



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

Règles de capacité

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 :

- Saisissez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur le bouton **Filtre locataires** pour ouvrir la fenêtre **Filtre locataires**. Dans cette fenêtre, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. 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 volet qui s'ouvre sur la droite. Vous pouvez également modifier le contrôle d'accès. Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

Création de règles de capacité

[+] Afficher la procédure

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

[Link to video](#)

Procédure : Création de règles de capacité

Étapes

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

Important

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

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

Important

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

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

Types de média

[+] Afficher la procédure

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs types de média dans les règles de capacité pour spécifier le nombre d'instances de chaque type de média autorisé simultanément.

Procédure : Ajout de types de média aux règles de capacité

Étapes

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

Conditions

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

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

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

Étapes

1. Dans le menu déroulant **Conditions**, cliquez sur le bouton **et**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite pour vous permettre d'ajouter une condition.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.

3. Saisissez 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 volet s'ouvre sur la droite pour vous permettre d'ajouter une condition.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.
3. Saisissez 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 volet qui s'ouvre sur la droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue s'affiche et vous demande de confirmer l'action :
 - Cliquez sur **OK** pour continuer.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler l'action.

Procédure : Suppression de plusieurs règles de capacité

Étapes

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

Copie des règles de capacité

[+] Afficher la procédure

Procédure : Copie des règles de capacité

Étapes

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

Important

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

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

Important

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

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

Activation ou désactivation de règles de capacité

[+] Afficher la procédure

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

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

Étapes

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

Procédure : Activation ou désactivation de plusieurs règles de capacité

Étapes

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

Contrôle d'accès

Le volet **Contrôle d'accès** répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs configurés explicitement avec 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, consultez le guide *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 volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.

4. Dans le champ **Type d'objet**, sélectionnez le type d'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
5. Dans le champ **Objet de configuration**, sélectionnez l'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
6. Dans la liste **Autorisations d'accès**, sélectionnez les autorisations d'accès à appliquer :

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier 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 **Enregistrer** pour accepter les modifications.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Modification des autorisations d'accès

[+] Afficher la procédure

Procédure : Modification des autorisations d'accès

Étapes

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.

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

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mettre à jour (U)	Vous pouvez modifier 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 **Enregistrer** pour accepter les modifications.
- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Suppression d'autorisations d'accès

[+] Afficher la procédure

Procédure : Suppression d'autorisations d'accès

Étapes

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** s'ouvre.
3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau volet s'ouvre sur la droite.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression.