ligne peut contenir des relations entre cet utilisateur et d'autres objets de configuration, en particulier des **groupes d'accès**, des **groupes d'agents**, des **connexions d'agents**, des **rangs d'application** et des **compétences**. Chaque instance d'un objet Groupe d'accès, Groupe d'agents, Connexion d'agent, Rang d'application Compétence possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il existe 10 groupes d'agents, 1 autocommutateur, 15 compétences et 4 groupes d'accès, le fichier source comportera 30 colonnes supplémentaires, chacune représentant un objet de configuration. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L'en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l'objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux compétences ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu'un objet Autocommutateur.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
Groupe d'accès	AccessG:<access group name>	0 - Ajouter cet utilisateur/agent à ce groupe d'accès N - Supprimer cet utilisateur/agent à ce groupe d'accès <empty> - Aucune action	Nom du groupe d'accès auquel appartient cet utilisateur. Cet utilisateur peut appartenir à autant de groupes d'accès que nécessaire, mais un seul groupe d'accès peut apparaître dans chaque colonne. Important Le groupe d'accès par défaut spécifié dans Préférences système ne s'applique pas lors de l'utilisation des téléchargements en masse, car le groupe d'accès de l'utilisateur est spécifié dans le fichier CSV.
Groupe d'agents	AgentG:<agent group name>	0 - Attribuer cet utilisateur à ce groupe d'agents N - Supprimer cet agent de ce groupe d'agents	Applicable uniquement si Est un agent=Y Le nom du groupe d'agent auquel appartient cet utilisateur. Cet utilisateur peut

		<empty> - Aucune action	appartenir à autant de groupes d'agents que nécessaire, mais un seul groupe d'agents peut apparaître dans chaque colonne.
Connexion agent	AgentL:<switch name> / <agent login name>	<wrap-up time> - Attribuer ce nom de connexion d'agent à cet utilisateur, avec le délai entre appels indiqué. <empty> - Aucun changement. N - Supprimer cette connexion d'agent de cet utilisateur.	Applicable uniquement si Est un agent=Y Connexion d'agent attribuée à cet utilisateur.
Rang d'application	ApplicationR:<application name>	<rank> - Attribuer ce type d'application à cet utilisateur avec ce rang. Les rangs possibles sont Administrateur, Concepteur, Super-administrateur, Administrateur de service, Utilisateur, Inconnu. <empty> - Aucune action N - Supprimer ce rang de cet utilisateur	Rang par défaut concernant le type d'application donné.
Compétence	Compétence :<skill name>	<number> - Attribuer cette compétence à cet utilisateur avec ce niveau de compétence <empty> - Aucune action N - Supprimer cette compétence de cet utilisateur	Applicable uniquement si Est un agent=Y Connaissances de cet utilisateur pour la compétence donnée.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier deux utilisateurs :

Action	FirstName	LastName	EmployeeID	Nom d'utilisateur	Agent	Activé	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	John	Fraser	1234	JohnF	O	O	4	5
UPDATE	Susan	Smith	5757	SusanS	O	O	N	

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```

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 pas inclure de privilèges propres à Genesys Administrator Extension dans les rôles d'autres locataires.

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez le manuel *Genesys Security Deployment Guide*. Pour obtenir la liste des privilèges de rôle de l'application Genesys Administrator Extension, consultez la section **Role Privileges** dans le manuel *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

Affichage des rôles

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des rôles

Pour créer un objet Rôle, 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 **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 Configuration Database (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 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. 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](#). Les utilisateurs existants dans l'onglet **Membres du rôle** apparaissent comme un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **nom**, la fenêtre **Propriétés <Person>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés dudit utilisateur. Dans la fenêtre **Propriétés <Person>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.

4. Dans l'onglet **Privilèges attribués**, sélectionnez les **privilèges de rôle** à ajouter à cet objet Rôle.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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.

Affichage des compétences

La liste **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des compétences

Pour créer un objet Compétence, 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**.

Important

Lorsque vous supprimez une compétence, elle est aussi supprimée dans la Configuration Database 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 Configuration Database 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 Configuration Database (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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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.

Affichage des règles de capacité

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 panneau 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.

Utilisation des règles de capacité

Cliquez sur une règle de capacité pour afficher d'autres informations sur la règle dans un nouveau panneau 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 **Sauvegarder**.

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. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Nouveau** et créez une nouvelle règle de capacité.
 - Cliquez sur une règle de capacité existante dans le panneau **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 panneau s'ouvre sur la droite.
3. Dans ce nouveau panneau, 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 **Sauvegarder**.

Conditions

Par défaut, la valeur maximum de type de média est 1. Vous pouvez cliquer sur le bouton **[media type] 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 panneau et entrer une nouvelle valeur dans le champ **Capacité maximum**. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder 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 le bouton **et**. Un nouveau panneau 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 le bouton **ou**. Un nouveau panneau 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

[+] Afficher 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 panneau qui s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau panneau, 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 panneau qui s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau panneau, cliquez sur **Copier**. Un nouveau panneau 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 **Sauvegarder**.

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 panneau s'ouvre sur la droite.
2. Dans ce nouveau panneau, 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 panneau **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 panneau **Contrôle d'accès** répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs configurés explicitement avec des 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, reportez-vous au manuel intitulé *Genesys 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 panneau **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Un nouveau panneau 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 ou changer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

7. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** 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 panneau **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur un objet dans le panneau **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau panneau 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 ou changer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** 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 panneau **Contrôle d'accès** s'ouvre.

3. Cliquez sur un objet dans le panneau **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau panneau 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 Configuration Database. 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.

Affichage des modèles d'application

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 modèles d'application

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 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**.

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 des modèles applications
- 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**—[Importer 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](#).

Important

Si vous modifiez un modèle d'application pour un objet d'application existant, GAX affiche un avertissement indiquant que les options de configuration existantes pour l'application seront remplacées par les options du nouveau modèle. Vous pouvez choisir d'effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Oui** pour remplacer toutes les options de configuration actuelles par le nouveau modèle.
- Cliquez sur **Non** pour ouvrir une autre boîte de dialogue qui vous permet de conserver ou de remplacer toutes les options de configuration *correspondantes*. (Les nouvelles options seront automatiquement ajoutées).

- Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue sans effectuer de modifications.

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 Configuration Database. 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.
 - **Version**—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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Procédure : 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 :

Étapes

1. Cliquez sur **Plus**, puis sélectionnez **Importer le modèle d'application**.
2. Une nouvelle fenêtre apparaît. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un fichier de 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.

Procédure : Importation des métadonnées d'application

Vous pouvez importer un fichier XML de métadonnées d'application dans un nouveau modèle d'application ou un modèle déjà existant pour les objets Application. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes en important les métadonnées d'application :

- Définir et décrire les options qui peuvent être configurées par les utilisateurs finaux dans une application.
- Voir les options disponibles dans l'objet Modèle d'application, avant même qu'un objet d'application ne soit créée, en utilisant le modèle.
- Modifier ou supprimer les valeurs entrées par l'utilisateur pour les options à l'aide de l'éditeur intégré. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les valeurs par défaut du modèle.

Important

- Les valeurs entrées par les utilisateurs dans les objets Application sont validées par rapport aux valeurs définies dans le fichier XML de métadonnées.
- Si les métadonnées de l'application DB Server sont importées, l'option de configuration **[dbserver].stored_proc_result_table** peut avoir une valeur vide. Si l'option n'est pas renseignée avec une valeur valide, DB Server risque de ne pas démarrer correctement. L'astuce consiste à entrer une valeur valide pour

cette option de configuration ou à la supprimer de l'objet Application (recommandé).

Pour importer des métadonnées d'application depuis un fichier XML, procédez comme suit :

Étapes

1. Cliquez sur **Importer les métadonnées**. La fenêtre **Importer les métadonnées** s'affiche.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier**, parcourez vos fichiers et sélectionnez un fichier XML de métadonnées d'application.
3. Cliquez sur **Charger** pour charger les métadonnées d'application.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Une fois les métadonnées correctement importées, une bannière verte s'affiche, accompagnée d'un message de confirmation. En cas d'échec de l'importation, une bannière rouge s'affiche avec un message d'erreur.
5. Consultez la rubrique [Création d'objets Modèle d'application](#) pour terminer la création de l'objet Modèle d'application.
6. Actualisez la liste des **options** pour afficher les options définies par les métadonnées importées dans 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 sauvegarder chaque instance d'un démon séparément. Configuration Server ne permet pas à deux démons du même nom de se connecter simultanément. En revanche, un objet dans la Configuration Database peut représenter un nombre quelconque d'applications GUI de même type et des paramètres de configuration.

Affichage des applications

La liste **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 applications

Pour créer un nouvel objet Application, 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 **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Réactualiser le tableau**—Réactualiser l'affichage.
- **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**
- **Démarrer** et **arrêter/forcer l'arrêt** d'une application.
- **Changer de mode**—Basculer manuellement une application de secours en mode principal.

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

Pour créer une application, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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 Configuration Database. 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 d'entrer une valeur spécifique. Ce champ est uniquement visible pour les démons.
 - **Version**—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 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.

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.

- **Connexion en tant que SYSTEME**—Si cette case est cochée, indique que cette application se connecte à Configuration Server pour le compte SYSTEME.
- **Connexion en tant que compte**—Identifie le compte que doivent utiliser les applications pour se connecter à Configuration Server. Si la case **Connexion 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 vivement 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. Dans UNIX, entrez le chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Description du certificat**—Description facultative du certificat.
- **Clé du certificat**—Chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_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.
- **AC fiable**—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

Reportez-vous au manuel *Genesys 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. Sélectionnez ensuite :
 - **Simple**—Connexion TCP simple entre des composants Genesys.
 - **ADDP**—Protocole ADDP (Advanced Disconnect Detection Protocol) entre des composants Genesys. Consultez le manuel *Framework Deployment Guide* pour en savoir plus sur le protocole ADDP.

Important

Définissez le protocole ADDP entre l'Agent de contrôle local et 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, illustré ainsi :
 - **Le suivi est désactivé**—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**—Si vous souhaitez que l'application client imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
 - **Suivi du côté serveur**—Si vous souhaitez que l'application serveur imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
 - **Suivi des deux côtés**—Si vous souhaitez que les applications client et serveur impriment des messages relatifs au protocole ADDP dans leur journal.
- **Mode de connexion**—Précise 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 du 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 de l'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.
- Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder les informations dans l'onglet **Connexions**.
- 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.
- 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 écoute**—Le mode écoute est configuré pour ce port.
 - **Certificat**—Valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Dans UNIX, entrez le chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
 - **Description**—Description facultative du certificat.
 - **Clé du certificat**—Chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_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.

- **AC fiable**—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

Reportez-vous au manuel *Genesys 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 de l'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.
- Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder les informations dans l'onglet **Ports**.
- 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 démons 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.

- Cliquez sur **Sauvegarder**.

Configuration de la journalisation

Pour configurer la journalisation, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans la liste **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 **Applications** apparaissent dans la section **Applications**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les applications à inclure dans cette

procédure.

- Dans la section **Niveau du journal**, 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 une tentative d'exécution de toute opération externe qui a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'exécuter une opération externe ayant précédemment échoué a abouti
 - Indique la détection d'une condition ayant une incidence négative sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition précédemment détectée avec une incidence négative sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation quelconque de la sécurité
 - Indique un échange de données de haut niveau non reconnu ou qui ne suit pas la séquence logique attendue
 - Indique l'impossibilité de traiter une demande externe
 - Indique l'achèvement réussi d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique la transition d'une application d'un mode de fonctionnement vers un autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable a dépassé ce seuil

- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable qui a précédemment dépassé ce seuil est revenue dans sa plage normale
 - **Aucune**—Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des sorties du journal**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Network Log Server**, **Fichier texte brut** et **Console**.
 5. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous avez sélectionné **Network Log Server** 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 l'option **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 l'option **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**.

Démarrage et arrêt d'applications

L'état de chaque objet d'application est affiché sur le [tableau de bord système](#). Depuis la version 8.5.240, l'état est également affiché dans la liste des applications dans Configuration Manager. N'importe quelle application peut également être démarrée ou arrêtée à partir de cette liste.

Le démarrage et l'arrêt d'une application sont généralement identiques aux actions pouvant être réalisées dans le tableau de bord système. Pour résumer, vous :

1. Sélectionnez une application dans la liste.
2. Ouvrez le menu **Plus**.
3. Sélectionnez l'action appropriée d'arrêt, de démarrage ou de basculement. Les options disponibles dans le menu dépendent de l'état actuel de l'application.
4. Confirmez votre sélection.

Genesys Administrator Extension envoie une notification au Solution Control Server, qui utilise Local Control Agent pour exécuter l'opération à distance sur l'application.

Vous devez avoir l'autorisation Exécuter et les privilèges de rôle appropriés pour démarrer et arrêter une application.

Important

- Vous ne pouvez pas démarrer ou arrêter une application Database Access Point.
- Les applications ayant l'état NA sont des objets conteneurs, tels que des dossiers ou des unités de configuration, ou sont désactivées. Vous ne pouvez pas les démarrer ou les arrêter.

Démarrage d'applications

Vous ne pouvez démarrer une application que si son état actuel est Arrêté.

Important

- 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.
- Une application que vous avez installée en tant que service doit être démarrée uniquement en tant que service.

Pour démarrer une application dans la liste des applications, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez démarrer.
2. Ouvrez le menu **Plus** et sélectionnez **Démarrer**.

Le démarrage de l'application peut prendre un certain temps, qui dépend de :

- La quantité de données de configuration que l'application doit lire dans la Configuration Database.
- 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 En attente, puis à Initialisation et éventuellement à Service indisponible.
- De Initialisation ou Service indisponible 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.

Conseil

Vous pouvez aussi arrêter une application en cliquant sur son état. Par exemple, si une application affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur son état, l'application tente de s'arrêter.

Arrêt progressif d'applications

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. 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. Consultez le manuel *Framework Configuration Options Reference Manual* pour plus d'informations sur cette option de configuration.

Vous pouvez arrêter une application uniquement 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.

Pour arrêter progressivement une application dans la liste des applications, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez arrêter.
2. Ouvrez le menu **Plus** et sélectionnez **Arrêter**.

Conseil

Vous pouvez aussi arrêter une application en cliquant sur son état. Par exemple, si

une application affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur son état, l'application tente de s'arrêter.

Arrêt d'applications immédiat (forcer l'arrêt)

Avertissement

L'arrêt d'une application peut entraîner l'interruption de certaines ou de toutes les solutions actives auxquelles appartient l'application.

Lorsque vous utilisez la fonction Forcer l'arrêt d'une application, cette dernière cesse immédiatement de traiter toutes les demandes nouvelles et actuelles. Vous pouvez arrêter une application que si son état actuel est Démarré, Service indisponible, Attente, Suspension ou Suspendue.

Pour forcer l'arrêt d'une application dans la liste des applications, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez forcer l'arrêt.
2. Ouvrez le menu **Plus** et sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

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.

Changer de mode (changement manuel)

La fonction Changer de mode fait passer à une application configurée dans une paire HA et en cours d'exécution en mode secours, en mode principal. Cela force l'application principale correspondante à s'exécuter en mode secours. Cette option est désactivée si l'application sélectionnée n'est pas configurée en tant qu'application primaire dans une paire à haute disponibilité.

Pour effectuer un changement manuel, vous devez disposer d'une licence appropriée pour Management Layer. En l'absence de licence, cette option est désactivée.

Le changement manuel n'est pas disponible pour les types d'applications suivants :

- Configuration Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Pour passer manuellement sur une application de secours HA dans une paire HA pour une exécution en mode principal, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application de secours pour laquelle vous souhaitez passer en mode principal.
2. Ouvrez le menu **Plus** et sélectionnez **Changer de mode**.

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.

Affichage des conditions d'alarme

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

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

Utilisation des conditions d'alarme

Pour créer un objet Condition d'alarme, 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 **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 le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste :
 - **Nom**—Nom de la condition d'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database.
 - **Description**—Brève description de la condition d'alarme.
 - **Catégorie**—Catégorie de la condition d'alarme : **Critique**, **Majeure** ou **Mineure**. 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 du journal d'événements de détection**—Identificateur de l'événement déclenchant l'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Sélection de la 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 selon n'importe quel critère**—L'événement spécifié déclenche une alarme quelle que soit l'application.
- **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 dans une liste ou saisissez le nom complet ou partiel de l'élément dans le champ **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 du journal d'événements d'annulation**—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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Une fois l'objet créé, vous pouvez le modifier et cliquer 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 **Conditions d'alarme**, cochez la case en regard des conditions à tester.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Activer l'alarme**.
3. La condition d'alarme est activée. Accédez au **Tableau de bord 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
Échec d'application	Signale que l'application spécifiée s'est arrêtée ou a cessé de répondre.
Échec de connexion	Signale que la connexion spécifiée entre deux applications a été perdue.
Échec du lien 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 l'agent de contrôle local (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 injoignable	Signale que la couche d'administration ne peut pas atteindre l'hôte où s'exécutent des démons Genesys (pas de route vers l'hôte).
Changement imprévu de l'état de 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 de l'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 journaux centrale.

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

Afficher les e-mails

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 les informations spécifiques de l'alarme :

Variable	Description
\$REACT_NAME	Nom de la réaction d'alarme.

Variable	Description
\$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. À 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 :

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

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.

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS

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 Configuration Database.

Affichage des hôtes

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 hôtes

Pour créer un objet Hôte, 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**.

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 Configuration Database. Étant 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 Configuration Database. 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 (agent de contrôle local) 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. Pour plus d'informations, voir le manuel *Management Layer User's Guide*.
- **Certificat**—Valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Dans UNIX, entrez le chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Description du certificat**—Description facultative du certificat.
- **Clé du certificat**—Chemin complet vers le fichier `<serial_#>_<host_name>_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.
- **AC fiable**—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

Reportez-vous au manuel *Genesys 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Configuration de la journalisation

[+] Cliquez pour afficher la procédure

Procédure : Configuration de la journalisation

Étapes

1. Dans la liste **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 **Hôtes** apparaissent dans la section **Hôtes**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les hôtes à inclure dans cette procédure.
 - Dans la section **Niveau du journal**, 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 une tentative d'exécution de toute opération externe qui a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'exécuter une opération externe ayant précédemment échoué a abouti
 - Indique la détection d'une condition ayant une incidence négative sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition précédemment détectée avec une incidence négative sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation quelconque de la sécurité
 - Indique un échange de données de haut niveau non reconnu ou qui ne suit pas la séquence logique attendue
 - Indique l'impossibilité de traiter une demande externe
 - Indique l'achèvement réussi d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique la transition d'une application d'un mode de fonctionnement vers un autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable a dépassé ce seuil

- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable qui a précédemment dépassé ce seuil est revenue dans sa plage normale
 - **Aucune**—Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des sorties du journal**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Network Log Server**, **Fichier texte brut** et **Console**.
 5. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous avez sélectionné **Network Log Server** 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 l'option **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 l'option **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	Description d'option
Délai d'attente addp	Entier quelconque	Définit le délai 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 et sur 10 secondes pour les réseaux distants.
addp-trace	local	Le LCA imprime les messages relatifs à 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.

Affichage des scripts

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 scripts

Pour créer un objet Script, 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**. Quand vous supprimez un script, celui-ci est supprimé de la Configuration Database 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: 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 Configuration Database (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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Procédure : Création d'objets Condition d'alarme

Purpose: créer des objets Script pour des 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 Configuration Database (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**—Pour plus d'informations sur les scripts de réaction d'alarme, reportez-vous à l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus.
 - **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**—Pour plus d'informations sur les options que vous pouvez définir pour les scripts de détection d'alarme, reportez-vous à l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus.
 - **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 **Sauvegarder**.

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 variable du 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 variable de système d'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 variable du 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 variable du 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 e-mail 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, reportez-vous au manuel [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 commerciales particulières dans les centres de contact.

Affichage des solutions

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 solutions

Pour créer un objet Solution, 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 **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 journalisation](#)

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

Pour créer des objets Solution, procédez comme suit :

[+] Cliquez pour afficher la procédure

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 Configuration Database.
 - **Attribué 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. Voir le [Management Layer User's Guide](#) pour plus d'informations.

- **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 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. 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.

- 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**.
- Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder les informations dans l'onglet **Définitions de l'application**.
- 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.

- Entrez les informations suivantes dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - Application**—Type d'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**.
- Cliquez sur **Sauvegarder**.

Configuration de la journalisation

Pour configurer la journalisation d'une solution, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

- Dans la liste **Solutions**, sélectionnez une ou plusieurs solutions.
- Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
- Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, procédez comme suit :
 - 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 du journal**, 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.

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.
 - 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.
- **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 une tentative d'exécution de toute opération externe qui a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'exécuter une opération externe ayant précédemment échoué a abouti
 - Indique la détection d'une condition ayant une incidence négative sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition précédemment détectée avec une incidence négative sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation quelconque de la sécurité
 - Indique un échange de données de haut niveau non reconnu ou qui ne suit pas la séquence logique attendue
 - Indique l'impossibilité de traiter une demande externe
 - Indique l'achèvement réussi d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique la transition d'une application d'un mode de fonctionnement vers un autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable a dépassé ce seuil
 - Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable qui a précédemment

dépassé ce seuil est revenue dans sa plage normale.

- **Aucune**—Aucune journalisation n'est exécutée.
 - Dans la section **Réglage des sorties du journal**, vous pouvez affiner le réglage du niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Network Log Server**, **Fichier texte brut** et **Console**. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez sélectionné **Network Log Server** 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 l'option **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 l'option **Expiration des segments** est sélectionnée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.
4. 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 du locataire** 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.

Affichage des locataires

La liste **Locataires** présente les locataires figurant dans 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**.

Utilisation des locataires

Pour créer un objet Locataire, 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**. 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 Configuration Database, 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 Configuration Database.
- **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 **Sauvegarder**.

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 Security Deployment Guide* pour plus de détails sur les exigences de sécurité relatives à la création d'un locataire.

Structure de locataire

Structure multi-locataires 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 Configuration Database, vous ne pouvez voir que le locataire Environnement. Lorsque vous enregistrez un nouveau locataire dans la Configuration Database, 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 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.

Affichage des fuseaux horaires

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 fuseaux horaires

Pour créer un objet Fuseau horaire, 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 **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 Configuration Database (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 **Heure d'été** est cochée.
 - **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 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**—Heure de début de l'heure d'été.
 - **Heure de fin**—Heure 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 **Non 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**—Heure de début de l'heure d'été.
- **Heure de fin**—Heure 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Fuseaux horaires internationaux

Genesys Administrator Extension comprend les fuseaux horaires internationaux suivants :

Abréviation	Fuseau horaire
ACT	Heure d'Australie centrale
AET	Heure d'Australie de l'Est
AGT	Heure normale d'Argentine
AtIST	Heure normale de l'Atlantique
ART	Heure normale de l'Égypte (arabe)
AST	Heure normale d'Alaska
BET	Heure normale du Brésil
BST	Heure normale du Bangladesh
CAT	Heure d'Afrique centrale
CNT	Heure normale de Terre-Neuve
CST	Heure normale du Centre
CTT	Heure de Taïwan, Chine
EAT	Heure d'Afrique de l'Est
ECT	Heure d'Europe centrale
EET	Heure d'Europe de l'Est
EST	Heure normale de l'Est
GMT	Heure moyenne de Greenwich
HST	Heure normale d'Hawaï
IET	Heure normale de l'Indiana oriental
IST	Heure normale de l'Inde
JST	Heure normale du Japon
KST	Heure normale de Corée
MET	Heure du Moyen-Orient
MIT	Heures des îles Midway
MST	Heure normale des Rocheuses
NET	Heure du Proche-Orient
NST	Heure normale de Nouvelle-Zélande
PLT	Heure de Lahore Pakistan
PNT	Heure normale de Phoenix
PRT	Heure de Porto Rico et des îles Vierges américaines
PST	Heure normale du Pacifique
SST	Heure des Îles Salomon
VST	Heure normale du Viêt Nam

Commutation

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

- Noms de connexion de l'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 Configuration Database 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 de commutation.

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**.

Affichage des noms de connexion d'agent

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

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

Utilisation des noms de connexion d'agent

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

Important

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, celui-ci est supprimé de la Configuration Database 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 Configuration Database pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Sauvegarder**.

Sinon, cochez 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 des noms de connexion 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 de connexion d'agent pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création d'objets de noms de connexion d'agent

Pour créer un nom de connexion d'agent, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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 un nom de 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 la fonction Remplacer** 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 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.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également créer une plage de noms de connexion d'agent qui partagent des propriétés communes. Pour créer une plage de noms de connexion d'agent, procédez comme suit :

<toggle display link style font-size: larger showtext="[+] Afficher les étapes" hidetext="[-] Masquer les étapes"> Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez créer la plage. Dans le menu **Plus**, sélectionnez **Créer une plage de connexions d'agents**.

Dans l'onglet **Plage de connexions d'agents**, spécifiez les valeurs pour :

- **Locataire**—Dans un environnement multi-locataires, 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.
- **Commutateur**—Commutateur 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**.

- **Code de début** —Valeur numérique de la plage de départ.
- **Nombre de chiffres**—Nombre de chiffres que chaque nom de connexion d’agent doit avoir.
- **Nombre de codes**—Nombre de codes que doit avoir chaque nom de connexion d’agent.

Dans l’onglet **Général**, spécifiez les valeurs pour :

- **Utiliser la fonction Remplacer**—Sélectionnez cette option si vous voulez activer le remplacement.
- **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 la fonction Remplacer** est cochée.

- **Type spécifique au commutateur**—Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques au commutateur 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 le mot de passe**—Confirmation du mot de passe entré dans le champ **Nouveau mot de passe**.
- **Activé par l’état**—Si cette option est sélectionnée, l’objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

Dans l’onglet **Options**, vous pouvez ajouter ou gérer des options pour cette plage de noms de connexion d’agent.

Fichier CSV pour l’importation et l’exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des noms de connexion d’agents via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d’importation et d’exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l’importation et l’exportation. Sinon, si vous le souhaitez, vous pouvez créer le fichier d’importation vous-même, en utilisant les informations présentes sur cette page.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un nom de connexion d'agent unique. Un même nom de connexion d'agent ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du nom de connexion d'agent dans le fichier source est le contenu du champ Code.

Les colonnes du fichier sont les propriétés du nom de connexion d'agent. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque nom de connexion d'agent :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec ces données de nom de connexion d'agent : la création d'un nouveau nom de connexion d'agent (AJOUT) ou la modification du nom de connexion d'agent existant (MISE À JOUR) ou la suppression du nom de connexion d'agent existant (SUPPRESSION). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Code	Chaîne	Oui	Numéro ou nom de connexion de l'agent.
Autocommutateur	Chaîne	Oui	Nom de l'autocommutateur sous lequel le nom de connexion de l'agent est créé.
Type spécifique à l'autocommutateur	Entier	Oui	Entier correspondant à une combinaison de

Nom	Type	Obligatoire	Description
			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.
Activé	Chaîne	Non	Indique si ce nom de connexion d'agent est activé (0) ou non (N).

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour créer deux noms de connexion d'agents et mettre à jour un nom de connexion existant :

Action	Code	Autocommutateur	Type spécifique à l'Autocommutateur	Activé
AJOUT	214	Switch1	3	0
AJOUT	215	Switch2	5	0
UPDATE	212	Switch1	7	0

