



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 Rules Authoring Tool Help

Genesys Rules System 8.5.0

Table of Contents

Aide sur Genesys Rules Authoring Tool	3
Présentation des règles	5
Création de règles linéaires	7
Mise à jour de règles linéaires	9
Copie de règles linéaires	10
Importation de règles linéaires	11
Exportation de règles linéaires	12
Suppression de règles linéaires	13
Création de tables de décisions	14
Mise à jour de tables de décisions	17
Copie de tables de décisions	19
Importation de tables de décisions	20
Exportation de tables de décisions	22
Suppression de tables de décisions	23
Présentation des ensembles de règles	24
Consulter mes autorisations	25
Création d'ensembles de règles	26
Modification d'ensembles de règles	28
Suppression d'ensembles de règles	29
Déploiement d'ensembles de règles	30
Relevé des accès	34
Affichage de l'historique de l'ensemble	35
Importation de modèles de règles	36
Importation d'ensembles de règles	38
Exportation de modèles de règle	40
Exportation d'ensembles de règles	41
Présentation des calendriers métier	43
Création de calendriers métier	44
Copie de calendriers métier	45
Suppression de calendriers métier	46
Présentation du test de règles	47
Rechercher	48

Aide sur Genesys Rules Authoring Tool

Genesys Rules Authoring Tool (GRAT) est une application par navigateur qui vous permet de créer et de modifier des règles métier. Les créateurs de règles métier l'utilisent pour créer, modifier ou supprimer des règles et les déployer sur des systèmes de production ou d'essai. Les règles que vous créez dans GRAT sont basées sur des modèles de règle qui sont :

- soit créés par des développeurs de règles métier en utilisant Genesys Rules Development Tool (GRDT) ;
- soit développés en externe et importés directement dans GRAT

L'ensemble de la fonctionnalité décrite ici est uniquement disponible pour les utilisateurs qui possèdent les autorisations pertinentes, configurés à l'aide du contrôle d'accès en fonction du rôle. Consultez vos administrateurs système si vous ne possédez pas les autorisations nécessaires.

Nouveautés de la version 8.5.001.00

Prise en charge des caractères génériques dans les tables de décisions

Vous pouvez désormais utiliser un symbole générique (*) dans les données des lignes des tables de décisions (si la fonction est configurée par les administrateurs). Le caractère générique indique que, pour cette ligne, la valeur du paramètre dans lequel il est utilisé est sans importance et ne doit pas être évaluée. Une sélection de caractères génériques apparaît à présent en haut de toutes les listes, qu'il s'agisse d'énumérations, d'attributs de métiers, de serveur de configuration, de base de données, etc. Dans le cas de paramètres numériques, vous devez saisir la valeur du caractère générique—GRAT l'accepte désormais comme champ numérique valable.

Voir la rubrique **Création de tables de décisions**.

Modèle de Conversation Manager

Un nouveau modèle standard à utiliser avec Genesys Conversation Manager est désormais fourni directement avec GRAT. Vous trouverez le modèle dans le répertoire Exemples dans GRAT lorsque vous aurez installé GRS 8.5.001 ou que vous aurez migré vers celui-ci. Le modèle contient des règles prêtes à l'emploi, des ensembles de règles, des conditions, des actions, des faits, des paramètres et des énumérations qui permettent d'accélérer, de simplifier et de rendre plus évolutif le développement de solutions de règles. Ces éléments figureront dans les listes de sélection de GRAT lorsqu'ils auront été importés dans GRAT à l'aide de la fonctionnalité d'importation standard.

De plus amples informations sont disponibles dans le **Conversation Rules Template Guide**.

Important

Les règles et ensembles de règles basés sur ce nouveau modèle ne peuvent pas être testés avec la fonction Scénarios de test qui a été implémentée dans la version 8.1.2. de GRAT.

Nouveautés de la version 8.5.0

Notification de réussite/échec du déploiement vers le cluster

Vous pouvez désormais cliquer sur le lien d'état **Échec/Réussite** dans l'onglet **Historique de déploiement** afin de visualiser l'état de déploiement de tous les nœuds du cluster. La notification indique les détails du serveur, l'état de la connexion et les temps de déploiement. Vous trouverez également un nouveau bouton **Actualiser** pour l'historique de déploiement. Voir la rubrique **Déploiement d'ensembles de règles**.

Réorganisation des lignes de la table de décisions

Vous pouvez désormais utiliser les flèches haut et bas pour réordonner les lignes des tables de décisions. Dans les règles et les tables de décisions plus complexes, il est possible que plusieurs lignes puissent être évaluées comme vraies, ce qui signifie que l'ordre dans lequel les lignes sont traitées est important. Vous pouvez désormais déplacer les lignes vers le haut et vers le bas afin de configurer l'ordre dans lequel elles sont exécutées. Vous pouvez également voir un indicateur en bas de l'écran qui indique si les lignes seront exécutées de bas en haut ou de haut en bas. Cet ordre peut être configuré par vos administrateurs. Voir la rubrique **Création de tables de décisions**.

Bouton Exporter l'historique de la règle

Dans la fenêtre **Relevé des accès**, le bouton **Exporter l'historique de la règle** a été déplacé vers le coin inférieur droit de la fenêtre, près du bouton **Restaurer**.

Améliorations de la disposition des écrans

Certaines dispositions d'écrans ont été repensées.

Présentation des règles

A business rule is a piece of logic that defines, on a small scale, what a business does. For the Genesys Rules System, a rule is an external piece of logic that can be customized by business analysts, and invoked by applications. This allows you to tune specific business behaviors as needed.

Types of Rule

GRAT allows you to configure two types of rules:

Linear rules follow the following basic format:

```
WHEN {condition} THEN {action}
```

When the condition is true, the action will occur. This form of rule is best for simple actions, such as assigning a value to return back to the application. Note, however, that linear rules can have multiple conditions and actions, or only actions with no conditions. The conditions and actions that are available depend upon the rule templates that are included in the rule package.

Decision tables allow you to join a number of Linear Rules with the same set of conditions (when) and actions (then) to be used for a complex (structured) business case. Use decision tables to avoid dozens of linear rules with identical structure in the system.

Order of Execution



You can configure rules for various business contexts (nodes representing the various elements in your business structure hierarchy), or, for global rules, at the rule package level. In the Explorer panel, each business context within the configured business structure is represented at a different node level. The order of execution of rules within a rule package depends on the node level: rules execute first at package/global level, then at each level of the hierarchy in turn.

So if you have defined this hierarchy:

- Package
 - Sales Department
 - Finance

and during execution, you specify “Sales Department” / “Finance”, then the order of execution is:

1. Rules at Package level (according to priority)
2. Rules at Sales Department (according to priority)
3. Rules in Finance (according to priority)

Within a given node, you can modify the order of execution by using the up  or down  arrows on each rule.

Only rules on a particular node path are executed in any given rules run. The path of execution is determined by input to the Rules Engine on the execution request.



Important

The business structure is defined in Configuration Manager or Genesys Administrator.

Important

Before release 8.5.0, rules in Decision Tables were executed from the bottom up. From release 8.5.0, system administrators can configure rule execution to be "bottom-up" or "top-down". The **Rule Evaluation Order** indicator at the bottom of the screen shows you which of these is selected, and a ToolTip is available when you hover your cursor over this indicator. Any changes made to this configuration will apply dynamically, but only take effect after a restart or a browser refresh.

