



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

Création de tables de décisions

Création de tables de décisions

Pour créer une table de décisions, procédez comme suit :

1. Accédez à l'ensemble de règles auquel appartiendra la nouvelle table de décisions dans la navigation de gauche (vérifiez que vous avez sélectionné le locataire correct dans la liste déroulante **Locataire**). Accédez au nœud approprié de la structure d'entreprise 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, puis cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Cliquez sur **Nouvelle table de décisions**.
3. Le champ **ID du récapitulatif de la règle** est renseigné 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 professionnel** 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, un avertissement signale 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. Vous pouvez donc réordonner les lignes lors de la création et de la modification d'une table de décisions.

Important

Les 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 infobulle 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

Vous pouvez utiliser un symbole générique (*) dans les données des lignes d'une 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 professionnels, de Configuration Server, de base de données, etc. Dans le cas de paramètres numériques, vous devez entrer 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 :

`Customer age is between 40 and 60`

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

- a. Sélectionnez une ou plusieurs **conditions** dans la liste (une condition pour ce scénario peut, par exemple, être intitulée Le client est âgé de ...).
 - b. Sélectionnez une ou plusieurs **actions** dans la liste (une action pour ce scénario peut, par exemple, être intitulée Augmenter la priorité de xxx).
 - 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 règles, il se peut que l'entrée des valeurs soit soumise à certaines contraintes.
 - d. Répétez l'étape c, en ajoutant d'autres valeurs de condition et d'action.
 - e. Réordonnez les lignes de manière appropriée.
6. Cliquez sur **Valider** pour valider la syntaxe de la règle linéaire.
 7. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications.

Important

Lors de la modification de règles, veillez à ne pas effacer votre historique de navigation ou vos données de cookies, car cela pourrait entraîner la perte des modifications non sauvegardées.

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.