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Code,Switch,Switch-Specific Type,Enabled
ADD,214,Switch1,3,Y
ADD,215,Switch2,5,Y
ADD,212,Switch1,7,Y
```

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 Configuration Database 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 Configuration Database doivent toujours être conformes à celles effectuées dans les DN à l'intérieur du système téléphonique, et jamais l'inverse.

Affichage des DN

La liste **DN** présente les DN 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

- La liste **Autocommutateurs** s'affiche lorsque vous sélectionnez **DN** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste des **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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**.

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**.

Types de DN

Un DN est classé selon l'un des types suivants :

[+] Afficher les types

Type de DN	Description
Ressource d'accès	Ressource d'accès à un autocommutateur à utiliser dans un environnement multisite pour le routage externe.
Position ACD	Extension conçue uniquement pour les interactions avec les clients.
File d'attente ACD	Dispositif d'un autocommutateur généralement associé avec plusieurs cibles, où les interactions avec les clients attendent pendant que le système de contrôle recherche une cible disponible.
Port de traitement d'appel	Extension connectée à un port d'équipement de traitement des appels.
Chat	Adresse de discussion.
Navigation commune	Adresse de navigation commune.
DN de communication	Système virtuel utilisé par les applications pour communiquer les unes avec les autres par le biais du mécanisme Événement utilisateur.
Adresse e-mail	Une adresse e-mail.
Extension	Ligne d'extension normale.
Point de routage externe	Ressource ISCC (Inter Server Call Control) consacrée à la prise en charge des fonctions de routage externe et de débordement d'appels.
Fax	Extension connectée à un télécopieur.
Mixte	Ligne d'extension pouvant être utilisée comme Extension et Position ACD.
Station mobile	Station mobile.
Modem	Extension connectée à un équipement de communication de données.
Port musical	Source de musique.
Destination réseau	Numéro de destination dans le routage réseau.
Point de routage	Dispositif d'un autocommutateur, associé avec aucune cible particulière, selon lequel les

Type de DN	Description
	interactions avec les clients attendent pendant qu'une application de routage prend des décisions de routage.
File d'attente de routage	Dispositif téléphonique utilisable comme Point de routage et File d'attente ACD.
Numéro de service	Numéro de service utilisé comme Point de routage dans le routage réseau.
Ligne de jonction	Canal de communication direct entre deux autocommutateurs d'un réseau téléphonique privé.
Groupe de lignes de jonction	Groupe de Lignes de jonction formant une route.
Ligne	Canal de communication entre le réseau téléphonique public et un réseau privé.
Groupe de lignes	Groupe de faisceaux formant une route.
Port vidéo sur IP	Canal vidéo.
Virtual Queue	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'une file d'attente ACD.
Point de routage virtuel	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'un point de routage.
Boîte vocale	Canal de boîte vocale.
Port voix sur IP	Port voix sur IP (VoIP).
Voice over IP Service	Service VoIP.
Port de traitement vocal	Extension connectée à un port d'équipement audio électronique (par exemple, IVR).
Flux de travail	Ressource de flux de travail.

Utilisation des DN

Pour créer un objet DN, 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**.

Important

Lorsque vous supprimez un DN, il est aussi supprimé de la Configuration Database 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 Configuration Database 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 dans**—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](#).

Création de DN

Pour créer un DN, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un 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 **Étiquette 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 Configuration Database (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 la fonction Remplacer** 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 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.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également créer une plage de DN partageant des propriétés communes. Pour créer une plage de DN, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

Accédez au dossier DN dans lequel vous souhaitez créer une plage de DN. Dans le menu **Plus**, sélectionnez **Création d'une plage de DN**.

Dans l'onglet **Plage de DN**, spécifiez les valeurs pour :

- **Préfixe du DN** (facultatif)—Préfixe utilisé pour créer les DN.
- **Suffixe du DN**(facultatif)—Suffixe utilisé pour créer les DN.
- **Démarrer**—Valeur numérique de la plage de départ.
- **Nombre de chiffres**—Nombre de chiffres que chaque DN doit avoir.
- **Nombre DN**—Le nombre de DN à créer.

Dans l'onglet **Général**, spécifiez les valeurs pour :

- **Type**—Type de DN à utiliser pour cette plage de DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **Association**—Entité associée de manière permanente avec cette plage de 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 ces DN dans le commutateur. 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 les DN en question sur le commutateur, mais les traiter localement.
 - **Vrai**—Le T-Server doit toujours enregistrer les DN sur le commutateur lors du démarrage ou du rétablissement du T-Server.
 - **Sur demande**—Le T-Server doit enregistrer les DN uniquement lorsqu'un client T-Server demande l'enregistrement.

Avertissement

Les deux dernières valeurs obligent le T-Server à enregistrer les DN, qu'ils soient activés ou désactivés. Consultez la documentation du T-Server pour plus d'informations.

- **Alias**—Autre nom pour cette plage de DN. Si les DN sont utilisés comme cibles dans des instructions de routage, vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Si cette valeur est spécifiée, elle doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement Entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
- **Type de routage**—Type de routage applicable à cette plage de DN. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
- **Groupe de DN**—Groupe de DN auquel appartient cette plage de DN.

- **Remplacer**—Valeur à utiliser comme valeur de remplacement au lieu de la valeur de numéro ou de nom pour accéder à ces 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 la fonction Remplacer** est cochée.

- **ID de connexion**—Identificateur de connexion utilisé pour activer cette plage de 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 au commutateur**—Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques au commutateur pour cette plage de 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 cette plage de DN. Applicable uniquement si la propriété Type possède une valeur **Destination réseau**. La valeur par défaut est 0.
- **Activé par l'état**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

Dans l'onglet **Options**, vous pouvez ajouter ou gérer des options pour cette plage de DN.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des DN via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Si vous voulez, vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un DN unique. Un même DN ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du DN dans le fichier source est le contenu du champ Numéro.

Les colonnes du fichier sont les propriétés du DN. La première ligne du fichier comporte des noms de

colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec les données de ce DN : la création d'un nouveau DN (AJOUT) ou la modification du DN existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un DN. Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Numéro	Chaîne	Oui	Nom ou numéro du DN.
Type	Chaîne	Oui	Type de DN.
Autocommutateur	Chaîne	Oui	Nom de l'autocommutateur sous lequel ce DN est créé.
Enregistrer	Chaîne	Oui	Indique si le DN est enregistré. Valeurs valides : 0, N, Sur demande
Alias	Chaîne	Non	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.
Type de routage	Chaîne	Oui	Type de routage de ce DN.
Association	Chaîne	Non	Valeur du champ Association de ce DN.
Type spécifique à l'autocommutateur	Chaîne	N°	Valeur du champ Type spécifique à

Nom	Type	Obligatoire	Description
			l'Autocommutateur de ce DN.
Activé	Chaîne	Non	Indique si ce DN est activé (0) ou non (N).
Section Option Valeur	Chaîne	Non	Options associées à ce DN. Remarque : Tout caractère spécial dans la clé/valeur est isolé par une barre oblique inversée (\). Par exemple : \\,=\,\\, où « , » (virgule) est la clé et « ,, » (virgule, virgule) est la valeur.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour créer deux DN :

Action	Numéro	Type	Autocommutateur	Enregistrer	Type de routage	Activé
AJOUT	2389273	Chat	Switch1	O	Par défaut	O
AJOUT	7843920	Fax	Switch1	O	Par défaut	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```

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.

Types de groupes de DN

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

[+] Afficher les types

Type de groupe de DN	Types de DN compatibles
Files d'attente ACD	File d'attente ACD, File d'attente de routage et Virtual Queue
Ports réseau	Destination réseau
Points de routage	Point de routage, Point de routage externe, File d'attente de routage et Virtual Routing Point
Numéros de service	Numéro de service
Ports uniques	Extension, Position ACD, Port de traitement d'appel, Port musical, DN de communication, Adresse e-mail, Modem, Fax, Chat, Navigation commune, Port voix sur IP, Port vidéo sur IP, Port de traitement vocal et Boîte vocale

Affichage des groupes de DN

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 groupes de DN

Pour créer un objet Groupe de DN, 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**.

Important

Quand vous supprimez un groupe de DN, seul l'objet Groupe de DN lui-même est supprimé de la Configuration Database. 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.

Création de groupes de DN

Pour créer un groupe de DN, 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 groupe de DN. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (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 s'applique uniquement à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe de DN. Consultez la documentation d'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 d'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 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. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe de DN. Les DN existants dans l'onglet **DN** s'affichent sous la forme d'un lien. Cliquer sur un lien de DN vous permet d'accéder à la page de modification du DN et de modifier les propriétés de ce DN.

Important

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**, **Virtual Queue** ou **Point de routage virtuel**.

Pour chaque DN à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un DN existant à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, cliquez sur **+** pour **créer le DN** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
4. Pour chaque DN à ajouter en tant que membre de ce groupe de DN :
 - a. Cliquez sur l'onglet **DN**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :

- Pour ajouter des DN existants à ce groupe, sélectionnez un ou plusieurs DN dans la liste des DN et cliquez sur **Ajouter**.
- Pour ajouter un nouveau DN à ce groupe, cliquez sur **+** pour **créer le DN** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.

Important

Bien qu'un DN d'origine puisse être configuré pour un groupe de DN, il n'est utilisé ni par Stat Server ni par les composants de rapport. Par conséquent, cette opération sera généralement effectuée uniquement si elle est requise pour un type de scénario spécifique.

Lorsqu'un DN d'origine est configuré pour un groupe d'agents ou d'emplacements, Stat Server associe l'activité de file d'attente virtuelle aux groupes d'agents liés et associe l'activité de DN liée au groupe d'agents aux DN de médiation.

Pour plus d'informations, consultez la section relative à [l'association de DN à des files d'attente](#) dans le *Stat Server User's Guide*. Vous pouvez également consulter les actions Stat Server suivantes :

- **Actions de groupe durables reflétant les DN d'origine**
- **Actions de groupe rétroactives reflétant les DN d'origine**
- **Actions de groupe momentanées reflétant les DN d'origine**
- **Génération d'actions rétroactives liées aux interactions reflétant les DN habituels pour les objets DN de médiation de file d'attente virtuelle.**

Les DN existants dans l'onglet **DN** s'affichent sous la forme d'un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **numéro/nom de DN**, la fenêtre **Propriétés <DN>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés de ce DN. Dans la fenêtre **Propriétés <DN>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.

- Après avoir créé le groupe de DN, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes de DN.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce groupe de DN.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des groupes de DN via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Si vous voulez, vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe de DN unique. Un même groupe de DN ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe de DN dans le fichier source est le champ Nom.

Les colonnes du fichier sont les propriétés du groupe de DN. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec les données de ce groupe de DN : la création d'un nouveau groupe de DN (AJOUT) ou la modification du groupe de DN existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un groupe de DN (SUPPRESSION). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe de DN.
Type	Chaîne	Oui	Type de groupe de DN.
Activé	Chaîne	Non	Ce groupe de DN est activé (0) ou désactivé (N).
Section Option Valeur	Chaîne	Non	Options associées à ce groupe de DN. Remarque : Tout caractère spécial dans la clé/valeur est isolé par une barre oblique inversée (\). Par exemple :

Nom	Type	Obligatoire	Description
			\,=\, \, où « , » (virgule) est la clé et « , , » (virgule, virgule) est la valeur.

Colonnes relationnelles

Outre les propriétés et les dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe de DN et les objets de DN. Chaque instance de DN possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s’il existe 10 DN, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chaque DN. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L’en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l’objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux compétences ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu’un objet Autocommutateur.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
DN	DN:<switch name> / <DN number>	0 - Ajouter ce DN à ce groupe de DN N - Supprimer ce DN de ce groupe de DN <empty> - Aucune action	Un DN à ajouter ou à supprimer dans ce groupe de DN.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier deux groupes de DN :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Type	DN:Switch1 / 123683	DN:Switch2 / 857463	Activé
MODIFIER	DNGroupeEst	Points de routage	O		O
MODIFIER	DNGroupeOuest	Points de routage	N	O	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```

Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683, DN:Switch2 / 857463,Enabled
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y
MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y
    
```

IVR

Les IVR (Interactive Voice Response, serveurs vocaux interactifs) sont des objets téléphoniques constitués de ports IVR ; ils sont contrôlés par des pilotes d'interface IVR.

Lorsque vous enregistrez un nouvel IVR dans la Configuration Database, un dossier Ports IVR est créé automatiquement sous cet IVR.

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

Affichage des IVR

La liste **IVR** présente les IVR 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 IVR 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 IVR

Pour créer un objet IVR, 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**.

Avertissement

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

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

- **Cloner**—Copier un IVR.
- **Déplacer vers**—Déplacer un IVR vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des IVR.
- 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 IVR 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 IVR

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'IVR. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**—Brève description de l'IVR.
 - **Type**—Type de cet IVR. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Version**—Version de l'IVR. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Serveur IVR**—Nom de l'application de type IVR Interface Server desservant cet IVR.
 - **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. Dans l'onglet **Ports SVI**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **port IVR**.
 4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Important

Les **ports IVR** sont configurés comme des objets séparés. Ils peuvent être créés et configurés seulement après la création de l'IVR associé.

Ports IVR

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

Lorsque vous enregistrez un nouvel IVR dans la Configuration Database, un dossier Ports IVR est créé automatiquement sous cet IVR. Un port IVR peut, en conséquence, être créé uniquement lorsque le IVR associé est créé.

Affichage des ports IVR

La liste **Ports SVI** affiche les ports IVR 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 des **IVR** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Ports SVI** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Ports SVI**, vous devez d'abord sélectionner un objet IVR, puis un dossier Ports IVR.
- Les ports IVR 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 ports IVR

Pour créer un objet Port IVR, 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**.

Avertissement

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

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

- **Cloner**—Copier un port IVR.
- **Déplacer vers**—Déplacer un port IVR vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des ports IVR.
- 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 IVR 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 IVR

Prerequisites

Vous avez créé les ports IVR auxquels ces ports sont associés.

Étapes

1. Dans la liste des **IVR**, cliquez sur l'objet IVR dans lequel vous voulez créer un port IVR.
2. Cliquez sur le dossier Ports IVR dans lequel créer un port IVR.
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 IVR. Vous devez spécifier, pour cette

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

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

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 e-mail.

Affichage des emplacements

La liste **Places** présente les places 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 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des emplacements

Pour créer un objet Place, 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**.

Important

Lorsque vous supprimez une place, elle est aussi supprimée de la Configuration Database 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 Configuration Database 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.

Création d'objets Emplacement

Pour créer un objet de place, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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 Configuration Database (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 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. Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un ou plusieurs DN. Accédez au dossier de DN correspondant et sélectionnez le(s) DN que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet DN en cliquant sur **+**. Les DN existants dans l'onglet **DN** s'affichent sous la forme d'un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **numéro/nom de DN**, la boîte de dialogue **Propriétés <DN>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés de ce DN. Dans la boîte de dialogue **Propriétés <DN>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à la boîte de dialogue.
 4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN à la place :
 - Cliquez sur **Sauvegarder** 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 **Sauvegarder**.

Vous pouvez également créer une plage d'emplacements partageant des propriétés communes. Pour créer une plage d'emplacements, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

Accédez au dossier Emplacements dans lequel vous souhaitez créer une plage d'emplacements. Dans le menu **Plus**, sélectionnez **Créer une plage d'emplacements**.

Dans l'onglet **Plage d'emplacements**, spécifiez des valeurs pour :

- **Locataire**—Cette valeur est automatiquement configurée sur le locataire spécifié dans le champ **Répertoire du locataire** de la liste d'objets.
- **Nom de base d'emplacements** (facultatif)—Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement d'entreprise) ou dans le locataire (dans un environnement multi-locataires).
- **Préfixe d'emplacement** (facultatif)—Préfixe utilisé pour créer les emplacements.
- **Suffixe d'emplacement** (facultatif)—Suffixe utilisé pour créer les emplacements.
- **Démarrer**—Valeur numérique de la plage de départ.
- **Nombre de chiffres**—Nombre de chiffres que chaque emplacement doit avoir.
- **Nombre d'emplacements**—Le nombre d'emplacements à créer.

Dans l'onglet **Général**, spécifiez les valeurs pour :

- **Règle de capacité**—Script de règle de capacité associé à cette place.
- **Forfait**—Forfait associé à cette place.
- **Site**—Le 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.
- **Activé par l'état**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un ou plusieurs DN. Accédez au dossier de DN correspondant et sélectionnez le(s) DN que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet DN en cliquant sur **+**.

Dans l'onglet **Options**, vous pouvez ajouter ou gérer des options pour cette plage d'emplacements.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des places via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Si vous voulez, vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente une place unique. Une même place ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique de la place dans le fichier source est le contenu du champ Nom.

Les colonnes du fichier sont les propriétés d'une place et, éventuellement, les DN associés à cette place. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque place :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	Précise l'action à effectuer avec les données de cet emplacement : la création d'un nouvel emplacement (AJOUT) ou la modification de l'emplacement existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un emplacement (SUPPRESSION). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté,

Nom	Type	Obligatoire	Description
			avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom de la place.
Activé	Chaîne	Non	Indique si cette place est activée (O) ou non (N).
Section Option Valeur	Chaîne	Non	Options associées à cet emplacement. Remarque : Tout caractère spécial dans la clé/valeur est isolé par une barre oblique inversée (\). Par exemple : \\,=\, \, où « , » (virgule) est la clé et « , , » (virgule, virgule) est la valeur.

Colonnes relationnelles

Outre les propriétés et les dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre cette place et les DN. Chaque instance de DN possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il existe 10 DN, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant un DN. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L'en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l'objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux compétences ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu'un objet Autocommutateur.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
DN	DN:<switch name> / <DN number>	0 - Ajouter ce DN à cette place N - Supprimer ce DN de cette place <empty> - Aucune action	Un DN à ajouter ou à supprimer dans cette place.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier deux places :

Action	Nom	Activé	DN :2410241	DN :4340241	DN :2140879
UPDATE	_admin	O	O		N
UPDATE	_support	O	N	N	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,DN:2410241, DN:4340241, DN:2140879
UPDATE,_admin,Y,Y,,N
UPDATE,_support,Y,N,N,Y
```

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**.

À 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.

Affichage des groupes d'emplacements

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des groupes d'emplacements

Pour créer un objet Groupe de places, 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**.

Important

Quand vous supprimez un groupe de places, seul l'objet Groupe de places lui-même est supprimé de la Configuration Database. 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.

Création de groupes de places

Pour créer un groupe de places, 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 groupe de places. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (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 d'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 d'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 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. L'onglet **DN d'origine** répertorie les DN depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe de places. Les DN existants dans l'onglet **DN** s'affichent sous la forme d'un lien. Cliquer

sur un lien de DN vous permet d'accéder à la page de modification du DN et de modifier les propriétés de ce DN.

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**, **Virtual Queue** ou **Point de routage virtuel**. Pour chaque DN à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un DN existant à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, cliquez sur + pour **créer le DN** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
4. Pour chaque place à ajouter en tant que membre de ce groupe de places :
- a. Cliquez sur l'onglet **Places**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter une place à ce groupe, sélectionnez-la dans la liste des places.
 - Pour ajouter une nouvelle place à ce groupe, cliquez sur + pour **créer la place** dans ce dossier puis sélectionnez-la dans la liste.
- Les emplacements existants dans l'onglet **Emplacements** apparaissent sous la forme d'un lien. Lorsque vous cliquez sur un lien de **nom** d'emplacement, la fenêtre **Propriétés <Place>** s'ouvre, vous permettant de modifier les propriétés de cet emplacement. Dans la fenêtre **Propriétés <Place>**, cliquez sur **Back** dans l'onglet **Général** pour revenir à l'objet de configuration d'origine à partir duquel vous avez navigué jusqu'à l'objet de configuration associé.
5. Après avoir créé le groupe de DN, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes de places.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce groupe de places.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des groupes de places via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe de places unique. Un même groupe de places ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe de places dans le fichier source est le contenu du champ Nom.

Les colonnes du fichier sont les propriétés d'un groupe de places et, éventuellement, les places de ce groupe. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR, SUPPRESSION	Oui	<p>Précise l'action à effectuer avec les données de ce groupe d'emplacements : la création d'un nouveau groupe d'emplacements (AJOUT) ou la modification du groupe d'emplacements existant (MISE À JOUR) ou la suppression d'un groupe d'emplacements (SUPPRESSION).</p> <p>Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.</p>
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe de places.
Activé	Chaîne	Non	Indique si ce groupe de places est activé (0) ou non (N).
Section Option Valeur	Chaîne	Non	<p>Options associées à ce groupe d'emplacements.</p> <p>Remarque : Tout caractère spécial dans la clé/valeur est isolé par une barre oblique inversée (\). Par exemple :</p> <p>\,=\, \,</p> <p>où « , » (virgule) est la clé et</p>

Nom	Type	Obligatoire	Description
			« , , » (virgule, virgule) est la valeur.

Colonnes relationnelles

Outre les propriétés et les dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe de places et les places. Chaque instance de place possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il existe 10 place, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chaque place. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L'en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l'objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux places ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Place peut avoir le même nom qu'un objet Groupe de places.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
Emplacem	Emplacement : <place name>	0 - Ajouter des places à ce groupe de places N - Supprimer cette place de ce groupe de places <empty> - Aucune action	Une place à ajouter ou à supprimer dans ce groupe de places.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier deux groupes de places :

Action	Nom	Activé	Place : DMS_2001	Place : DMS_2002	Place : Mobile_4001	Place : Mobile_4002
UPDATE	DMS_Groupe_Places	O	O			
UPDATE	Mobile_Groupe_Places	N	N		O	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,Place:DMS_2001,Place:DMS_2002,Place:Mobile_4001,Place:Mobile_4002
UPDATE,DMS_PlaceGroup,Y,Y,Y,,
UPDATE,Mobile_PlaceGroup,Y,N,N,Y,Y
```

Autocommutateurs

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

La plupart des configurations au niveau de l'entreprise font correspondre exactement 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 autocommutateurs de type **SIP Switch**. Pour configurer une reprise sur sinistre pour les composants Genesys, il doit exister au moins un autocommutateur dans la Configuration Database.

Pour plus d'informations sur la reprise sur sinistre, reportez-vous au manuel [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#).

Affichage des autocommutateurs

La liste **Autocommutateurs** affiche les autocommutateurs 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des autocommutateurs

Pour créer un objet Autocommutateur, 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 **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 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. L'onglet **Codes d'accès** 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 sauvegarder 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 **Sauvegarder**.

Reprise sur sinistre

Utilisez l'assistant Sync Switch pour configurer deux autocommutateurs comme pairs, puis pour synchroniser ces deux autocommutateurs de sorte qu'ils puissent se relayer en cas d'interruption de fonctionnement sur un site. Une fois les deux autocommutateurs configurés en tant que pairs, la synchronisation se poursuivra en temps réel.

Procédure : Synchronisation de deux commutateurs

Purpose: Vous pouvez utiliser l'assistant Sync Switch pour synchroniser deux commutateurs et les configurer en commutateurs pairs pour reprise sur sinistre. Le commutateur source doit exister dans la Configuration Database et l'assistant vous permet de sélectionner ou de créer le commutateur cible. Le processus de synchronisation garantit que les objets du commutateur source sont copiés dans le commutateur cible et que les commutateurs restent synchronisés en temps réel. Vous pouvez également utiliser l'assistant Sync Switch pour vérifier si les deux commutateurs sont synchronisés ou non.

Étapes

1. Allez dans **Configuration > Commutation > Commutateurs**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez un commutateur et cliquez sur **Plus**.
 - Cliquez sur **Plus** sans sélectionner de commutateur.
3. Cliquez sur **Synchroniser/Vérifier les commutateurs**. L'assistant **Synchroniser ou vérifier les commutateurs** est affiché. Le champ **Commutateur** affiche le nom du commutateur source si avez déjà sélectionné un commutateur. Le champ **Commutateur** est vide si vous n'avez pas sélectionné de commutateur.

Sync or Check Switches

Steps:	Select Switches for Synchronization
Sync/Check	
Execute	

Switch * 

SIP_SWITCH 

Select an operation:

Sync Check

Target Switch * 

New Target Switch Name 

SIP_SWITCH_Dr

Assistant de synchronisation de commutateur GAX

Conseil

Vous pouvez également cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner un autre commutateur, que vous ayez déjà sélectionné un commutateur ou non.

4. Sélectionnez une des opérations suivantes :

- **Synchroniser** - Synchroniser les deux commutateurs pour les transformer en commutateurs paires.
- **Vérifier** - Comparer les objets des deux commutateurs et s'assurer qu'ils sont synchronisés.

5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Opération **Synchroniser** ou **Vérifier** : Entrez un nom de commutateur ou recherchez et sélectionnez un commutateur existant dans le champ **Commutateur cible** si le commutateur cible existe déjà.
- Opération **Synchroniser** : Créez un nouveau commutateur en utilisant le champ **Nouveau nom de commutateur cible** et transformez-le en commutateur cible. Si vous avez sélectionné *Vérifier* comme opération demandée, le champ **Nouveau nom de commutateur cible** ne s'affiche pas.

6. Cliquez sur **Annuler** pour quitter l'assistant ou cliquez sur **Exécuter** pour effectuer l'opération (**Synchroniser** ou **Vérifier**) demandée. Une de ces fenêtres s'affiche en fonction de l'opération exécutée :

- **Résultats de synchronisation** - Affiche l'état de la synchronisation d'objets
- **Résultats de vérification** - Affiche le résultat de la comparaison des objets entre les deux commutateurs.

Les deux fenêtres affichent les dossiers synchronisés, le nombre d'objets créés ou mis à jour et l'état de la synchronisation (EN COURS, TERMINÉE ou ÉCHEC).

7. Cliquez sur **Terminer** pour fermer l'assistant.

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**.

Affichage des centres de commutation

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 centres de commutation

Pour créer un objet Centre de commutation, 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**. 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Routing/eServices

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

- [Ressources audio](#)
- [Attributs commerciaux](#)
- [Valeurs d'attribut commercial](#)
- [Tables des objectifs](#)
- [Jours statistiques](#)
- [Tables de 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 définir quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur, pour une meilleure organisation. 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 d'**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 ARM dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités d'ARM 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 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 **Sauvegarder**.

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**—Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages**—Affiche des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont chargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ-law**, **A-law**, et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

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 un message**.
2. Entrez les informations suivantes :
 - **Nom**—Nom de la 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 **Sauvegarder**.

Chargement 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

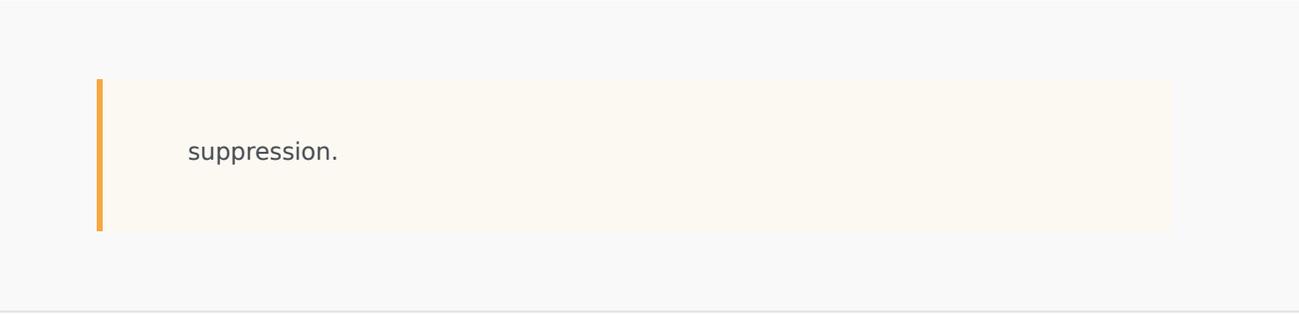
Procédure : Suppression de ressources audio

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 le 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**—Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages**—Affiche des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont chargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ-law**, **A-law**, et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

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 d'entités correspondantes, de nouvelles entités sont automatiquement créées.
- Les ID entité et ressource audio correspondent aux ID des fichiers qui sont déployés.
- Les noms des fichiers sont partagés par le biais de 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 **Répertoire du locataire** et choisissez un locataire pour recevoir la ressource audio.
2. Cliquez sur **Modifier 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 du locataire 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 **Sauvegarder**.

Attributs commerciaux

Les attributs commerciaux 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 commerciaux 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 commercial.

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

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Business Attributes](#)] rubrique dans le eServices Interaction Properties Reference Manual.

Affichage des attributs commerciaux

La liste **Attributs commerciaux** affiche les attributs commerciaux 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 commerciaux 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 attributs commerciaux

Pour créer un objet Attribut commercial, 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 **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

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

Procédure : Création d'objets Attribut commercial

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 commercial. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom affiché**—Nom localisé de l'attribut commercial 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 commercial.
 - **Type**—Type de l'attribut commercial. 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Valeurs d'attribut commercial

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

Affichage des valeurs d'attribut commercial

La liste **Valeurs d'attribut commercial** affiche les valeurs d'attribut commercial 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 des **attributs commerciaux** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Valeurs d'attribut commercial** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Valeurs d'attribut commercial**, vous devez d'abord sélectionner un objet Attribut commercial, puis un dossier Valeur d'attribut commercial.
- Les valeurs d'attribut commercial 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 valeurs d'attributs commerciaux.

Pour créer un objet Valeur d'attribut commercial, 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 **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

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

Procédure : Création d'objets Valeur d'attribut commercial

Étapes

1. Dans la liste des **attributs commerciaux**, cliquez sur l'objet Attribut commercial dans lequel vous souhaitez créer une valeur d'attribut commercial.
2. Cliquez sur le dossier Valeur d'attribut commercial dans lequel créer une valeur d'attribut commercial.
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 commercial. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'attribut commercial spécifié auquel la valeur d'attribut commercial appartient. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom affiché**—Nom localisé de la valeur d'attribut commercial 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 commercial**—Attribut commerciale auquel la valeur d'attribut commercial 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 commercial.
 - **Par défaut**—Si cette option est sélectionnée, cela indique que cette valeur est la valeur par défaut pour l'attribut commercial auquel elle appartient. Après avoir coché la case d'une des valeurs d'attribut commercial, vous ne pouvez pas sélectionner une autre valeur appartenant au même attribut commercial.
 - **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.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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

Affichage des tables des objectifs

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 tables des objectifs

Pour créer un objet Table des objectifs, 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 **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 d'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 Configuration Database (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 d'objectifs qui n'est pas de type Forfait.
 - **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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 Configuration Database (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 est de type Forfait.
 - **Coût prépayé total**—Coût du forfait 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.

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

3. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder 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 média**—Type de technologie média utilisée pour l'échange d'informations, par exemple voix, e-mail ou télécopie. La plage des valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut commercial Type de média.
 - **Type de service**—Service demandé par un client. La plage des valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut commercial 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 commercial Segment de clientèle.
 - **But de l'objectif du 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.
 - **Écart par rapport à l'objectif du service**—Écart des objectifs défini pour cet enregistrement. Définit l'incrément pour l'écart par rapport au paramètre But de l'objectif du service.
 - Cliquez sur **OK**.

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

6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 ouvrable 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 guide [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour obtenir 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 guide [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour obtenir plus d'informations sur les jours statistiques.

Affichage des jours statistiques

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 jours statistiques

Pour créer un objet Jour statistique, 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 **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 l'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 Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
- **Type**—Sélectionnez **Par défaut** pour créer un jour statistique qui n'est 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 **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.

3. **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.
4. **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.

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 ouvrable commence à l'heure de début et se termine à 23:59 ce même jour.
- Le second jour ouvrable commence à 00:00 le jour suivant et se termine à l'heure de fin.

Par exemple

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

- Le premier jour ouvrable (lundi) commence à 20:00 et se termine à 23:59.
- Le second jour ouvrable (mardi) commence à 00:00 et se termine à 02:00.

5. **Valeur min.**—Valeur statistique représentant la charge de travail minimale prévue pour la journée.
6. **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.