Locking of Rules

When you make any modifications to the body of a rule, you "lock" the rule, which prevents others from being able to make changes to the same rule at the same time. The unsaved changes icon  will appear on the **Rule Summary** to alert you that you need to save your changes. For any other user, the **Lock** icon  appears on the rule summary and the **Save** and **Cancel** buttons are disabled. In addition, other users are unable to make changes to the rule because it is marked "read only".

You can modify multiple rules at a time, without explicitly saving your changes as you move from one rule to the next. The **Rule Summary** will indicate whether there are any unsaved changes that need to be saved. Once the rule is saved, it is "unlocked" and other users will be able to modify it. You can also **Cancel** any unsaved changes, reverting the rule back to the last saved state.

If you log out of your session, you will be prompted if you have unsaved changes. You may then either go back and save your changes, or continue with the logout. In the latter case, the changes you made will be lost and not committed, and the rules will be unlocked.

Audit Trail

The **Audit Trail** tab allows you to view the history of the individual rules, such as when they were updated or deployed, and by whom. When accessed within a business context (a node on the Explorer Tree), the **Audit Trail** tab lists the rules that exist for that business context.

Création de règles linéaires

Pour créer une règle linéaire, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra la nouvelle règle dans **l'Arborescence de l'Explorateur** (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire correct dans la liste déroulante Locataire). Accédez au nœud correct de la structure métier sous l'ensemble de règles, lequel définira le nœud au niveau duquel votre règle linéaire sera créée. Si vous créez la règle linéaire au niveau de l'ensemble de règles, il s'agira d'une règle globale. Sélectionnez le nœud dans l'Arborescence de l'Explorateur, puis cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Cliquez sur **Nouvelle règle linéaire**.
3. Le champ **ID du récapitulatif de la règle** est complété automatiquement. Il ne peut pas être modifié.
4. Attribuez un **Nom** à la règle (Gold, par exemple).
5. Entrez une brève **Description** de la règle (par exemple : Si le client est un membre Gold, augmenter la priorité).
6. Sélectionnez la **Phase** à laquelle cette règle sera appliquée (classification, priorité ou archivage pour iWD. Pour en savoir plus sur les phases, reportez-vous au Guide de déploiement de Genesys Rules System).
7. Sélectionnez le **calendrier métier** à utiliser avec cette règle (facultatif).
8. Le champ **Instantané en attente** est coché, ce qui indique que le contenu de cette règle n'a pas encore été inclus dans un instantané de l'ensemble. Pour en savoir plus sur l'utilisation des instantanés, reportez-vous à la rubrique Déploiement.
9. Entrez une **Date de début** et une **Date de fin** pour la règle (facultatif). Si la **Date de fin** est antérieure à la date du jour, la règle est balisée (📅) pour signaler qu'elle est périmée.
10. Dans le panneau inférieur, complétez les lignes **When** et **Then**.
 - a. Pour ajouter une condition (When), cliquez sur **Ajouter une condition** et faites votre choix dans la liste (une condition pour ce scénario peut, par exemple, être Quand le client est un membre Gold). La condition de règle comprend le nom du modèle de règle d'où elle provient.
 - b. Pour ajouter une action (Then), cliquez sur **Ajouter une action** et faites votre choix dans la liste (une action pour ce scénario peut, par exemple, être Augmenter la priorité de 100). L'action de règle comprend le nom du modèle de règle d'où elle provient.
 - c. Attribuez des valeurs aux paramètres dans le tableau, sous les colonnes **Condition** et **Action**. Suivant la manière dont les paramètres ont été configurés par le développeur du modèle de règle dans l'outil GRDT, il se peut que la saisie des valeurs soit soumise à certaines contraintes.
11. Cliquez sur **Valider** pour valider la syntaxe de la règle linéaire. L'option **Valider** s'affiche dans le menu déroulant situé en bas à gauche du panneau.
12. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non enregistrées s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons Enregistrer et Annuler sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Mise à jour de règles linéaires

Pour mettre à jour une règle linéaire existante, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble auquel appartient la règle linéaire dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.



Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la règle linéaire dans la liste et actualisez les informations suivant vos besoins. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de règles linéaires**. Toute modification apportée au **récapitulatif de la règle** est enregistrée automatiquement. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées au corps de la règle. Indiquez un commentaire de contrôle qui résume les modifications effectuées. Il apparaîtra dans l'**Historique d'audit**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non

enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Copie de règles linéaires

Vous pouvez copier une règle linéaire et coller la copie dans le même ensemble de règles, soit sur le même nœud, soit sur un nœud différent. Pour copier une règle linéaire, procédez comme suit :



1. Accédez à l'ensemble auquel appartient la règle linéaire dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Recherchez la règle dans la liste, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Copier la règle** dans la liste déroulante du panneau inférieur.
3. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans le même nœud, cliquez sur **Coller la règle**.
4. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans un autre nœud, sélectionnez ce nœud dans l'Arborescence de l'Explorateur, cliquez sur l'onglet **Règles**, puis cliquez sur **Coller la règle**.

Important

Si vous souhaitez déplacer la règle, copiez-la, puis collez-la. Ensuite, supprimez la version originale. En effet, le système ne vous autorise pas à coller une règle après l'avoir supprimée du référentiel.

5. Actualisez les informations suivant vos besoins et cliquez ensuite sur **Enregistrer**. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de règles linéaires**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Importation de règles linéaires

Vous pouvez importer des règles linéaires dans GRAT.

Important



Vous pouvez importer un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Importation d'ensembles de règles**.

Pour importer une règle linéaire, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra la règle linéaire dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle sera définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Cliquez sur **Importer la règle**.
3. Accédez à l'emplacement du fichier de règle linéaire.
4. Saisissez un commentaire.
5. Cliquez sur **Importer**.
6. La règle linéaire apparaît dans la liste des règles. Modifiez les champs suivant vos besoins. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de règles linéaires**. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non

enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Exportation de règles linéaires

Vous pouvez exporter des règles linéaires dans GRAT. Il se peut que vous vouliez exporter vos règles afin de les sauvegarder ou de les transférer vers un autre serveur, puis les réimporter.

Vous pouvez exporter un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Exportation d'ensembles de règles**.

Pour exporter une règle linéaire :

1. Accédez à l'ensemble auquel appartient la règle linéaire dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.

Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la règle dans la liste, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Exporter la règle** dans la liste déroulante du panneau inférieur. Il existe une option pour enregistrer la règle exportée sous la forme d'un fichier .xml uniquement.
3. Vous pouvez soit **Ouvrir**, soit **Enregistrer** le fichier de règle exporté.


Suppression de règles linéaires

Pour supprimer une règle linéaire, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble auquel appartient la règle linéaire dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.

Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la règle linéaire dans la liste, puis cliquez sur .

Suppression de règles créées par erreur


Si vous avez créé une règle par erreur et que vous souhaitez la supprimer, ajoutez les deux valeurs obligatoires (**Nom** et **Phase**) avant d'essayer de la supprimer. Vous ne pouvez pas supprimer une règle avant de fournir ces valeurs.

