



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.

## iWD Manager Help

intelligent Workload Dist. 8.5.0

# Table of Contents

<b>Aide d'iWD Manager</b>	<b>3</b>
<b>Liste globale des tâches</b>	<b>4</b>
<b>Filtres</b>	<b>12</b>
<b>Icônes de médias</b>	<b>14</b>
<b>Importer et exporter</b>	<b>15</b>
<b>Configuration des propriétés d'interaction personnalisées</b>	<b>16</b>

# Aide d'iWD Manager

iWD Manager vous permet de surveiller et gérer des tâches dans iWD Global Task List (GTL), ainsi que d'exécuter certaines tâches administratives.

## Surveillance et gestion des tâches

Surveillez la liste actuelle de tâches GTL et passez outre la logique de traitement des tâches configurée en effectuant des opérations manuelles sur des tâches.

---

[Liste globale des tâches](#)

[Filtres](#)

## Administration

Gérez les icônes de médias et mettez à jour les propriétés d'interaction personnalisées.

---

[Gérer les icônes de médias](#)

[Importer/Exporter les icônes de médias](#)

[Configurer les propriétés d'interaction personnalisées](#)

# Liste globale des tâches

La liste globale des tâches (GTL) répertorie les tâches du contexte métier sélectionné.

## Actions d'affichage de la liste globale des tâches

### Actions d'affichage

Attribut/Action	Description
<b>Filtre</b>	Affine la liste globale des tâches et les colonnes affichées en fonction du filtre sélectionné. Pour plus d'informations, voir <b>Filtres</b> .
<b>Filtres avancés</b>	Vous pouvez afficher les attributs personnalisés, lorsqu'ils sont configurés, dans <b>Filtres avancés</b> . Les filtres avancés vous permettent de limiter les tâches répertoriées dans la liste globale des tâches. Trois conditions, au maximum, peuvent être ajoutées à un filtre sélectionné. Tous les attributs de base et étendus de la tâche sont disponibles. Pour ajouter un filtre avancé, sélectionnez le nom de l'attribut dans la liste déroulante. Les filtres avancés ne peuvent pas être enregistrés et ils ne sont conservés que pendant la durée d'une session iWD Manager.
<b>Actualiser</b>	Actualise la liste globale des tâches.
<b>Clic sur la ligne de tâches</b>	Affiche des détails sur la tâche. La ligne sélectionnée est marquée.
<b>Info-bulles</b>	Affiche la valeur complète dans une info-bulle lorsque vous placez le pointeur de la souris sur celle-ci dans une colonne de la liste globale des tâches.

## Recherche d'une tâche

Vous pouvez rechercher une tâche spécifique à l'aide des éléments suivants :

- Le champ de recherche **ID** si vous connaissez l'ID de la tâche.
- Le champ de recherche **ID de capture** si vous connaissez l'ID de capture de la tâche.

## Opérations sur la tâche

Les opérations de ce type offrent la possibilité d'écraser manuellement la logique métier de traitement des tâches configurée. Ces opérations sont effectuées sur la tâche sélectionnée. La tâche est sélectionnée si la première colonne de sa ligne est cochée. Pour sélectionner/désélectionner toutes les tâches de la liste, cliquez sur la première colonne dans l'en-tête du tableau. Si aucune tâche n'est cochée, mais que des détails sont ouverts pour l'une d'elles, cette tâche est considérée comme étant sélectionnée.

### Suspendre

L'opération **Suspendre** suspend la tâche sélectionnée. Quand une tâche est suspendue, elle ne reçoit pas de nouvelle affectation et n'est pas distribuée. Elle peut, toutefois, être annulée, mise à jour, redémarrée ou reprise.

### Reprendre

L'opération **Reprendre** réactive le traitement d'une tâche suspendue. Seules les tâches suspendues peuvent être reprises.

### Annuler

L'opération **Annuler** annule définitivement le traitement de la tâche sélectionnée. Une tâche ne peut pas être annulée si elle a déjà été terminée, annulée ou rejetée. Une tâche peut être annulée si elle se trouve déjà dans l'état Affecté.

### Modifier

L'opération **Modifier** permet de mettre à jour le nombre d'attributs de tâches et, éventuellement, de redémarrer la tâche.

La mise à jour d'un attribut n'est effectuée que si la case située en regard de celui-ci est cochée ; cette case est cochée automatiquement si une valeur du champ correspondant a été modifiée. Si la tâche fait également l'objet d'un redémarrage, son état est défini sur Nouveau ; elle est alors classifiée et hiérarchisée comme s'il s'agissait d'une nouvelle tâche.

#### Important

Si l'attribut **Priorité** est modifié à l'aide de la liste globale des tâches alors que la

tâche (interaction) figure dans le bloc **Cible** de la stratégie de distribution en attendant d'être acheminée à un conseiller, la file d'attente interne dans Universal Routing Server (URS) prendra cette nouvelle priorité en compte.

## Enregistrer et redémarrer

### Enregistrer et redémarrer

Une tâche est affectée à un Processus mais la date de début de ce dernier est planifiée dans le futur. Dans ce scénario, la tâche est placée dans la file d'attente **iWD\_Rejected**. Afin de ré-initier le traitement de cette tâche à la date de début du Processus, vous devez exécuter l'action **Enregistrer et redémarrer** dans la liste globale des tâches. Le traitement de la tâche ne sera pas ré-initié automatiquement.