7. **Valeur cible**—Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour la journée. La valeur cible ne peut pas être inférieure au paramètre Minimum des valeurs statistiques ni supérieure au paramètre Maximum des valeurs statistiques. Cette propriété est réservée à une utilisation ultérieure.
8. **Longueur de l'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.
9. **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.
10. **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
11. Dans l'onglet **Intervalles**, spécifiez les intervalles statistiques. Consultez l'onglet Intervalles statistiques ci-dessus pour plus d'informations.
12. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste :
 - **Nom**—Nom du jour statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type**—Sélectionnez **Contrat journalier** pour créer un jour statistique qui est 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.
 - **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.
 - **Longueur de l'intervalle (Min)**—Liste d'intervalles statistiques.
 - **Marge de tolérance sur les prévisions (%)**—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 du volume**, cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, entrez les informations suivantes :
- **Période du 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 interaction pour 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 interaction pour 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.

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

4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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.

Affichage des tables statistiques

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 tables statistiques

Pour créer un objet Table statistique, 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 **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 Configuration Database (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 Jours 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 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. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder la nouvelle table statistique.
4. Si cette table statistique n'est pas une table des contrats à taux variable, elle contient au moins

un jour statistique. Pour chaque jour statistique à ajouter à cette table statistique :

- a. Cliquez sur l'onglet **Jours statistiques**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un jour statistique à cette table, sélectionnez-le dans la liste des jours statistiques.
 - Pour ajouter un nouveau jour statistique à cette table, cliquez sur + pour **créer le jour statistique** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Après avoir créé la table statistique, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des tables statistiques.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de cette table statistique.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

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.

Affichage des transactions

La liste **Transactions** affiche les transactions 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 transactions

Pour créer un objet Transaction, 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 **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 Configuration Database (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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Important

Depuis la version 8.5.260.11, GAX sauvegarde désormais par défaut les préférences de l'utilisateur dans l'objet Personne. Si l'option de l'application GAX **[general] userpreference_in_transaction** est définie sur `true`, GAX sauvegarde les préférences de l'utilisateur dans l'objet Transaction dans le dossier **Transactions/UserPreference**.

Dans ce cas, GAX copie uniquement les sections annexes démarrant par l'option **ga_preferences.**, à partir de l'annexe Personne à l'annexe Transaction.

Lorsque GAX crée l'objet Transaction, GAX supprime toutes les autorisations d'accès (pour les utilisateurs et les groupes d'accès) à l'objet Transaction, sauf pour l'utilisateur par défaut et l'utilisateur actuel.

Invites vocales

Les Invites vocales sont des objets de traitement des appels pouvant inclure un ensemble d'actions à appliquer à un destinataire.

Affichage des invites vocales

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 invites vocales

Pour créer un objet Invite vocale, 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 **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 Configuration Database (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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 commerciaux 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.

Affichage des codes d'action

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 codes d'action

Pour créer un objet Code d'action, 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 **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 des noms des 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 Configuration Database (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**—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 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. (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 **Codes secondaires**.
 - 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 **Sauvegarder** 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 **Sauvegarder**.

Types de Codes d'action

Les types de Codes d'action sont les suivants :

Type	Description
Occupé désactivé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent désactive la fonction Occupé.
Fonction Occupé 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 lors de la connexion d'un agent.
Déconnexion	Sélectionné et envoyé lors de la déconnexion d'un

Type	Description
	agent.
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 de l'agent passe à Prêt.
Transférer	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.

Affichage des profils Voice Platform

La liste **Profils Voice Platform** affiche les profils Voice Platform 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 profils Voice Platform

Pour créer un objet Profil Voice Platform, 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 **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 Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom affiché**—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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Sortant

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

- [Listes d'appel](#)
- [Campagnes](#)
- [Groupes de campagnes](#)
- [Champs](#)
- [Filtres](#)
- [Formats](#)
- [Accès à une table](#)
- [Traitements](#)

Listes d'appel

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 commerciales. Elles sont créées dans Genesys Administrator Extension et héritent leur structure du format attribué. Voir la section **Formats** dans le *Outbound Contact Deployment Guide*. Consultez les informations supplémentaires sur les listes d'appels dans le *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**.

Affichage des listes d'appels :

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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**.

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**.

Utilisation des listes d'appels

Pour créer un objet Liste d'appels, 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 **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](#).

Important

Genesys recommande de ne pas modifier les enregistrements dans une liste d'appels tant qu'une campagne est en cours de chargement ou d'exécution, car les données risquent d'être perdues.

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 Configuration Database (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 à laquelle 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 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. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder cette liste d'appels.
 4. Pour chaque traitement à associer à cette liste d'appels :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Traitements**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour associer cette liste d'appels à un traitement, sélectionnez-le dans la liste des traitements.
 - Pour associer cette liste d'appels à un nouveau traitement, cliquez sur + pour **créer le traitement** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
 5. Pour chaque campagne à ajouter à cette liste d'appels :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Campagnes**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter une campagne existante à cette liste d'appels, sélectionnez-la dans la liste des campagnes.
 - Pour ajouter une nouvelle campagne à cette liste d'appels, cliquez sur + pour **créer la campagne** dans ce dossier puis sélectionnez-la dans la liste.
 6. Pour chaque format à associer à cette liste d'appels :

-
- a. Cliquez sur l'onglet **Formats**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour associer cette liste d'appels à un format, sélectionnez-le dans la liste des formats.
 - Pour associer cette liste d'appels à un nouveau format, cliquez sur + pour **créer le format** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
7. Après avoir créé le groupe d'agents, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des campagnes.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de cette liste de campagnes.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

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 **Outbound Contact Deployment Guide**.

Affichage des campagnes

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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 campagnes

Pour créer un objet Campagne, 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 **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 Configuration Database (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 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. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder la campagne.
4. Pour chaque liste d'appels à utiliser pour cette campagne :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Liste d'appels**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter une liste d'appels existante à cette campagne, sélectionnez-la dans la liste des listes d'appels.
 - Pour ajouter une nouvelle liste d'appels à cette campagne, cliquez sur + pour [créer la liste d'appels](#) dans ce dossier puis sélectionnez-la dans la liste.
5. Après avoir créé la campagne, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Sauvegarder** pour accepter les modifications et retourner à la liste des campagnes.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de cette campagne.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

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](#).

Affichage des groupes de campagnes

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 des **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 panneau de filtre **Répertoire du locataire**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des groupes de campagnes

Pour créer un objet Groupe de campagnes, 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 de 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 campagnes 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 Virtual Queue, 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 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 lorsqu'OCS est utilisé en mode Capacité GVP ou Prévisualisation push. 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 IVR spécifiée dans le profil IVR GVP EMPS. L'option OCS **ivr-profile-name** utilise la valeur spécifiée dans ce champ.
- **File d'attente des interactions**—Objet de configuration créé par Interaction Routing Designer dans la section **Scripts** lors du développement d'un traitement commercial 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 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.
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, sélectionnez la connexion à ajouter ou cliquez sur **+** pour créer une nouvelle connexion, puis ajoutez-la.
 6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Modes de numérotation

Outbound Contact dispose de nombreux modes de numérotation, leur liste apparaît dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez basculer 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 d'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
Capacité GVP	Numérote les appels par émission de demandes d'appel. Pour en savoir plus, consultez le Outbound Contact Deployment Guide .

Mode de numérotation	Description
Prédictif.	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.
GVP prédictif	<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>Important</p> <p>Ce mode de numérotation est uniquement pris en charge par OCS à partir de la version 8.1.2.</p> </div>
Prédictif avec saisie	Utilisé seulement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode prédictif.
Aperçu.	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.
Progressif.	Numérote les appels depuis une liste d'appels seulement quand un agent est disponible. Recommandé pour les campagnes à faible volume et forte valeur.
GVP progressif	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.
Progressif avec saisie	Utilisé seulement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode progressif.
Prévisualisation push	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 de Genesys obligatoires**—Ces champs doivent être présents dans toutes les tables de listes d'appels.
- Champs définis par l'utilisateur—Ces champs personnalisés contiennent des données commerciales.

Affichage des champs

La liste **Champs** présente les champs 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 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 panneau de filtre **Répertoire du locataire**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 champs

Pour créer un objet Champ, 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**.

Important

Vous ne pouvez supprimer un champ que si aucun **filtre** ne 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 du champ.
 - **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 commerciales 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Types de champs

Type de champ	Description
Agent	Champ contenant un ID de connexion du dernier agent ayant traité un appel sortant associé avec cet enregistrement.
ANI	Champ contenant une identification automatique de numéro.
Application	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, Agent de contrôle local (LCA).
Heure d'appel	Champ contenant l'heure de la tentative effective de numérotation.
Campagne	Champ contenant la campagne avec laquelle cet enregistrement est associé.
Chaîne	Champ contenant l'ID spécial des enregistrements à lier dans une chaîne. Chaque enregistrement

Type de champ	Description
	associé à un compte client, par exemple, a le même ID de chaîne.
Infos sur le contact	Champ contenant un numéro de téléphone de destination.
Type d'info sur le contact	Champ contenant le type de numéro de téléphone (domicile ou bureau, par exemple).
Code de pays	Champ contenant le code du pays.
Résultat de la numérotation	Champ contenant le résultat d'un appel réalisé.
Objet	Champ contenant le texte présent dans la ligne d'objet d'une interaction par e-mail.
ID du modèle d'e-mail	Champ contenant l'ID du modèle utilisé pour une interaction par e-mail.
De	Champ contenant l'heure à laquelle la numérotation d'un enregistrement est planifiée.
Groupe	Un champ contenant le nom d'un objet de configuration regroupant les objets de la personne.
Chiffres Info	Champ contenant les chiffres indicateurs d'informations, qui mentionnent le type de ligne d'origine de l'appelant.
LATA	Champ contenant le numéro du secteur local d'accès et de transport (Local Access and Transport Area).
Référence de média	Champ contenant la référence API envoyée par le Configuration Server au média en cas de traitement.
NPA	Champ contenant le numéro de la zone de numérotage (Numbering Plan Area).
NPA-NXX	Champ contenant le numéro de la Zone de numérotage avec un identificateur du bureau central de la compagnie de téléphone spécifique desservant ce numéro.
Numéro dans la chaîne	Champ contenant la priorité accordée à un enregistrement donné dans la chaîne. Le plus petit numéro est traité en premier.
Nombre de tentatives	Champ contenant le nombre de tentatives. (N'inclut pas les tentatives de renumérotation en cas d'erreur.)
ID d'enregistrement	Champ contenant l'ID unique de l'enregistrement en cours.
État de l'enregistrement	Champ contenant l'état de l'enregistrement.
Type d'enregistrement	Champ contenant le type d'enregistrement.
Heure planifiée	Champ contenant l'heure d'un rappel personnel planifié ou d'un appel replanifié (d'un traitement).
Code d'état	Champ contenant le code d'État ou International, par exemple un code postal américain ou canadien tel que CA pour la Californie.

Type de champ	Description
ID de commutateur	Champ contenant un objet de la base de données de configuration représentant un autocommutateur physique ou virtuel.
Fuseau horaire	Champ contenant le décalage horaire de l'enregistrement.
À	Champ contenant l'heure de fin des tentatives de numérotation.
Historique des traitements	Un champ contenant l'enregistrement des traitements qui ont été appliqués à un client.
Champ défini par l'utilisateur	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 « Genesys Enumeration Tables » dans le **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

Affichage des filtres

La liste **Filtres** présente les filtres 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 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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 filtres

Pour créer un objet Filtre, 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 **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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 [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 [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Les champs personnalisés/définis par l'utilisateur, contenant typiquement des données commerciales, 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 [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. À 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 panneau de filtre **Répertoire du locataire**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 **Sauvegarder** 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	État actuel de l'enregistrement. Voir le tableau Types d'enregistrement 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'enregistrement 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. Pour plus d'informations, voir Traitements dans le Outbound Contact Deployment Guide.
tz_dbid	entier	DBID de configuration de l'objet Fuseau horaire associé à l'enregistrement d'appel.

Accès à une 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**.

Affichage des accès de table

La liste des **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 panneau de filtre **Répertoire du locataire**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

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

Utilisation des accès de table

Pour créer un objet Accès de table, 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 **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 Configuration Database (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
 - **Mise à jour toutes les (secondes)**—Nombre de secondes qu'une application attend avant de mettre à jour les données de la table dans la mémoire de cette application. Cette valeur

est requise uniquement lorsque la case **Mémoire cache** est cochée.

- **Mémoire cache**—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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Types d'accès de table

Type d'accès de table	Description
ANI	Table d'identification automatique de numéro (Automatic Number Identification).
Liste d'appel	Table de liste d'appels.
Code de pays	Table de code de pays.
Table définie par le client	Table définie par l'utilisateur.
Liste « Ne pas appeler »	Dans Outbound, la liste des clients qui demandent à ne pas être appelés s'appelle la 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.
Liste de contacts par e-mail	Dans Outbound, la liste de clients à contacter.
Chiffres Info	Table de chiffres d'indication d'informations.
LATA	Table de zone de transport et d'accès locaux (Local Access and Transport Area).
Table du journal	Table du journal.
NPA	Table de zone de numérotage (Numbering Plan Area).
NPA-NXX	Table de zone de numérotage avec un identificateur du bureau central de la compagnie de téléphone spécifique qui dessert ce numéro.
Code d'état	Code d'État 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.

Affichage des traitements

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 panneau de filtre **Répertoire du locataire**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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 traitements

Pour créer un objet Traitement, 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 **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 d'ordre**—(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**, **Recomposer** 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**, **Recomposer** 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 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. Cliquez sur **Sauvegarder**.

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 exige que l'Agent de déploiement Genesys (GDA) soit installé sur tous les hôtes source et cible. Reportez-vous à la section **Solution Deployment Prerequisites** du guide *GAX Deployment Guide* pour obtenir plus d'informations.

Important

À partir de la version 8.5.100.31 de Local Control Agent, Genesys Deployment Agent (GDA) n'est plus installé et n'est plus pris en charge en tant que Management Framework. Par conséquent, toutes les fonctions GDA (y compris l'installation de packs d'installation) sont obsolètes.

Le déploiement de solutions inclut :

- Gestion de packages d'installation (IP)
 - **Packages d'installation**
 - Afficher les **packages d'installation déployés**
- Gestion de définitions de solution
 - **Définitions de solution**
 - Afficher la liste des **solutions déployées**
- **Gestion des privilèges**

Packages d'installation

Ce panneau vous permet de gérer les packages d'installation en les téléchargeant vers un référentiel de GAX et en les déployant vers des hôtes.

Le panneau **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 panneau du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau 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.

Affichage des packages d'installation

La liste dans le panneau **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 bits requis par le package d'installation.
- **État**—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 panneau qui s'ouvre sur la droite. Ce panneau 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.
- **État**—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 modifiez 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**.

Utilisation des packages d'installation

Depuis ce panneau, 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

1. Dans le panneau **Packages d'installation**, cliquez sur +. Un nouveau panneau, **Assistant d'installation de logiciel**, s'ouvre sur la droite.
2. Dans le panneau **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 aux packages d'installation compressés 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 État du panneau **Packages d'installation**.