Création de tables de décisions

Important

Les tables de décision peuvent comporter 30 colonnes maximum.

Pour créer une table de décisions, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra la nouvelle table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Accédez au nœud approprié de la structure métier sous l'ensemble de règles, lequel définira le nœud au niveau duquel la table de décisions sera créée. Si vous créez la table de décisions au niveau de l'ensemble de règles, il s'agira d'une règle globale. Sélectionnez le nœud dans l'Arborescence de l'Explorateur, puis cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Cliquez sur **Nouvelle table de décisions**.
3. Le champ **ID** du **récapitulatif de la règle** est complété automatiquement. Il ne peut pas être modifié.
4. Attribuez un **Nom** à la table de décisions (État, par exemple).
5. Entrez une brève **Description** de la règle (Régler la priorité en fonction de l'état du client, par exemple).
6. Sélectionnez la **Phase** à laquelle cette règle sera appliquée (classification, priorité ou archivage pour iWD. Pour en savoir plus sur les phases, reportez-vous au Guide de déploiement de Genesys Rules System).
7. Sélectionnez le **calendrier métier** à utiliser avec cette règle (facultatif).
8. Entrez une **Date de début** et une **Date de fin** pour la règle (facultatif). Si la **date de fin** est antérieure à la date du jour, la règle est balisée () pour signaler qu'elle est périmée.
9. Utilisez les flèches haut et bas dans la colonne tout à droite pour contrôler l'ordre des lignes de la table de décisions. Dans certains cas complexes, des règles peuvent être désignées de manière à ce que plusieurs lignes soient évaluées comme vraies. Dans ce cas, l'ordre des lignes devient important. Dans la version 8.5.0, vous pouvez donc réordonner les lignes lors de la création et de la modification d'une table de décisions.

Important

Par défaut, les règles jusqu'à la version 8.5.0 ont été exécutées de bas en haut. Dans la version 8.5.0, vos administrateurs système peuvent configurer l'exécution des règles "de bas en haut" ou "de haut en bas". L'indicateur **Ordre d'évaluation des règles** en bas de l'écran vous indique l'ordre qui est sélectionné ; une info-bulle est disponible lorsque vous faites passer votre curseur sur cet indicateur. Toutes les modifications apportées à cette configuration s'appliqueront de manière dynamique, mais ne prendront effet qu'après un redémarrage ou une actualisation du navigateur.

10. Ajoutez des **conditions** et des **actions** dans le panneau inférieur.

Important

Dans la version 8.5.001, vous pouvez désormais utiliser un symbole générique (*) dans les données des lignes dans la table de décisions (si la fonction est configurée par les administrateurs). Le caractère générique indique que, pour cette ligne, la valeur du paramètre dans lequel il est utilisé est sans importance et ne doit pas être évaluée. Une sélection de caractères génériques apparaît à présent en haut de toutes les listes, qu'il s'agisse d'énumérations, d'attributs de métiers, de serveur de configuration, de base de données, etc. Dans le cas de paramètres numériques, vous devez saisir la valeur du caractère générique—GRAT l'accepte désormais comme champ numérique valable. Pour toute condition qui contient un ou plusieurs caractères génériques, son évaluation sera examinée dans la logique de règle. Il existe certaines restrictions :

- Les valeurs des caractères génériques ne fonctionneront que pour les chaînes et les champs numériques—les champs de type date, heure et de type booléen ne sont pas pris en charge.
- Les valeurs de caractères génériques sont du type "tout ou rien" pour les conditions ayant plusieurs paramètres. Par exemple :



L'âge du client est compris entre 40 et 60 ans

est UNE condition ; elle sera exclue de cette ligne si un ou plusieurs des champs contient (contiennent) une valeur de caractère générique.

- Sélectionnez une ou plusieurs **conditions** dans la liste (une condition pour ce scénario peut, par exemple, être intitulée Le client est âgé de ...).
 - Sélectionnez une ou plusieurs **actions** dans la liste (une action pour ce scénario peut, par exemple, être intitulée Augmenter la priorité de xxx).
 - Attribuez des valeurs aux paramètres dans le tableau, sous les colonnes **Condition** et **Action**. Suivant la manière dont les paramètres ont été configurés par le développeur du modèle de règle dans l'outil GRDT, il se peut que la saisie des valeurs soit soumise à certaines contraintes.
 - Répétez l'étape c, en ajoutant d'autres valeurs de condition et d'action.
 - Réordonnez les lignes de manière appropriée.
11. Cliquez sur **Valider** pour valider la syntaxe de la règle linéaire.
12. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous verrouillez cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en

même temps. L'icône de modifications non enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Important

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Important

Le champ **Instantané en attente** indique si un instantané de cette règle a déjà été créé. Pour en savoir plus sur les instantanés, reportez-vous à la rubrique Déploiement d'ensembles de règles.

Mise à jour de tables de décisions

Lorsque vous modifiez ou mettez à jour une règle de type Table de décisions, vous ne pouvez insérer ou supprimer des colonnes de condition ou d'action qu'une fois toutes les données de la table validées (en d'autres termes, aucune ligne rouge ne doit être visible). Cela permet d'éviter la perte des données non enregistrées que vous venez de saisir. Si vous insérez, par mégarde, une condition ou une action erronée, ou si vous supprimez accidentellement une colonne de condition ou d'action, vous pouvez cliquer sur **Annuler** pour rétablir la règle sur sa dernière version enregistrée.

Important

Si vous cliquez sur **Annuler**, vous perdrez toutes les données saisies dans la table, mais non enregistrées.

Lorsque vous ajoutez des lignes à une règle de table de décisions, il est important de corriger toutes les erreurs de validation correspondantes avant d'essayer d'ajouter ou de supprimer des colonnes de condition ou d'action. Vous éviterez ainsi toute perte de données dans la ligne en cours de traitement.

Pour mettre à jour une table de décisions existante :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient la table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.



Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la table de décisions dans la liste et actualisez les informations suivant vos besoins. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de tables de décisions**. Toute modification apportée au **récapitulatif de la règle** est enregistrée automatiquement. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées au corps de la règle. Indiquez un commentaire de contrôle qui résume les modifications effectuées. Il apparaîtra dans l'**Historique d'audit**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui

empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Copie de tables de décisions

Vous pouvez copier une table de décisions et coller la copie dans le même ensemble de règles, soit sur le même nœud, soit sur un nœud différent. Pour copier une table de décisions, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient la table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.

Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la table de décisions dans la liste, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Copier la règle** dans la liste déroulante du panneau inférieur.
3. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans le même nœud, cliquez sur **Coller la règle**.
4. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans un autre nœud, sélectionnez ce nœud dans l'Arborescence de l'Explorateur, cliquez sur l'onglet **Règles**, puis cliquez sur **Coller la règle**.



Important

Si vous souhaitez déplacer la règle, copiez-la, puis collez-la. Ensuite, supprimez la version originale. En effet, le système ne vous autorise pas à coller une règle après l'avoir supprimée du référentiel.

5. Actualisez les informations suivant vos besoins et cliquez ensuite sur **Enregistrer**. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de tables de décisions**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous "verrouillez" cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non

enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Importation de tables de décisions

Vous pouvez importer des tables de décisions dans GRAT.