Important

Lorsque vous chargez 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.

Chargement de package d'installation (inclut modèles)

1. Dans le panneau **Assistant d'importation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de package d'installation (inclut modèles)** et cliquez sur le bouton **Suivant**.
2. Le panneau 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**.

Chargement de package d'installation (modèle téléchargé séparément)

1. Dans le panneau **Assistant d'importation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de package d'installation (modèle téléchargé séparément)** et cliquez sur le bouton **Suivant**.
2. Le panneau 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 de 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 de 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.

pas être modifié par rapport à la version du répertoire de modèles.

Le panneau 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 panneau **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 d'accès à l'emplacement de stockage du package d'installation.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le chemin.
4. Le panneau 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 panneau affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le panneau 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 panneau **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 panneau 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 panneau affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le panneau 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 aux packages d'installation compressés du support

1. Dans le panneau **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès aux packages d'installation compressés du support**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin d'accès à l'emplacement de stockage du package d'installation.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le panneau 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 panneau affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le panneau 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 chargement 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 **État** de la liste **Packages d'installation**.
- Vous ne pouvez pas charger 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

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau panneau s'ouvre sur la droite.
2. Dans le panneau des détails **Package d'installation**, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau panneau appelé **Copier vers des locataires** s'ouvre sur la droite.
3. Dans le panneau **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 panneau 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 panneau **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.
5. Cliquez sur **Suivant** en bas du panneau **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

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau panneau s'ouvre sur la droite.
2. Dans le panneau des détails du package d'installation, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**. Un nouveau panneau, **Assistant de déploiement de packages 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 charger 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**.
- Si vous installez un plug-in par le biais de GAX sous Windows, l'assistant de déploiement vous invite à spécifier uniquement le chemin d'installation du plug-in.

Si vous installez un plug-in par le biais de GAX sous Linux, l'assistant de déploiement vous invite à spécifier à la fois le chemin du répertoire GAX et le chemin d'installation du plug-in. Si le chemin d'installation de GAX est incorrect, l'assistant de déploiement installe le plug-in, mais ne copie pas les fichiers du plug-in dans le répertoire de GAX. Dans ce cas, vous devez manuellement copier les fichiers du plug-in à partir du chemin d'installation du plug-in vers le chemin d'installation de GAX.

Télécharger des packages d'installation

[+] Cliquez pour afficher la procédure

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau panneau 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

1. Cliquez sur le nom d'un package d'installation pour le sélectionner. Un nouveau panneau s'ouvre sur la droite.
2. Dans le panneau des détails du **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**.

Assistant de déploiement

L'**Assistant de déploiement automatique** déploie un package d'installation ou une définition de solution vers les hôtes spécifiés, puis installe et configure le service selon les instructions de la définition de package de service.

Avant de commencer

Prenez en compte les points suivants lorsque vous utilisez l'**Assistant de déploiement automatique** :

- La plupart des champs de l'Assistant sont des champs à saisie semi-automatique. Vous pouvez entrer 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 entré. 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 sauvegardés 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 Hôte 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**.

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

1. Dans le panneau **Packages d'installation**, sélectionnez le package d'installation à utiliser pour l'installation.
2. Un nouveau panneau contenant des informations supplémentaires sur le package d'installation s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**.
3. Le panneau **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le panneau affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le package d'installation. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le panneau 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 panneau 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 panneau 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 panneau précédent et modifier les paramètres.
10. Le panneau affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces informations sont aussi affichées dans le panneau **Packages d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal correspondant en sélectionnant le package dans le panneau **Packages d'installation déployés**. Un nouveau panneau 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

1. Dans le panneau **Packages d'installation déployés**, sélectionnez le package à utiliser pour la mise à niveau.
2. Un nouveau panneau 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 panneau **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le panneau 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 panneau 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**—Réinstalle le package d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
 - **Faux**—Réinstalle toujours le package d'installation.

6. Cliquez sur **Suivant**.

7. Le panneau 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 panneau 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 panneau précédent et modifier les paramètres.

9. Le panneau affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement de la mise à niveau. Ces informations sont aussi affichées dans le panneau **Packages d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal correspondant en sélectionnant le package dans le panneau **Packages d'installation déployés**. Un nouveau panneau 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

1. Dans le panneau **Packages d'installation déployés**, sélectionnez le package d'installation à restaurer.
2. Un nouveau panneau contenant des informations supplémentaires sur le package d'installation s'affiche sur la droite. Cliquez sur le bouton **Déployer le profil : Restaurer vers** (numéro de version).
3. Le panneau **Assistant de déploiement automatisé** s'affiche sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le panneau 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 panneau 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**—Réinstalle le package d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
 - **Faux**—Réinstalle toujours le package d'installation.

6. Cliquez sur **Suivant**.

7. Le panneau se met à jour pour afficher la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Ces valeurs sont pré-remplies à partir du déploiement précédent du package d'installation, mais elles peuvent être modifiées si nécessaire.

8. Le panneau 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 panneau précédent et modifier les paramètres.

9. Le panneau affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces informations sont aussi affichées dans le panneau **Packages d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal correspondant en sélectionnant le package dans le panneau **Packages d'installation déployés**. Un nouveau panneau contenant des informations supplémentaires sur le package s'affiche. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

Packages d'installation déployés

Le panneau **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.
- **État** — 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 panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les packages d'installation 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.

Autres actions

Pour afficher d'autres informations, cliquez sur un package d'installation dans la liste. Un nouveau panneau 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 panneau **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 panneau **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 panneau **Détails** à droite de la liste. Les actions disponibles pour chaque définition de solution s'appliquent depuis le panneau **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 panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les définitions de solution dans la 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.

Affichage des définitions de solution

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 panneau 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** — Description facultative de la définition de solution ; elle peut être modifiée, si nécessaire.
- **Notes** — Notes facultatives 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 l'agent de déploiement Genesys sur chaque hôte. Vous trouverez des instructions dans le manuel *Framework Deployment Guide*.
- Installez Java SDK sur les hôtes cibles pour leur permettre de traiter les instructions de déploiement.
- Chargez les packages d'installation nécessaires dans le référentiel de packages d'installation.

Reportez-vous au manuel *Genesys Administrator Extension Deployment Guide* pour obtenir la liste complète des conditions préalables requises pour Genesys Administrator Extension et le module Déploiement de solution.

Utilisation des définitions de solution

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.
- Chargez 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 **Liste de 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 panneau **Détails**, cochez la case **Déployable**.
6. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder 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. Sur l'écran de liste **Définitions de solution**, sélectionnez la définition de solution que vous souhaitez 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 **Sauvegarder** pour sauvegarder 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 panneau s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau panneau, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau panneau appelé **Copier vers des locataires** s'ouvre sur la droite.
3. Dans le panneau **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 panneau 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 panneau **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.
5. Cliquez sur **Suivant** en bas du panneau **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. Sur l'écran de liste **Définitions de solution**, sélectionnez le fichier de définition de solution que vous souhaitez 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 voulez exporter la définition de solution. Un nouveau panneau 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. Sur l'écran **Définitions de solution**, sélectionnez le fichier de définition de solution que vous souhaitez supprimer.
2. Dans la zone **Propriétés** qui s'affiche à droite de la liste **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 **Solutions déployées**.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le panneau **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 panneau **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**—Signale que le package de solution est le dernier déploiement réussi pour le locataire.
- **Profil**—Type de profil de la solution.
- **État**—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 panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

Triez les solutions de la 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.

Autres actions

L'écran **Solutions déployées** propose également les actions suivantes :

- Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**.

- 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 panneau **Journal de déploiement**, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Journal de déploiement**.

Lors d'un déploiement, le panneau **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. 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 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 qui utilise 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 manuel *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, reportez-vous au guide *Genesys 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 panneau **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 (OPM) permet de créer des paramètres opérationnels qui sont stockés dans la Configuration Database sous la forme d'objets Transaction. Ces paramètres 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 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 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 dans le groupe de paramètres, permettant le contrôle des stratégies actives. Genesys Administrator Extension mémorise ces valeurs dans la Configuration Database dans le cadre d'un objet Transaction.
- L'application URS (Universal Routing Server) exécute une stratégie de routage, qui lit les valeurs des paramètres 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.

Le module Operational Parameters Management est accessible à partir du menu **Paramètres de routage** de la barre d'en-tête GAX et comprend les éléments suivants :

- Paramètres
- Groupes de paramètres
- Modèles de groupes

Paramètres

Les paramètres opérationnels sont des paramètres utilisés pour personnaliser les stratégies de routage. Dans la gestion des paramètres opérationnels, le fournisseur de services définit les paramètres 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, qui sont ensuite lues par une stratégie de routage et incorporées au flux d'appels.

Affichage des paramètres

L'écran affiche une liste de tous les paramètres définis que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**. Cliquez sur un paramètre dans la liste. Ses propriétés, y compris son type, sont affichées à droite de la liste. Vous pouvez filtrer son contenu de diverses manières :

- Saisissez 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 panneau de filtre des locataires. Dans ce panneau, cochez les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ Filtre rapide de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les paramètres de la liste en cliquant sur l'en-tête d'une colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active.

Propriétés

Propriétés des paramètres

Propriété	Description
Nom affiché	Nom du paramètre. Il doit être unique dans le système.
Nom de 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	Paramètre.
Type d'objet	Ce champ n'apparaît que 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 panneau distinct s'ouvre pour vous permettre de sélectionner les

Propriété	Description
	locataires qui recevront le paramètre.
Type de DN	Ce champ n'apparaît que 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 ne s'appliquent qu'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"> • 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. <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Important</p> <p>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> </div> <ul style="list-style-type: none"> • 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 sa sauvegarde. Si elle n'est pas sélectionnée, le paramètre est considéré comme facultatif et peut être sauvegardé 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 réelle 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 paramètres déployées. Spécifier une valeur par défaut est facultatif.

Propriété	Description
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 de la ressource audio (ARID).
Booléen	Vrai ou faux uniquement.
Objet de 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 panneau 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"> • Groupe d'agents • DN • Personne (appelée plus souvent Utilisateur) • Emplacement • Groupe d'emplacements • Compétence • Stat Server • Transaction
Liste personnalisée	Les valeurs valides sont limitées aux valeurs spécifiées dans une liste définie par l'utilisateur, indiquée dans le champ Liste personnalisée/Valeur personnalisée des propriétés du paramètre.
Date	Valeur de date au format aaaa-mm-jj.
Entier	0 (zéro), un nombre négatif ou positif sans valeur décimale.
Entité	Nom d'une personnalité, donné par la valeur Identifiant personnalité spécifiée dans la liste Personnalités.
Planning	Permet aux utilisateurs de configurer des plages de dates/heures.
Chaîne	Chaîne de caractères, alphanumériques et

Type	Description
	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 panneau **Paramètres**, cliquez sur **+**.
2. Dans le panneau **+** qui s'affiche à droite du panneau **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 panneau **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. Pour spécifier une plage horaire, procédez comme suit :
 - i. Déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planning commence.
 - ii. 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.

iii. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

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. Pour spécifier une plage horaire, procédez comme suit :
 - i. Déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planning commence.
 - ii. 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.
 - iii. Cliquez sur **Sauvegarder**.

3. Dans le panneau **+**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour sauvegarder le nouveau paramètre, cliquez sur **Sauvegarder**.
- Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas le sauvegarder dans la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Utilisation des paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur cet écran :

- Définir de nouveaux paramètres
- Modifier des paramètres
- Supprimer des paramètres

Définition de paramètres

En principe, le fournisseur de services définit les nouveaux paramètres. 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 panneau **Paramètres**, cliquez sur **+**.
2. Dans le panneau **+** qui s'affiche à droite du panneau **Paramètres**, définissez les propriétés du nouveau paramètre.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Pour sauvegarder le nouveau paramètre, cliquez sur **Sauvegarder**.
 - b. Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas le sauvegarder 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 toute propriété d'un paramètre sauf **Valeur**. Pour définir ou changer la valeur réelle d'un paramètre 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, 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 panneau **Paramètres**, sélectionnez le paramètre à modifier.
2. Dans le panneau <Parameter name> qui s'affiche à droite du panneau **Paramètres**, modifiez les propriétés du paramètre, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos changements ou sur **Annuler** pour ne pas changer le paramètre.

Suppression de paramètres

Vous ne pouvez supprimer que des paramètres 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 panneau **Paramètres**, sélectionnez le paramètre à supprimer.
2. Dans le panneau <Parameter name> affiché à droite du panneau **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 paramètre 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 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 dans le groupe de paramètres. Lorsque l'application URS exécute une stratégie de routage, les valeurs des paramètres 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 sauvegardé, il peut créer un 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 sauvegarder 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.

Affichage des groupes de paramètres

Cet écran, visible uniquement si vous disposez des privilèges de rôle appropriés, affiche la liste de tous les groupes de paramètres auxquels l'utilisateur connecté a accès. Pour rafraîchir la liste à tout moment, cliquez sur **Rafraîchir**.

Si vous utilisez GAX 8.5.220 ou une version antérieure, tous les groupes de paramètres du locataire sont affichés, sous réserve de disposer des privilèges d'accès appropriés dans ce locataire. À partir de GAX 8.5.230, la liste apparaît comme une arborescence hiérarchique de dossiers des locataires, unités de configuration et dossiers dans lesquels les modèles de groupe de paramètres correspondants ont été déployés et pour lesquels vous avez accès dans Configuration Server. Par conséquent, seuls certains groupes de paramètres peuvent être visibles dans un locataire. Il s'agit des dossiers auxquels vous avez accès.

Pour trier la liste, cliquez sur un en-tête de colonne. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour inverser l'ordre de tri.

Pour filtrer la liste, procédez comme suit :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

Cliquez sur le nom d'un groupe de paramètres pour afficher plus d'informations sur le groupe dans un nouveau panneau qui s'ouvre sur la droite. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Contrôle d'accès**

pour modifier les autorisations pour le groupe de paramètres, s'ils disposent de l'autorisation **Mise à jour** sur l'objet.

Utilisation des groupes de paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur cet écran :

- Définir ou modifier les valeurs des paramètres dans le groupe de paramètres
- Changer le modèle qu'un groupe de paramètres utilise comme base vers un autre modèle
- Supprimer un groupe de paramètres

Définir ou modifier des valeurs

Les paramètres des groupes de paramètres peuvent être définis 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 qui s'appliquent au locataire.

1. Dans l'écran **Liste des groupes de paramètres**, sélectionnez le groupe à modifier.
2. Dans le panneau **Paramètres** qui s'affiche à droite de l'écran **Liste des groupes de paramètres**, entrez ou modifiez les valeurs pour chacun des paramètres, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder 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 panneau 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 de transaction**—La valeur externe est utilisée.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour synchroniser le groupe de paramètres.

Changer le modèle

Vous pouvez changer les paramètres associés à un groupe de paramètres et les applications 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.

1. Créez un nouveau modèle de groupe de paramètres en copiant le modèle du groupe de paramètres à

modifier. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres.