Important

Vous pouvez importer un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Importation d'ensembles de règles**.

Pour importer une table de décisions, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra la table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire correct dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle sera définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Cliquez sur **Importer la règle**.
3. Accédez à l'emplacement du fichier de table de décisions. Ces fichiers peuvent être au format .xml ou .xls.
4. Saisissez un commentaire.
5. Cliquez sur **Importer**.
6. La table de décisions apparaît dans la liste des règles. Modifiez les champs suivant vos besoins. Pour en savoir plus sur les champs qui peuvent être mis à jour, reportez-vous à la rubrique **Création de tables de décisions**. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Lorsque vous apportez des modifications au corps d'une règle, vous verrouillez cette dernière, ce qui empêche les autres utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. L'icône de modifications non enregistrées  s'affiche sur le récapitulatif de la règle pour vous informer que vous devez enregistrer vos modifications. Pour tous les autres utilisateurs, l'icône du verrou  s'affiche sur le récapitulatif de la règle, tandis que les boutons **Enregistrer** et **Annuler** sont désactivés. Ajoutons encore que les autres utilisateurs ne sont pas en mesure d'apporter des modifications à la règle, car elle est en "lecture seule".

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookie, car cela pourrait entraîner le blocage de la règle dans l'état "Verrouillé". Vous risqueriez alors de perdre les modifications qui n'ont pas été enregistrées.

Vous pouvez importer un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Importation d'ensembles de règles**.

Exportation de tables de décisions

Vous pouvez exporter des tables de décisions dans GRAT. Vous pouvez exporter vos règles afin de les sauvegarder ou de les transférer vers un autre serveur, puis les réimporter. Vous pouvez également exporter le fichier sous la forme d'une feuille de calcul (.xls). Il peut s'avérer plus facile de traiter, dans Excel, une table de décisions comportant plusieurs centaines de lignes (en répliquant des lignes et en effectuant des modifications mineures), puis de la réimporter dans Genesys Rules Authoring Tool, plutôt que de créer des centaines de lignes dans cet outil.

Important

Vous pouvez exporter un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Exportation d'ensembles de règles**.

Pour exporter une table de décisions :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient la table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.

Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la table de décisions dans la liste et cliquez ensuite sur Exporter la règle. Deux options sont disponibles pour l'exportation de tables de décisions : .xml ou .xls. Sélectionnez le format de votre choix.
3. Vous pouvez soit **Ouvrir**, soit **Enregistrer** le fichier de règle exporté.

Suppression de tables de décisions

Pour supprimer une table de décisions, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient la table de décisions dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez le nœud approprié dans l'Arborescence de l'Explorateur (niveau auquel la règle a été définie) et cliquez sur l'onglet **Règles**.

Important

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Rechercher** pour localiser des règles.

2. Recherchez la table de décisions dans la liste, puis cliquez sur  .

Présentation des ensembles de règles

Rule packages are bundles of rules. Rule packages are used to group, manage, and deploy rules. The rules in a rule package provide a set of functionality (like an iWD solution). The Genesys Rules Authoring Tool (GRAT) allows you to create, edit, and delete rule packages.

Rule packages provide the following capabilities:

- The ability to partition rules and facts so that they are small, well-defined, and apply only to a particular application or use. This makes them easier to debug and understand. The fact model is a description of the data. It contains field names and types which are grouped into tables/classes. Facts are input/output to rule execution and are instances of the tables/classes defined in the fact model.
- The ability to isolate rule packages from one another when executing rules. This also improves performance because the Rules Engine has fewer candidates to examine during the evaluation.
- The ability to update individual rule packages without affecting other deployed packages.
- The ability to import and export an entire rule package containing the rule definitions, business calendars, and also the templates that the rule package is dependent on.
- A rule package contains one or more rules plus the fact model that is needed to support the rules. You deploy rule packages individually to the Rules Engine.

When you select an existing rule package in the Explorer Tree, four tabs are displayed in the Details Panel:

- The **General** tab displays the basic information for the rule package, such as name, type, and the associated templates.
- The **Rules** tab allows you to create, edit, and view rules. When you click the rule package node and then the Rules tab, you can create, edit and view rules at the global level for that package. Clicking on the other nodes (which represent various business contexts) enables you to modify the rules defined for that specific business context.
- The **Audit** Trail tab allows you to view the history of the individual rules, such as when they were updated or deployed, and by whom.
- The **Package History** tab allows you to view the history of a package and its versions and snapshots, including changes to rules, templates, calendars, test scenarios, imports/exports and deployments. History for all packages across one tenant can also be displayed at the tenant level.

Consulter mes autorisations

Pour vérifier toutes les autorisations qui vous ont été accordées dans le cadre du contrôle d'accès en fonction du rôle :

1. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez l'onglet **Locataire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Consulter mes autorisations**.

Cette page vous indique :

- Les locataires auxquels vous avez accès
- Les autorisations de rôle que vous possédez
- Les modèles auxquels vous pouvez accéder

Création d'ensembles de règles

Pour créer un ensemble de règles, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **Locataire** auquel appartiendra cet ensemble de règles.

Important

Les noms d'ensembles doivent être uniques entre les différents locataires. Ces noms doivent respecter une convention de dénomination en incluant, par exemple, le nom du locataire ou le nom de l'entreprise, pour éviter tout conflit.

2. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez **Nouvel ensemble de règles** sous la **solution** appropriée. Vous devez disposer des autorisations appropriées pour accéder à cette option.
3. Dans le **panneau Détails**, entrez le nom d'une propriété pour le nouvel ensemble de règles.

Important

Il existe deux propriétés de nom pour un ensemble de règles, à savoir **Nom de l'ensemble** et **Nom de l'entreprise**.

Nom de l'ensemble doit être conforme aux conventions de dénomination des ensembles (packages) Java. En règle générale, le nom de l'ensemble doit être en minuscules, il peut contenir des chiffres (mais pas commencer par un chiffre) et le point (".") doit être utilisé comme séparateur (et non des espaces). Par exemple, **my.rules** et **myrules1** sont deux noms d'ensembles valides, contrairement à **My Rules** et **1my.rules**. Chaque entreprise doit établir ses propres conventions de dénomination afin d'éviter les conflits. Il convient, en outre, d'éviter les mots-clés Java dans les noms d'ensembles. Ainsi, **my.package** et **new.rules** ne sont pas des noms valides. Pour consulter une liste de mots-clés Java, cliquez [ici](#) :

Nom de l'entreprise vous permet d'attribuer un nom convivial à l'ensemble de règles, dans la mesure où il apparaît dans l'Arborescence de l'Explorateur de GRAT. Ainsi, **Acme Rules** n'est pas un nom d'ensemble valide, mais vous pouvez utiliser **acme** comme **nom de l'ensemble** et **ACME Rules** comme nom de l'entreprise.

4. Sélectionnez le type d'ensemble que vous créez. Le menu déroulant répertorie les types d'ensemble déjà présents dans le référentiel pour le locataire sélectionné. Si vous changez de type, la liste des modèles correspondants s'affiche.
5. Saisissez une description pour l'ensemble de règles. Les modèles de règle disponibles (qui ont été créés pour le locataire et correspondent au type sélectionné à l'étape 4) vont apparaître dans le tableau. Les modèles précédés d'un astérisque "*" ont été créés dans le **locataire Environnement** et peuvent être utilisés par tous les **locataires**. Les développeurs de règles créent des modèles de règle et les publient dans le référentiel de règles en utilisant l'outil GRDT.

Important

Les autorisations d'accès configurées dans Configuration Server peuvent également avoir une incidence sur les modèles affichés.

Important

Les utilisateurs de GRAT ont le choix entre plusieurs versions de modèles. Celles-ci sont affichées dans la boîte de dialogue avancée de **sélection de modèle** avec les commentaires que fournit le développeur du modèle pour différencier les versions. Le nombre de versions d'un modèle affichées est configuré dans Genesys Administrator.

Sélectionnez le(s) modèle(s) à inclure et cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

6. Le nouvel ensemble de règles apparaîtra dans l'Arborescence de l'Explorateur. Développez ce nouvel ensemble pour afficher les options suivantes (en fonction des autorisations définies pour votre ID utilisateur) dans le dossier de l'ensemble de règles :

- Calendriers métier
- Scénarios de test
- Déployer les règles
- Rechercher

Les nœuds de structure métier auxquels vous êtes autorisé à accéder sont également affichés.

7. Vous pouvez, à présent, créer des règles pour votre ensemble.

Modification d'ensembles de règles

Pour modifier un ensemble de règles existant, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **locataire** auquel appartient l'ensemble de règles.
2. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez le nom de l'ensemble de règles.
3. Dans le **panneau Détails**, vous pouvez modifier le champ **Description** et mettre à jour le(s) modèle(s) à inclure dans l'ensemble de règles. Vous ne pouvez pas modifier le **nom de l'ensemble**, ni le type, mais bien le **nom d'entreprise** de l'ensemble de règles. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Si vous souhaitez mettre à jour l'ensemble de règles en sélectionnant une version plus récente d'un modèle qui y est déjà associé, vous devez désélectionner la version actuelle de ce modèle avant d'enregistrer les modifications. Il ne peut y avoir, à tout moment, qu'une seule version d'un modèle de règle spécifique associé à un ensemble.

Avertissement

Soyez prudent lors de la modification de modèles ou de versions de modèle, car cette opération risque d'affecter les règles existantes. Ainsi, il se peut qu'une règle existante utilise une condition qui n'existe pas dans une autre version du modèle. Contactez le développeur du modèle de règle pour être sûr de choisir les versions/modèles corrects pour votre application. De multiples versions des modèles peuvent être sélectionnées.

4. Pour modifier les règles globales configurées pour l'ensemble de règles, sélectionnez le nom de l'ensemble dans l'Arborescence de l'Explorateur, puis cliquez sur l'onglet **Règles**. Pour modifier les règles créées pour un contexte métier spécifique, sélectionnez le nœud dans l'Arborescence de l'Explorateur.
5. Vous pouvez également modifier les **Calendriers métier** configurés pour votre ensemble de règles.

Suppression d'ensembles de règles

Important

Lors de la suppression d'un ensemble, toutes les références à ce dernier dans l'**historique de l'ensemble** sont supprimées.

Pour supprimer un ensemble de règles existant, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **locataire** auquel appartient l'ensemble de règles.
2. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez le nom de l'ensemble de règles.
3. Dans le **panneau Détails**, cliquez sur **Supprimer**. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
4. Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression de l'ensemble de règles, ainsi que les règles et calendriers métier qui y sont associés.

Déploiement d'ensembles de règles

Summary

In order for rules to be invoked by Genesys applications, you must deploy the rule package to one or more Genesys Rules Engines (or for Genesys Web Engagement, to the GWEB backend server). The deployment process (whether you choose to deploy immediately or to schedule the deployment for later) attempts to compile the rule package and informs you of the result via the **Deployment Pending** pop-up message. You can check on the status of your deployment by looking at the **Deployment History** tab, which shows the status **Pending**. When deployment is in pending status, you will not be able to cancel or undo it.

This process enables you to correct any errors before deployment. In addition, if you attempt a deployment that would duplicate either;

- An already scheduled deployment or;
- An attribute of an already scheduled deployment, such as;
 - The same rule package
 - For the same snapshot
 - For the same destination server/cluster

an appropriate message is displayed. You can then either change the attributes of your deployment, or go to **Deployment History** and change/delete the scheduled deployment.

To use the deployment screen, you must have deploy permissions set up in Genesys Administrator.

To deploy a rule package:

1. Select the Tenant to which the rule package belongs from the drop-down list.
2. In the Explorer Tree, select the name of the rule package.
3. Under the rule package, select **Deploy Rules**. (The number of rules as yet not included in a snapshot appears in parentheses.) The **Details Panel** contains two tabs:
 - The **Outstanding Deployments** tab allows you to select from a list of snapshots of the package including the LATEST version of the package (if configured by an administrator), create a new snapshot, export a snapshot (as an XML file downloadable to the user's local file system), delete a snapshot, deploy the rule package, schedule a deployment to occur at a future time, and show the source of the package. (**Show Package Source** displays the actual contents of the package snapshot you are deploying. The fact model, calendar definitions, and rule definitions will be coded into the rule language and displayed.)

Important

When you create a snapshot, you can choose to check the **Run as Background Task** option. For very large rule packages, it can take a long time to create a snapshot. When this option is checked, this operation will be completed in the background. This allows you to do other things or log off. When the snapshot is complete, it appears under **Package Snapshots**.

Even if **Run as Background Task** is checked, the package will first be built and validated to ensure there are no errors. Once the validation is successful, the snapshot will be queued to a background task.

You cannot delete the LATEST snapshot, and you cannot delete a snapshot for which there is a scheduled deployment.

- The **Deployment History** tab shows details about when the package snapshot was deployed in the past, and by whom. Failed deployments also appear in the list. In addition, the **Deployment History** displays scheduled deployments, and allows you to cancel or change the schedule of upcoming deployments.

To deploy the package immediately:

1. Select the package snapshot, or the LATEST version (if available).

Important

The LATEST version is available only if configured in Genesys Administrator. Your organization may choose not to make it available because its contents may vary over time, for example between scheduled deployments.

2. Click **Deploy Now** in the **Outstanding Deployments** tab.
3. Select the **Location** to which the package snapshot will be deployed. Locations can include application clusters configured in Genesys Administrator, or the GWEB backend server for Genesys Web Engagement.
4. Enter some comments about the deployment (these will appear in the Deployment History).
5. Click **Deploy**.

A message will be displayed indicating whether the deployment was successful.

To deploy the package later:

1. Click **Schedule Deployment** in the **Outstanding Deployments** tab.

2. Select the **Location** (the name of the Rules Engine application or application cluster, or the GWEB backend server for Genesys Web Engagement) to which the package snapshot will be deployed.
3. Enter the date and time you would like the package snapshot to be deployed.
4. Enter some comments about the deployment (these will appear in the **Deployment History**).
5. Click **Schedule**.

A message will be displayed indicating whether the deployment was successfully scheduled.

If you wish to reschedule a previously scheduled deployment, or wish to cancel a scheduled deployment, you may do so from the **Deployment History** tab.

To refresh the display of a deployment history, click the **Refresh** button, or click in the relevant node in the Explorer Tree.