2. Dans le panneau **<Parameter Group name>** qui s'affiche sur la droite, cliquez sur **Changer de modèle**.
3. Dans le panneau **Changer de modèle** qui s'affiche sur la droite, sélectionnez le nouveau modèle de groupe de paramètres dans le champ **Modèle de groupes de paramètres ciblé**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Vérifiez le récapitulatif dans le panneau **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 :

- Les paramètres qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupe de paramètres.
- Les applications désignées qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupe de paramètres

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 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 du groupe ne sont pas incorporées au flux d'appels.

1. Dans le panneau **Groupes de paramètres**, sélectionnez le groupe à supprimer.
2. Dans le panneau **<Parameter Group name>** affiché à droite du panneau Liste des 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 qu'il est possible de déployer vers un ou plusieurs locataires et qui sont définis par le fournisseur de services. Un paramètre peut être inclus 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 des modèles de groupe de paramètres

L'écran affiche une liste de tous les modèles de groupe de paramètres définis que vos privilèges de rôle vous permettent d'afficher. Si vous utilisez GAX 8.5.0 ou une version antérieure, tous les modèles de groupe de paramètres du locataire sont affichés, sous réserve de disposer des privilèges d'accès appropriés dans le locataire. Dans GAX 8.5.2, la liste apparaît comme une arborescence hiérarchique de dossiers dans lesquels ont été déployés les modèles de groupe de paramètres correspondants. Par contre, vous pouvez uniquement afficher les dossiers pour lesquels vous disposez des privilèges de rôle appropriés. Par conséquent, seuls certains modèles de groupe de paramètres peuvent être visibles dans le locataire. Il s'agit des dossiers auxquels vous avez accès.

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.

Pour trier les modèles dans la liste, cliquez sur un en-tête de colonne. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour inverser l'ordre de tri.

Pour rechercher des modèles spécifiques dans la liste, procédez comme suit :

- 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 panneau **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cochez les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce panneau pour filtrer la liste des locataires.

Propriétés

Les propriétés des modèles de groupes de paramètres sont décrites dans le tableau suivant :

Propriété	Description
Nom	Nom du modèle de groupe de paramètres. Il doit être unique dans le système.
Description	Texte facultatif décrivant le modèle de groupe de paramètres ou apportant des informations supplémentaires.

Propriété	Description
Paramètres	<p>Liste des paramètres qui ont été ajoutés au modèle de groupe de paramètres. La ou les sections auxquelles ce modèle de groupes de paramètres appartient sont aussi affichées ici.</p> <p>Important 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>
Utilisé	(Lecture seule) Utilisé pour déployer un groupe de paramètres.

Utilisation des modèles de groupe de paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur cet écran :

- Créer des modèles de groupe de paramètres
- Modifier des modèles de groupe de paramètres
- Supprimer des modèles de groupe de paramètres
- Gérer la liste des paramètres dans un modèle de groupe de paramètres
- Distribuer des modèles de groupe de paramètres
- Associer des applications
- Déterminer où un modèle de groupe de paramètres est utilisé, puis remplacer le modèle de groupe de paramètres qu'un groupe de paramètres utilise par un autre modèle
- Afficher l'historique des changements du modèle de groupe de paramètres dans le panneau Historique en cliquant sur **Lié** et en sélectionnant **Historique**

Créer des modèles de groupe de paramètres

Le fournisseur de services crée des modèles de groupe de paramètres et leur attribue des paramètres.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le panneau **Modèles de groupes de paramètres**, cliquez sur +.
2. Dans le panneau + qui s'affiche à droite du panneau **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 panneau s'ouvre sur la droite. Effectuez les actions suivantes :
 - Dans le nouveau panneau, 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 **Sauvegarder** pour sauvegarder le nouveau modèle de groupes de paramètres ou sur **Annuler** pour abandonner le nouveau modèle et ne pas le sauvegarder 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.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le panneau de la **liste Modèle de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle à modifier.
2. Dans le panneau <Parameter Group Template name> qui s'affiche à droite du panneau **Modèle de groupe de paramètres**, modifiez les propriétés du modèle, le cas échéant.
3. Lorsque vous avez terminé de modifier le modèle de groupe de paramètres, cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos changements ou cliquez sur **Annuler** pour annuler vos changements et conserver le modèle de groupe de paramètres tel quel.

Supprimer des modèles de groupe de paramètres

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle de groupes de paramètres qui est actuellement déployé.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le panneau de la **liste Modèle de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle à supprimer.
2. Dans le panneau <Parameter Group Template name> affiché à droite du panneau **Modèle de groupe 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 groupes de paramètres, vous pouvez gérer la liste des paramètres comme suit :

- Ajouter des paramètres à un modèle de groupe de paramètres **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres auquel sera ajouté le paramètre dans la liste des modèles.

2. Dans la liste **Paramètres**, cliquez sur **Ajouter**.
 3. Dans le panneau **Paramètres** affiché sur la droite, sélectionnez le ou les paramètres que vous souhaitez ajouter. Les paramètres sélectionnés s'affichent maintenant dans la liste **Paramètres**.
 4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
- Changement de l'ordre des paramètres dans la liste des paramètres sélectionnés **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres dans lequel l'ordre des paramètres 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 **Sauvegarder**.
 - Supprimer des paramètres d'un modèle de groupe de paramètres **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres duquel le paramètre sera supprimé.
 2. Dans la liste **Paramètres**, sélectionnez un paramètre que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
 3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Distribuer des modèles de groupe de paramètres

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.

Depuis la version 8.5.230, vous pouvez déployer des modèles de groupes de paramètres dans des dossiers et les unités de configuration spécifiés dans le locataire. Cela permet à chaque locataire de restreindre l'accès à des groupes de paramètres particuliers en fonction des autorisations de l'utilisateur par rapport à l'unité de configuration ou le dossier en question. Auparavant, tous les utilisateurs disposant d'un accès au locataire pouvaient accéder à tous les paramètres.

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 groupes de paramètres déjà déployé. {{NoteFormat|Si vous avez modifié le schéma du modèle, sachez que si vous appuyez sur le bouton **Sync**, vous restaurez le reste du modèle (voir la modification *ci-dessous*) avec les valeurs par défaut. Vous devrez ensuite corriger les valeurs de cette partie du modèle avec les bonnes valeurs.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le panneau de la **liste Modèle de groupes de paramètres**, sélectionnez le modèle à déployer.
2. Dans le panneau <Parameter Group Template name> affiché à droite du panneau **Modèle de groupe de paramètres**, cliquez sur **Déployer**.
3. Dans le panneau **Déploiement de groupes de paramètres**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Dans le champ **Nom du groupe de paramètres**, entrez le nom attribué à ce groupe de paramètres.
 - b. Dans le champ **Locataire**, utilisez l'icône de dossier pour sélectionner le locataire auquel appartient ce groupe de paramètres.

- c. (Facultatif) Dans le champ **Dossier**, utilisez l'icône de dossier pour sélectionner le dossier de transactions dans lequel ce modèle de groupe de paramètres doit être déployé. Vous pouvez déployer des modèles de groupes de paramètres dans des dossiers et les unités de configuration spécifiés dans le locataire. Cela permet à chaque locataire de restreindre l'accès à des groupes de paramètres particuliers en fonction des autorisations de l'utilisateur par rapport à un dossier ou une unité de configuration spécifiés. Laissez ce champ vide si vous préférez que tous les utilisateurs disposant d'un accès au locataire aient accès à tous les paramètres et aux modèles associés, comme cela a toujours été le cas.
 - d. Cliquez sur **Suivant**.
 - e. Sélectionnez les applications à associer avec ce modèle dans le panneau Applications associées.
4. Affichez un aperçu du déploiement dans Résumé. Si le déploiement vous convient, cliquez sur **Terminer**. Pour effectuer des changements, cliquez sur **Précédent**.
 5. Cliquez sur **Fermer**.

Gestion des ressources audio

Audio Resource Management (ARM) vous permet de gérer des personnalités et leurs ressources audio associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de définir quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur, pour une meilleure organisation. 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.

ARM est équipé d'**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 ARM dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités d'ARM 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.

Affichage des ressources audio

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour afficher la liste, sélectionnez **Ressources Audio** dans le menu **Paramètres de routage**.

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). Dans un environnement à locataire unique avant la version 8.5.2 de GAX, des ID de ressource audio (ARID) étaient attribués aux ressources audio dans la plage allant de 9 000 à 9 999 inclus, avec une limite de 1 000 ressources audio. Depuis la version 8.5.2 de GAX, la plage a été augmentée et est passée de 1 000 à 9 999 inclus, augmentant le nombre d'ID de ressource

audio (ARID) disponibles à 9 000.

- Des colonnes supplémentaires, une par personnalité, afin d'indiquer par qui est utilisée la ressource audio. Les personnalités sont listées par ordre alphabétique. Par défaut, toutes les personnalités auxquelles est attribuée la ressource audio sont listées. Pour masquer (ou afficher) des personnalités affichées dans la liste pour un locataire spécifique, cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et sélectionnez **Afficher/Masquer les personnalités** (situé sur l'extrémité droite) pour ouvrir une liste de toutes les personnalités disponibles pour ce locataire. Sélectionnez les personnalités que vous voulez afficher et désélectionnez la case à cocher pour celles que vous ne souhaitez pas afficher.

Conseil

Cochez ou décochez la case à cocher pour **Tous** si vous souhaitez d'abord afficher ou masquer une majorité de personnalités, respectivement, puis cliquez/désélectionnez chaque personnalité pour affiner la liste, si nécessaire.

Pour trier la liste en fonction d'une colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Cliquez une seconde fois pour inverser l'ordre de tri.

Pour chercher le nom d'une 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**.

Utilisation des entités

Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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 **Sauvegarder**.

Chargement de ressources audio

Pour charger une ressource audio et l'attribuer à une entité, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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.

Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- **Modifier** la entité—Cliquez sur **Modifier** en regard d'une entité pour modifier ses propriétés.
- **Supprimer** l'entité—Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de l'entité. 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 l'entité, 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.
 - **Remplacer**—Réattribuer cette ressource audio à une autre entité.
 - **Télécharger**—Télécharger le fichier sur votre ordinateur.
 - **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.
 - **Codages**—Afficher des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont chargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **µ-law**, **A-law**, et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

Ressources audio

Création d'une ressource audio

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

[+] Afficher la procédure

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter un message**.
2. Entrez les informations suivantes :
 - **Nom**—Nom de la 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 **Sauvegarder**.

Chargement de ressources audio

Pour télécharger une ressource audio, procédez comme suit :

[+] Afficher la procédure

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

Pour supprimer une ressource audio :

[+] Afficher la procédure

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 le 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.

Important

Internet Explorer ne prend pas directement en charge la lecture du fichier audio. Vous devez télécharger le fichier et le lire au niveau local. Firefox ne lit pas les codecs audio μ -law et A-law. Seuls les codecs PCM Audio sont lus dans Firefox.

- **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.
- **Remplacer**—Remplacer cette entité par une autre.
- **Télécharger**—Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
- **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.
- **Codages**—Affiche des informations sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont chargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ -law**, **A-law**, et **GSM**. Seul le téléchargement des fichiers **.wav** est pris en charge.

Journaux d'audit

Depuis GAX 8.5.25x, des journaux d'audit supplémentaires ont été ajoutés aux journaux de ressource audio dans la base de données de journaux centrale pour fournir un relevé des changements de configuration apportés à la ressource audio et aux personnalités. Vous pouvez afficher ces journaux dans la liste des **journaux centralisés**, en sélectionnant **Application > Tous les journaux** ou **Audit** dans le panneau situé à gauche.

Les nouveaux journaux d'audit journalisent les tâches suivantes :

- Créer une entité
- Modifier certaines propriétés d'une entité, à savoir le nom, la langue, la description et le genre.
- Supprimer une entité
- Créer une ressource audio
- Modifier certaines propriétés d'une ressource audio, à savoir le nom, la description, puis le type.
- Supprimer une ressource audio
- Charger/remplacer un fichier audio

- Retraiter un fichier audio
- Supprimer un fichier audio
- Télécharger un fichier audio

Deux colonnes supplémentaires ont été ajoutées à la liste des journaux, mais uniquement si vous consultez une liste de journaux d'audit créés à partir de la section **Audit** du panneau latéral. Il s'agit des colonnes suivantes :

- **Nom d'utilisateur**—Spécifie le nom de l'utilisateur qui a modifié cet objet dans GAX. Si le message du journal contient un lien vers le champ qui a été modifié, cette entrée de colonne est vide.
- **Type d'objet**—Spécifie le type d'objet qui a été modifié par l'utilisateur. Si le message du journal contient un lien explicite vers le champ qui a été modifié, cette entrée de colonne est vide.

Journaux centralisés

La base de données de journaux centrale contient les messages de journaux générés par les applications Genesys. Le plug-in de journal centralisé pour Genesys Administrator Extension affiche un résumé de ces journaux, à partir duquel vous pouvez sélectionner et étudier ceux qui vous intéressent. Comme pour tous les objets de GAX, vous pouvez voir uniquement les journaux pour lesquels vous avez les privilèges requis.

Important

La base de données de journaux centrale est uniquement compatible avec les systèmes de bases de données Oracle, Microsoft et PostgreSQL ; IBM DB2 n'est pas pris en charge.

Les messages de journaux stockés dans la base de données de journaux centrale sont de deux types différents :

- Journaux d'application : générés par la plupart des applications Genesys, ces journaux utilisent le même format d'enregistrement de journal unifié.
- Journaux d'audit : générés par certaines applications seulement (notamment Configuration Server et Solution Control Server), ces journaux contiennent des attributs supplémentaires, ainsi que des informations sur les modifications de configuration et les actions de contrôle exécutées dans le cadre de processus, de solutions et d'alarmes.

Pour afficher le journal centralisé, sélectionnez **Journaux centralisés** dans la barre de menus GAX.

Fenêtre Journal centralisé

Les enregistrements des journaux s'affichent dans la fenêtre Journaux centralisés.

Dans la fenêtre, le menu de gauche affiche les vues disponibles pour l'affichage, notamment les recherches sauvegardées.

Important

Les journaux d'audit s'affichent uniquement dans la vue Audit et dans les résultats d'une recherche dans laquelle le critère **Type** est défini sur Audit.