To display details of a deployment to a cluster:

If you are deploying to a cluster, you can now display a detailed report of the deployment, whether it succeeded or failed. This gives useful information on how a deployment has progressed: you can see, for example, whether a server connection was temporarily down at a critical moment, or whether a server timeout setting might need to be changed.

Important

When deploying to a cluster, GRAT uses a two-phase commit protocol to ensure that all GRE nodes running in the cluster are running the same version of the deployed rule package. If any of the nodes in the cluster fails during Phase 1, the Phase 2 is not committed.

- Phase 1 - (Deploy) All GREs in the cluster are notified about the new rule package. Each GRE downloads the new rule package and compiles it.
- Phase 2 - (Commit) Once all GREs have successfully completed Phase 1, GRAT notifies each GRE to activate and commit the new rule package.

The Deployment Status shows the detail of each node in the cluster and whether or not any errors occurred.

To show the report:

1. Click on the **Failed/Successful** link in the **Status** column.
2. The details of each deploy action to each server in the cluster are displayed, including:
 - The GRE Server Name
 - The server status
 - The success or error message generated by the server

- The Phase 1 (and Phase 2) deployment times in seconds

Important

The time zone for scheduled deployments is always the time zone of the server on which the Genesys Rules Authoring Tool is installed.

Relevé des accès

L'onglet **Relevé des accès** vous permet d'afficher l'historique de chaque règle et de connaître ainsi la date et le nom du responsable de la mise à jour ou du déploiement, par exemple.

Cet onglet répertorie les règles qui existent pour l'ensemble sélectionné, ou pour le contexte métier (nœud) sélectionné, en fonction de l'endroit où vous y accédez. Il affiche l'historique de la règle actuellement sélectionnée.

Vous pouvez sélectionner le menu déroulant **ID/Nom de règle** pour sélectionner une autre règle. Vous pouvez afficher l'historique de chaque règle, ce qui inclut les différentes versions qui ont été enregistrées, ainsi que les actions, conditions, paramètres et commentaires configurés.

Si une révision particulière d'une règle a été enregistrée comme faisant partie d'un instantané, le nom d'instantané apparaît dans la colonne **Dernier nom d'instantané**. Ceci vous permet de déterminer le contenu de la règle lorsque l'instantané a été pris. Vous pouvez filtrer la liste des versions de règle par **Dernier nom d'instantané**, par **Action (Créé, Modifié, etc.)** et en fonction du nom d'utilisateur de la personne qui a effectué les modifications (**Pris par**). Vous pouvez trier le contenu de la liste en cliquant sur le nom d'une colonne et en affichant les résultats par ordre croissant ou décroissant.

Vous pouvez exporter l'historique de la règle dans un fichier (format de feuille de calcul). Sélectionnez la règle dans la liste et cliquez ensuite sur **Exporter l'historique de la règle**. Vous pouvez soit ouvrir le fichier créé, soit l'enregistrer.

Vous pouvez restaurer une ancienne version d'une règle donnée. Pour ce faire, sélectionnez la version de votre choix, puis cliquez sur **Restaurer**. L'opération de restauration a pour effet de créer une nouvelle version de la règle dont le contenu est identique à celui de l'ancienne version sélectionnée. Les versions d'origine et l'historique d'audit sont conservés. L'option Restaurer permet également de rétablir une règle précédemment supprimée. Pour ce faire, sélectionnez **l'ID/le nom de la règle** dans le menu déroulant, puis restaurez la version supprimée.

Affichage de l'historique de l'ensemble

GRAT répertorie dans l'onglet **Historique de l'ensemble** toutes les modifications apportées à un ensemble. Cet historique est affiché soit au niveau de l'ensemble, soit pour un locataire. Au niveau du locataire, cet onglet affiche l'historique de toutes les modifications apportées à tous les ensembles du locataire en question.

Vous pouvez filtrer les données par nom d'ensemble, nom d'instantané, description ou auteur de la modification. Vous pouvez également effectuer un tri sur la base de la colonne de votre choix, soit de la totalité des résultats, soit d'un sous-ensemble filtré.

Chacune des modifications enregistrées apportées à un ensemble entraîne la création d'une nouvelle version de l'ensemble. Cette version est affichée sur l'onglet **Historique de l'ensemble** et dans la vue **Historique de déploiement**.

Importation de modèles de règles

Important

Un modèle exporté avec une version de GRAT antérieure à 8.1.2 ne peut pas être importé avec la version 8.5.x.

Vous pouvez importer des modèles de règle à partir d'un fichier .XML. Les modèles de règle sont stockés dans le référentiel sous la forme d'éléments distincts, de manière à pouvoir être réutilisés par plusieurs ensembles de règles. Les modèles de règle ne font pas partie des ensembles proprement dits ; l'ensemble de règles fait référence aux modèles dont il a besoin.

S'il s'avère nécessaire d'importer les modèles de règle, veuillez procéder de la sorte avant d'importer les ensembles de règles, dans la mesure où ces derniers créent des références aux modèles qu'ils utilisent.

Il n'est pas nécessaire d'importer les modèles de règle si vous effectuez une importation à partir du même système (lors de la sauvegarde ou de la restauration d'un ensemble de règles, par exemple) ou à partir d'un système équivalent (un environnement d'essai par rapport à un environnement de production, par exemple). Cependant, si vous déplacez un ensemble de règles vers un nouveau système ou l'envoyez à Genesys à des fins de maintenance, vous devez importer les modèles de règle et les ensembles de règles, de telle sorte que, une fois importés, tous les modèles référencés soient disponibles dans le système cible.

Pour en savoir plus sur l'importation d'ensembles de règles, reportez-vous à la rubrique **Importation d'ensembles de règles**.

Important

Pour importer un modèle d'ensemble de règles, vous devez disposer de l'autorisation **Créer des modèles**.

Pour importer un modèle d'ensemble de règles :

1. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez l'onglet **Locataire**.
2. Cliquez sur **Importer des modèles de règle**. Une boîte de dialogue s'ouvre pour vous permettre de sélectionner le fichier .xml à importer.

Important

Si vous cliquez sur **Remplacer les modèles existants dans le référentiel**, le référentiel de toute version antérieure de chaque modèle est supprimé avant l'importation de nouveaux modèles dans le système cible. Si cette option n'est pas activée et qu'un modèle existant portant le même nom est trouvé dans le référentiel, un message d'erreur s'affiche et il est mis fin à l'importation.

Avertissement

Soyez prudent lors de la modification de modèles ou de versions de modèle, car cette opération risque d'affecter les règles existantes. Ainsi, il se peut qu'une règle existante utilise une condition qui n'existe pas dans une autre version du modèle. Contactez le développeur du modèle de règle pour être sûr de choisir les versions et modèles corrects pour votre application.

Importation d'ensembles de règles

Vous pouvez importer un ensemble de règles complet contenant les définitions de règle, les calendriers métier, ainsi que les scénarios de tests qui lui correspondent à partir d'un fichier .XML.

S'il s'avère nécessaire d'importer les modèles de règle, veuillez procéder de la sorte avant d'importer les ensembles de règles, dans la mesure où ces derniers créent des références aux modèles qu'ils utilisent.