Au-dessus de la liste des journaux, les informations et les commandes suivantes apparaissent :

- Le nombre de journaux qui ont été récupérés et le nombre total de journaux à récupérer. Afin de réduire

les délais de récupération de tous les enregistrements d'une base de données de journaux qui contient un nombre important d'enregistrements, les enregistrements sont récupérés par lots à partir de la base de données (la valeur de la taille des lots par défaut est de 100) ; davantage d'enregistrements sont récupérés lorsque vous avez fait défiler la moitié de la liste. De plus, pour optimiser les performances, le nombre d'enregistrements qui peuvent être affichés par GAX est limité (le nombre d'enregistrements par défaut est de 5 000). Si ces paramètres ne vous conviennent pas, vous pouvez les modifier à l'aide des options **minlogs** et **maxlogs** (respectivement). Reportez-vous à la « [clog Section](#) » du guide *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Critères de recherche utilisés pour sélectionner les journaux dans la liste. Par défaut, seuls les journaux générés le jour en cours (**plage de dates** : Aujourd'hui) sont sélectionnés. Consultez la section [Filtrage des journaux](#) pour obtenir plus d'informations sur la sélection de journaux à l'aide des filtres.
- Quatre icônes de commande :
 -  Ouvre la fenêtre de recherche, dans laquelle vous définissez des [filtres](#) pour créer la liste des journaux qui vous intéressent, ou au moins pour réduire la liste afin que sa taille soit plus facile à gérer.
 -  Supprime les journaux sélectionnés de la liste. Afin de sélectionner un journal pour le supprimer, cochez la case dans la première colonne. Sélectionnez-en autant que vous le souhaitez, ou cochez la case dans la ligne d'en-tête pour sélectionner tous les enregistrements affichés.

Avertissement

Si vous cochez la case dans la ligne d'en-tête, vous serez également invité à sélectionner tous les enregistrements dans la base de données (pas seulement les enregistrements affichés) qui répondent aux mêmes critères que les enregistrements affichés. Sélectionnez cette option **UNIQUEMENT** si vous êtes sûr que vous souhaitez sélectionner, à des fins de suppression, tous les enregistrements dans votre base de données qui répondent à ces critères.

-  Permet de sélectionner les colonnes (attributs) à afficher dans la liste.
-  Actualise l'affichage.
- Zone Filtre rapide—Entrez du texte dans cette zone pour rechercher des journaux spécifiques sans utiliser la fonction de filtre complète. Ces journaux contenant ce texte (y compris les nombres, tels que l'ID du journal) seront renvoyés et affichés. Ce filtre est sensible à la casse et est cumulatif—la requête est évaluée puis exécutée. La liste des résultats est mise à jour pendant que vous tapez chaque caractère. Pour des résultats optimaux, entrez autant de caractères que possible.

Chaque enregistrement de journal est affiché avec tous ses attributs ou une partie d'entre eux, de la façon suivante :

- **Niveau**—[Niveau de journal](#) du journal, pour [Alarme](#), [Standard](#), [Interaction](#) ou [Suivi](#).
- **ID**—Identificateur unique du journal, au format <Application id>-<message ID>, où <Application ID> est l'ID de l'application qui a généré le journal, et <message ID> est l'identificateur numérique du message du journal, unique dans le composant qui a généré le journal.
- **Description**—Texte du message du journal.
- **Hôte**—Hôte sur lequel l'application qui a généré le journal était exécutée.

- **Application**—Nom de l'application qui a généré le journal.
- **Date**—Date et heure de génération du journal.
- **ID de l'interaction**—Identificateur de l'interaction pour laquelle ce journal a été généré. Cet attribut apparaît uniquement pour les journaux de niveau Interaction.

Vous pouvez également cliquer sur  et personnaliser les attributs (colonnes) affichés ; par défaut, toutes les colonnes sont affichées.

Les attributs actuellement affichés dépendent de la sélection effectuée dans le menu à gauche de la fenêtre et des attributs que vous avez choisi d'afficher. Par exemple, l'attribut **Niveau** ne s'affiche que si vous avez choisi d'afficher uniquement les journaux de niveau Standard.

Cliquez dans la ligne d'un journal pour afficher les attributs supplémentaires.

Affichage des journaux

Dans la fenêtre Journaux centralisés, vous pouvez :

- Afficher tous les journaux de type Application, en sélectionnant **Tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Afficher tous les journaux d'un certain **niveau**, en sélectionnant le niveau approprié sous **Applications**. Par exemple, pour afficher tous les journaux d'application de niveau Standard, sélectionnez **Standard** sous **Applications**.
- Afficher tous les journaux de type Audit, en sélectionnant **Tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Afficher tous les journaux répondant aux critères définis dans une recherche sauvegardée, en sélectionnant le nom de la recherche sous **RECHERCHES SAUVEGARDÉES** dans le menu de gauche.
- Créer une nouvelle recherche pour tous les journaux répondant aux critères spécifiés, en **filtrant** les journaux selon des critères spécifiés.

Par défaut, GAX affiche les journaux triés en fonction de leur attribut **Date**. Vous pouvez également les trier en fonction de leur **Niveau**, **ID**, **Description**, **Hôte**, **Application** et **Date** (et heure) au moment où ils ont été générés. Cliquez sur une cellule de l'en-tête pour trier la liste en fonction de cet attribut et/ou pour modifier l'ordre de la liste (ascendant ou descendant).

Recherche de journaux

Vous pouvez rechercher des journaux spécifiques en filtrant la liste des journaux selon un ou

plusieurs critères de recherche. Cliquez sur  pour ouvrir la fenêtre de filtre. Dans cette fenêtre, vous pouvez effectuer une recherche simple ou une recherche avancée :

- **Recherche simple**—Vous permet d'afficher un sous-ensemble de journaux à l'aide d'un ensemble de critères de base.

- **Recherche avancée**—Sous réserve des privilèges spécifiés, vous permet de filtrer la liste à l'aide de critères supplémentaires, de sauvegarder les recherches, de gérer la liste des recherches sauvegardées et de supprimer certains ou tous les journaux.

Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer jusqu'à 10 recherches définies, afin de les utiliser plus tard. Si vous souhaitez sauvegarder une nouvelle recherche, mais que vous en avez déjà sauvegardé 10, vous devez supprimer l'une des recherches existantes (cliquez sur la croix **x** qui s'affiche lorsque vous passez le curseur sur le nom de la recherche) avant de sauvegarder la nouvelle. Vous pouvez également faire glisser les noms de recherches vers le haut et vers le bas pour les réorganiser dans la liste.

Conseil

- Avant de commencer votre recherche, assurez-vous que tous les enregistrements de journal ont été récupérés de la base de données—Vérifiez le nombre d'enregistrements dans le coin supérieur droit de la fenêtre « Journal centralisé ».
- Si vous souhaitez simplement rechercher des enregistrements de journal contenant un texte, ou même un enregistrement de journal avec un ID unique, vous obtiendriez probablement les mêmes résultats avec la recherche simple et avec la recherche avancée en entrant du texte dans la zone Table des filtres en haut à gauche de la fenêtre.

Recherche simple

Dans une recherche simple, vous pouvez filtrer les journaux selon les critères **Hôte, Application, Locataire, Utilisateur, Date** et/ou **Description**.

Notez les points suivants lorsque vous effectuez une recherche simple :

- Vous pouvez entrer uniquement une valeur de filtre pour chaque attribut.
- Les filtres **Hôte, Application, Locataire** et **Utilisateur** contiennent des listes déroulantes de valeurs de l'attribut correspondant pour chaque enregistrement de journal dans la liste d'origine.
- Le filtre **Date** inclut huit valeurs de filtre prédéfinies, comme suit :
 - 5 dernières minutes
 - 15 dernières minutes
 - Dernière heure
 - Aujourd'hui
 - Hier—Jours en cours et précédents
 - 5 derniers jours—5 derniers jours jusqu'à aujourd'hui
 - 30 derniers jours—30 derniers jours jusqu'à aujourd'hui

Tous les jours commencent à minuit (00:00:00) ; les intervalles en minutes et en heures sont mesurés à partir de l'heure d'exécution du filtre.

Vous pouvez également sélectionner une **plage de dates personnalisées**, puis sélectionner une plage de dates et d'heures dans les calendriers adjacents qui s'affichent.

- Le filtre **Description** ne contient aucune liste déroulante ; entrez le texte qui peut être trouvé dans le **nom d'hôte**, le **nom de l'application** ou la **description** du journal. Cela est légèrement différent de la zone de **filtre rapide** située au-dessus de la liste des enregistrements. En effet, ce champ recherche uniquement le texte correspondant dans trois attributs, et ne peut donc pas être utilisé pour rechercher un journal d'un nombre donné.

Pour filtrer les journaux, sélectionnez une valeur pour un ou plusieurs critères de recherche, puis cliquez sur **Recherche**. Les journaux qui répondent aux critères spécifiés sont affichés.

Recherche avancée

Pour utiliser le filtre de recherche avancée, vous devez disposer du privilège ACCESS_CLOGS. Ce filtre avancé vous offre davantage de critères de recherche. De plus, si vous disposez du privilège DELETE_CLOGS, vous pouvez également supprimer de la base de données de journaux centrale tout ou partie des enregistrements de journal retournés par votre requête.

Pour définir un filtre avancé, entrez d'abord des critères de filtrage pour une **recherche simple**. Cliquez ensuite sur la flèche en regard de Recherche avancée. La fenêtre de recherche s'étend pour afficher les filtres supplémentaires avec lesquels vous pouvez rechercher des journaux, en particulier :

- **Type de journal**—Application ou Audit
- **Niveau Journal**—**Alarme**, **Standard**, **Interaction** ou **Suivi**
- Nom de la **solution** dans laquelle le fichier journal a été généré.
- Type et nom des objets de configuration qui ont été modifiés.
- Nom de clé et valeur des attributs qui ont été modifiés.

Pour supprimer la valeur d'un filtre, cliquez sur **Réinitialiser** ; pour effacer tous les filtres, cliquez sur **Réinitialiser tous les filtres**. Pour supprimer uniquement certaines paires clé/valeur entrées dans

le filtre **Attributs**, cliquez sur l'icône  adjacente.

Dans la liste des enregistrements de résultats renvoyés par la recherche avancée, vous pouvez

afficher et trier les enregistrements de journal comme d'habitude. Cliquez sur  pour supprimer les enregistrements sélectionnés de la base de données de journaux centrale. (Vous devez disposer du privilège DELETE_CLOGS pour supprimer des enregistrements).

Niveaux Journal

Genesys Administrator génère des événements de journal à quatre niveaux de détail : **Alarme**, **Standard**, **Interaction** et **Suivi**. Les événements de journal de ces niveaux de journal utilisent le même format d'enregistrement de journal unifié et peuvent être stockés dans la base de données de journaux centrale.

De plus, certaines applications génèrent également des journaux d'audit. Ces journaux d'audit contiennent généralement des attributs supplémentaires, ainsi que des informations sur les modifications de configuration et les actions de contrôle exécutées dans le cadre de processus, de solutions et d'alarmes.

Niveau Alarme

Les journaux de niveau Alarme contiennent uniquement des enregistrements de journal de niveau Alarme. Solution Control Server (SCS) génère des événements de journal d'alarme pour le compte d'autres applications quand il reçoit de leur part des événements de journal configurés comme événements de détection dans des conditions d'alarme. C'est avec ce niveau que SCS signale l'apparition et l'élimination de toutes les alarmes à la base de données de journaux centrale.

Niveau Standard

Les journaux de niveau Standard contiennent des événements de haut niveau qui signalent les 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 :

[+] Afficher les critères

- Indique une tentative d'exécution de toute opération externe qui a échoué
- Indique que la dernière tentative d'exécuter une opération externe ayant précédemment échoué a abouti
- Indique la détection d'une condition ayant une incidence négative sur les opérations, réelles ou projetées
- Indique qu'une condition précédemment détectée avec une incidence négative sur les opérations, n'existe plus
- Indique une violation quelconque de la sécurité
- Indique un échange de données de haut niveau non reconnu ou qui ne suit pas la séquence logique attendue
- Indique l'impossibilité de traiter une demande externe
- Indique l'achèvement réussi d'une étape logique dans un processus d'initialisation
- Indique la transition d'une application d'un mode de fonctionnement vers un autre
- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable a dépassé ce seuil
- Indique que la valeur d'un paramètre associée à un seuil configurable qui a précédemment dépassé ce seuil est revenue dans sa plage normale

Niveau Interaction

Les journaux de niveau Interaction rendent compte en détail d'une interaction traitée par les composants de la solution qui gèrent ces interactions. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement de chaque interaction des différents composants de la solution. Un événement

est signalé au niveau Interaction s'il répond à l'un des critères suivants :

- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec une autre application relatif à une interaction.
- Il indique un changement de l'état en temps réel d'une interaction gérée par l'application (à moins que ce changement soit visible depuis l'échange de données de haut niveau).

Les critères précis dépendent du composant et de son rôle dans la procédure d'interaction.

Niveau Suivi

Les journaux de niveau Suivi rendent compte en détail des communications entre les divers composants de la solution. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement de chaque interaction des différents composants de la solution. Un événement est signalé au niveau Suivi s'il répond à l'un des critères suivants :

- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec une autre application.
- Il s'agit d'un échange de données de haut niveau reconnaissable avec un système externe.
- Il indique un changement de l'état en temps réel des objets de niveau utilisateur que gère l'application (à moins que ce changement ne puisse être vu de l'échange de données de haut niveau).

Pour obtenir plus d'informations

Pour obtenir plus d'informations relatives à la consignation dans Genesys, consultez le guide [Framework 8.5 Management Layer User's Guide](#). Pour obtenir une description des journaux eux-mêmes, reportez-vous au fichier [Framework Combined Log Events Help](#).

Résolution des problèmes de GAX

Connexions perdues à la base de données

Si Configuration Server est connecté directement à la Configuration Database (**dbthread=true** dans l'objet Application Configuration Server) et que la connexion à la base de données est perdue pour une raison quelconque, essayez d'utiliser l'option d'exécution de Configuration Server Application **force-offline** pour restaurer les connexions.

Cette option, définie dans la section Configuration Server de l'objet Application Configuration Server principal, arrête et démarre des connexions à la Configuration Database. Par défaut, cette option est définie sur `false`, étant donné que les connexions sont activées au démarrage et n'ont pas besoin d'être rétablies. Si les connexions ont été perdues, procédez comme suit :

1. Indiquez que **force-offline=true**. Cela permet d'arrêter toutes les connexions à la Configuration Database et de configurer Configuration Server (et donc GAX) en mode lecture seule.
2. Indiquez que **force-offline=false**. Cela permet de rétablir toutes les connexions à la Configuration Database et de rétablir Configuration Server (et donc GAX) en mode lecture-écriture.

Cette action a pour effet de forcer le lancement des connexions.

Avertissement

Lorsque vous permutez le mode de fonctionnement de GAX (de lecture seule à lecture-écriture et inversement), ne modifiez pas l'objet Application Configuration Server d'une autre manière.

Messages d'erreur

Cette section décrit les messages d'erreur que vous pouvez obtenir lorsque vous utilisez GAX. Elle conseille également les actions à mener pour résoudre l'erreur ou atténuer ses effets. Les messages d'erreur s'affichent dans une bannière rouge en haut de la page dans laquelle les erreurs se produisent.

Erreurs de mise en miroir

Une erreur de mise en miroir se présente de la façon suivante :

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

Description

Cette erreur est générée lorsque vous créez un agent dans une structure de dossiers spécifique et que vous spécifiez les DN et les noms de connexion de l'agent, mais que vous ne disposez pas des autorisations concernant tous les dossiers du chemin d'accès.

Actions recommandées

Assurez-vous que l'utilisateur qui crée l'agent dispose des autorisations appropriées pour le dossier spécifié.