Il n'est pas nécessaire d'importer les modèles de règle si vous effectuez une importation ou une exportation à partir du même système (lors de la sauvegarde ou de la restauration d'un ensemble de règles, par exemple) ou à partir d'un système équivalent (un environnement d'essai par rapport à un environnement de production, par exemple). Cependant, si vous importez l'ensemble de règles vers un nouveau système ou l'envoyez à Genesys à des fins de maintenance, vous devez exporter les modèles de règle et les ensembles de règles, de telle sorte que, une fois importés, tous les modèles référencés soient disponibles dans le système cible.

Important

La date de **dernière modification** et tout l'historique d'audit des règles ne font pas partie de l'exportation de l'ensemble de règles (ou de la règle). Ainsi, lors de la réimportation d'un ensemble de règles exporté, l'utilisateur qui effectue l'importation devient le nouveau propriétaire de chaque règle créée. L'ensemble et l'historique des règles ne sont pas conservés. Les règles importées sont considérées comme un nouvel ensemble de règles avec un nouvel historique démarrant au moment de l'importation.

Pour en savoir plus sur l'importation de modèles de règle, reportez-vous à la rubrique **Importation de modèles de règle**.

L'importation d'un ensemble de règle vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Copier une configuration de règles complète d'un environnement de test vers un environnement de production.
- Effectuer une sauvegarde de l'intégralité de la configuration de règles avant de procéder à une mise à niveau de Genesys Rules System

Important

Pour importer un ensemble de règles, vous devez disposer des autorisations Créer un ensemble de règles et Créer des calendriers métier.

Pour importer un ensemble de règles :

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez le locataire auquel appartient l'ensemble de règles.
2. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez **Nouvel ensemble de règles** sous la solution appropriée.
3. Cliquez sur **Importer l'ensemble de règles**. Une boîte de dialogue s'ouvre alors. Vous pouvez y saisir le **Nom de l'ensemble** et le **Nom de l'entreprise**, et sélectionner le fichier .xml à importer.
4. Cochez l'option **Enregistrer automatiquement chaque règle** pour enregistrer automatiquement chaque règle lors de l'importation. Vous ne devez l'utiliser que si l'ensemble de règles est valide sur le système cible ; comme, par exemple, lors d'une copie entre deux systèmes identiques (un environnement d'essai par rapport à un environnement de production). La fonction d'enregistrement automatique valide chaque règle de l'ensemble, sans vérifier la correspondance avec les modèles sous-jacents. Si vous n'utilisez pas cette option, chaque règle est importée dans l'état "Brouillon" et doit être enregistrée manuellement. Cette méthode fait apparaître les éventuelles erreurs de validation et donne au créateur de la règle la possibilité de les corriger avant le déploiement.
5. Cochez la fonction **Créer automatiquement une hiérarchie de l'entreprise lors de l'importation** pour demander à GRAT de créer automatiquement tous les nœuds manquants dans votre hiérarchie d'entreprise pour les règles qui sont contenues dans le fichier .xml. Par exemple, si cette option est sélectionnée, pendant l'importation si une règle est associée au service "Vente d'objets graphiques" mais qu'aucun service de ce type n'est défini dans la hiérarchie d'entreprise, GRAT tentera de le créer pendant l'opération d'importation. L'utilisateur de GRAT qui effectue l'importation de l'ensemble de règles doit avoir l'autorisation de créer ce dossier. Si la case n'est pas cochée et que des règles sont associées à des nœuds manquants, l'importation échouera.
6. Cliquez sur **Importer**.

Exportation de modèles de règle

Vous pouvez exporter des modèles de règle vers un fichier .XML. Les modèles de règle sont stockés dans le référentiel sous la forme d'éléments distincts, de manière à pouvoir être réutilisés par plusieurs ensembles de règles. Les modèles de règle ne font pas partie des ensembles proprement dits ; l'ensemble de règles fait référence aux modèles dont il a besoin.

Il n'est pas nécessaire d'importer ou d'exporter les modèles de règle si vous effectuez une importation ou une exportation vers le même système (lors de la sauvegarde ou de la restauration d'un ensemble de règles, par exemple) ou un système équivalent (un environnement d'essai par rapport à un environnement de production, par exemple). Cependant, si vous déplacez l'ensemble de règles vers un nouveau système ou l'envoyez à Genesys à des fins de maintenance, vous devez exporter les modèles de règle et les ensembles de règles, de telle sorte que, une fois importés, tous les modèles référencés soient disponibles dans le système cible.

Pour en savoir plus sur l'exportation d'ensembles de règles, reportez-vous à la rubrique **Exportation d'ensembles de règles**.

Important

Pour exporter un modèle de règles, vous devez disposer de l'autorisation **Afficher le modèle** et d'un accès en **lecture** pour les objets Script représentant les modèles exportés.

Pour exporter un modèle de règle :

1. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez l'onglet **Locataire**.
2. Cliquez sur **Exporter les modèles de règle**. Une boîte de dialogue s'ouvre pour vous permettre de sélectionner le fichier .xml à importer.

Important

Vous devez exporter toutes les versions des modèles, de telle sorte que le référentiel puisse être reconstruit avec la même numérotation de version sur les systèmes source et cible.

Avertissement

Soyez prudent lors de la modification de modèles ou de versions de modèle, car cette opération risque d'affecter les règles existantes. Ainsi, il se peut qu'une règle existante utilise une condition qui n'existe pas dans une autre version du modèle. Contactez le développeur du modèle de règle pour être sûr de choisir les versions et modèles corrects pour votre application.

Exportation d'ensembles de règles

Vous pouvez exporter un ensemble de règles complet contenant des définitions de règle, des calendriers métier, ainsi que des références aux modèles et versions dont il dépend vers un fichier .XML.

Il n'est pas nécessaire d'exporter les modèles de règle si vous effectuez une exportation vers le même système (lors de la sauvegarde ou de la restauration d'un ensemble de règles, par exemple) ou vers un système équivalent (un environnement d'essai par rapport à un environnement de production, par exemple). Cependant, si vous déplacez l'ensemble de règles vers un nouveau système ou l'envoyez à Genesys à des fins de maintenance, vous devez exporter les modèles de règle et les ensembles de règles, de telle sorte que, une fois importés, tous les modèles référencés soient disponibles dans le système cible.

Important

La date de **dernière modification** et tout l'historique d'audit des règles ne font pas partie de l'exportation de l'ensemble de règles (ou de la règle). L'ensemble et l'historique des règles ne sont pas conservés.

Pour en savoir plus sur l'exportation de modèles de règle, reportez-vous à la rubrique **Exportation de modèles de règle**.

L'exportation d'ensembles de règles vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Copier une configuration de règles complète d'un environnement de test vers un environnement de production.
- Effectuer une sauvegarde de l'intégralité de la configuration de règles avant de procéder à une mise à niveau de Genesys Rules System.

Important

Pour exporter un ensemble de règles, vous devez disposer des autorisations **Afficher les règles** et **Afficher les calendriers métier**.

Pour exporter un ensemble de règles :

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **locataire** auquel appartient l'ensemble de règles.
2. Dans l'Arborescence de l'Explorateur, sélectionnez le nœud approprié (niveau auquel l'ensemble de règles a été défini).
3. Cliquez sur **Exporter l'ensemble de règles**. L'ensemble de règles sélectionné est exporté vers un

fichier .xml.

Important

Ce fichier .xml contient des informations générales sur l'ensemble (nom, type, description, listes des modèles et versions), une liste de règles (tables de décisions et règles linéaires), ainsi qu'une liste de calendriers métier et de règles de calendrier associés à l'ensemble de règles. Le contenu du modèle ne figure pas dans le fichier, mais il contient une référence aux noms et versions de modèle utilisés.

Présentation des calendriers métier

Rule packages can contain one or more Business Calendars. Business calendars define the working days and hours of the organization. They can also be associated with any rule in the package.

Calendars are out-of-the-box classes available in the Fact Model that can be used by Rules. A calendar contains:

- Name
- Time zone
- Week start day and time
- Week end day and time
- Holidays (one or more)
- Time Change (one or more)

A holiday is fixed, relative, or annual.

A fixed holiday contains the date of the holiday, including day, month, and year, such as 1/1/2010.

A relative holiday contains the month and weekday of the holiday and whether it is on the first, second, third, fourth, or last day of that month, such as the third Thursday of November.

An annual holiday contains the month and day of the holiday, such as July 4.

A time change indicates how the work hours can be adjusted on particular days; for example, defining a half day on a particular day of the work week. Like a holiday, a time change is fixed, relative, or annual and contains the same date definition as the corresponding holiday definition. In addition, the time change contains the start and end time for the defined date.

Business calendars are needed to be able to define rules based on work hours. For instance:

```
WHEN Task is idle for more than 3 Working Days THEN increase Priority by 20
```

```
WHEN Today is a holiday AND Task is urgent THEN Agent Group is "Urgent Care"
```


The bolded portions of the above examples use business calendar information.

Les rubriques suivantes décrivent l'utilisation des calendriers métier dans GRAT :

- **Création de calendriers métier**
- **Copie de calendriers métier**
- **Suppression de calendriers métier**

Création de calendriers métier

Pour créer un calendrier métier, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra le calendrier métier dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**).
2. Sélectionnez **Calendriers métier** sous l'ensemble de règles dans l'Arborescence de l'Explorateur.
3. Cliquez sur **Nouveau calendrier**.
4. Le champ **ID** est complété automatiquement. Ce champ n'est pas modifiable.
5. Indiquez un **nom** pour le calendrier métier. Utilisez un nom explicite qui permettra d'identifier aisément la règle comme, par exemple, Semaine de travail ordinaire.
6. Sélectionnez le premier jour de la semaine (Lundi, par exemple).
7. Sélectionnez le dernier jour de la semaine (Vendredi, par exemple).
8. Entrez l'heure de début (9:00 AM, par exemple).
9. Entrez l'heure de fin (5:00 PM, par exemple). Si l'heure de fin est antérieure à l'heure de début, le système suppose que la journée de travail couvre minuit.
10. Sélectionnez le fuseau horaire auquel s'applique ce calendrier métier.
11. Au besoin, vous pouvez configurer des règles pour votre nouveau calendrier métier.
 - a. Dans le panneau inférieur, cliquez sur .
 - b. Une nouvelle ligne apparaît alors dans le panneau **Règles du calendrier métier**. Entrez un **Nom** pour la règle ; **Jour de l'An**, par exemple.
 - c. Sélectionnez le **Type d'entrée** de chaque règle ; **Congé**, par exemple.
 - d. Sélectionnez le **Placement du calendrier** comme, par exemple, **Annuel** pour le jour de l'An ou **Relatif** pour le lundi de Pâques. Il se peut également que vous deviez configurer une date de congé Fixe si, par exemple, le jour de congé doit être observé à une date différente une certaine année, dans la mesure où il tombe un jour non ouvrable.
 - e. Entrez les paramètres de la règle, tels que la date spécifique (1er janvier pour le jour de l'An) ou le xe jour d'un mois (comme, par exemple, le troisième lundi de mai, pour le jour du Souvenir).
 - f. Cliquez sur **Enregistrer**.


Copie de calendriers métier

Vous pouvez copier un calendrier métier et le coller dans le même ensemble de règles ou dans un ensemble différent. Pour copier un calendrier métier, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient le calendrier métier dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**). Sélectionnez **Calendriers métier** sous l'ensemble de règles dans l'Arborescence de l'Explorateur.
2. Recherchez le calendrier métier dans la liste et cliquez ensuite sur **Copier le calendrier**.
3. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans le même ensemble de règles, cliquez sur **Coller le calendrier**. Indiquez un nom pour le nouveau calendrier métier.
4. Si vous souhaitez que la copie se trouve dans un autre ensemble de règles, recherchez cet ensemble dans l'arborescence et sélectionnez **Calendriers métier** sous cet ensemble. Cliquez sur **Coller le calendrier**. Indiquez un nom pour le nouveau calendrier métier.
5. Actualisez les informations suivant vos besoins. Cliquez sur **Enregistrer**. Pour en savoir plus sur les différents champs et sur la configuration des règles de calendrier métier, reportez-vous à la rubrique **Création de calendriers métier**.

Suppression de calendriers métier

Pour supprimer un calendrier métier, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartient le calendrier métier dans l'Arborescence de l'Explorateur (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire approprié dans la liste déroulante **Locataire**).
2. Sélectionnez **Calendriers métier** sous l'ensemble de règles dans l'Arborescence de l'Explorateur.
3. Recherchez le calendrier métier dans la liste et cliquez ensuite sur  .

Présentation du test de règles

Before deploying a rules package to the Genesys Rules Engine, subject to having the relevant permissions in Genesys Administrator, you can :

- Create, modify and run one or more test scenarios for each rule package
- Add input data, business context and phase data and expected results
- Review the test outcomes in plain language
- Import and export the test scenarios in the same way as with rules packages

These test features allow rules authors to test any changes made to existing rules packages before deploying them, in order to ensure that no errors are introduced.

The rule testing functionality is available via a new node in the navigation tree called **Test Scenarios**. Click this node to use the rule testing features.

- **Création de scénarios de test de règle**
- **Exécution de scénarios de test de règle**
- **Résultats des scénarios de test**
- **Importation et exportation de scénarios de règle**

Important

La fonction Scénarios de test ne peut pas être utilisée avec la version initiale du modèle et des règles standard de Conversation Manager.


Rechercher

GRAT comprend une fonction de recherche qui vous permet de rechercher aisément des règles existantes en vue de les modifier.

Vous trouverez, ci-dessous, quelques-uns des champs qui peuvent faire l'objet d'une recherche :

- ID de règle
- Nom de règle (nom complet, "commence par" ou "contient")
- Dernière modification par : nom d'utilisateur de la dernière personne à avoir mis à jour la règle
- Plage de dates de création (toute règle créée entre x et y)
- Calendrier métier (nom du calendrier)
- Règles en attente d'instantané
- Règles contenant un paramètre spécifique dans une condition de règle.
- Règles contenant un paramètre spécifique dans une action de règle.

Important

Une fois les résultats de la recherche présentés, vous pouvez cliquer sur les règles pour en afficher le contenu, pour modifier les règles ou pour les supprimer de l'écran de recherche. Vous pouvez également cliquer sur l'icône de navigation  pour localiser le contexte dans lequel la règle a été définie initialement.