1. Sélectionnez une ou plusieurs tâches dans la liste globale des tâches et cliquez sur le bouton **Modifier**.
2. En bas de l'écran, cliquez sur **Enregistrer et redémarrer**. Il n'est pas nécessaire de modifier les attributs. Par conséquent, l'interaction (tâche) sera placée dans la file d'attente **iWD\_New** dans le traitement métier iWD.

Vous pouvez exécuter l'action **Enregistrer et redémarrer** si la tâche possède l'état **Rejeté**, voire pour d'autres motifs métier dans lesquels la tâche doit être traitée comme si elle venait juste d'être capturée.

## Exporter au format XML

L'opération **Exporter au format XML** exporte toutes les tâches sélectionnées de la liste globale des tâches dans un fichier XML. Le fichier XML contient tous les attributs disponibles pour chaque tâche au format iWD standard.

Une fois exportée, une tâche issue d'un fichier XML peut être importée dans une application tierce (telle que Microsoft Office Excel) en vue d'une analyse et d'un traitement complémentaires.

## Détails sur la tâche - Attributs

### Affichage

Lorsque vous sélectionnez une tâche dans la liste globale des tâches, ses attributs s'affichent. Les attributs se répartissent dans trois sections :

- Haut—attributs de base de la tâche.
- Centre—attributs étendus de la tâche. Les attributs étendus n'apparaissent que si la tâche en possède.
- Bas—attributs personnalisés de la tâche. (Un administrateur peut filtrer ces attributs depuis les

options de menu **Paramètres d'Interaction Server->Services d'inclusion/exclusion des filtres d'attribut** dans le composant iWD GAX Plugin.)

Les administrateurs doivent configurer des étiquettes conviviales pour les attributs personnalisés.

Dans le cas des attributs qui affichent un horodatage, tel que **D/H d'échéance de la tâche**, vous pouvez afficher le décalage par rapport à l'heure actuelle en déplaçant le curseur sur l'attribut. Le décalage est affiché dans une info-bulle.

Vous pouvez également placer le pointeur de la souris sur un attribut de tâche et afficher toute la valeur sous la forme d'une info-bulle.

## Plus d'informations sur l'utilisation des attributs de tâche

Vous pouvez configurer la plupart des attributs de tâche iWD lors de la création ou de la mise à jour d'une tâche via un service de capture iWD, bien que certains, comme l'ID d'interaction, soient définis par les composants iWD ou par Interaction Server. La plupart des attributs de tâche apparaît dans l'onglet **Attributs** lorsqu'une tâche est sélectionnée dans la liste globale des tâches. Ces attributs sont gérés comme des éléments de données associés à l'interaction lors de l'enregistrement de cette dernière dans la table de base de données des interactions d'Interaction Server. Certains de ces attributs sont conservés dans des colonnes indépendantes de cette table de base de données tandis que les autres sont enregistrés dans un format binaire (BLOB) dans une colonne de la table des interactions appelée `flexible_properties`.

Les motifs de mise à jour ou d'accès aux données conservées dans les attributs de tâche iWD sont multiples et comprennent notamment :

- La configuration de la valeur d'un ou de plusieurs attributs de tâche dans le cadre d'un message iWD comme `CreateTask`, lors de l'utilisation d'un point de capture iWD.
- La lecture ou la mise à jour des attributs de tâche des règles métier.
- L'utilisation des données dans les onglets **Conditions**, **Ordre** et **Segmentation** des vues dans les processus métier Genesys.

### Important

Vous ne pouvez pas utiliser les propriétés avec un type de données Horodatage dans l'onglet **Segmentation**.

- La lecture ou la mise à jour des données contenues dans les attributs de tâche au sein d'une stratégie de routage.
- La mise à disposition des données dans l'application bureautique d'un conseiller ou d'un expert métier, que ce soit pour permettre au conseiller de les afficher ou pour faciliter leur affichage contextuel.
- Le filtrage de l'affichage de la liste globale des tâches.

## [+] ATTRIBUTS NATIFS

---

Les *attributs natifs* décrivent les attributs fondamentaux d'une tâche. Ils sont utilisés dans l'assemblage des tâches dans la liste globale des tâches, à partir de la valeur métier et de la priorité définies dans iWD. Les attributs natifs sont soit configurés automatiquement par iWD soit fournis par le système source (par le biais de l'interface du point de capture). Voici certains attributs natifs de tâche dans iWD :

- activationDateTime
- assignedDateTime
- assignedToUser
- businessValue
- captureId
- category
- completedDateTime
- dueDateTime
- expirationDateTime
- heldDateTime
- interactionid
- mediaChannel
- priority
- queue
- queueTarget
- queueType

### [+] ATTRIBUTS ÉTENDUS

Les *attributs étendus* fournissent un contexte supplémentaire sur une tâche pour vous permettre de personnaliser les règles de l'accord de niveau de service (SLA) utilisées pour gérer les tâches dans la liste globale des tâches. Vous pouvez également vous en servir pour personnaliser la génération de rapports historiques et relatifs au jour actuel. Par exemple, l'utilisation de plusieurs dates de capture permet à une entreprise d'évaluer ses performances par rapport à la date/heure de réception d'un ordre ou d'une demande de prêt par le système source ou de soumission par le client via un formulaire Web. Voici certains attributs étendus de tâche :

- customerId
- customerSegment
- productSubtype
- productType
- requestedAgent
- requestedSkill
- resultCode

- sourceCreatedDateTime
- sourceDueDateTime
- sourceFirstCreatedDateTime
- sourceProcessSubtype
- sourceProcessType
- sourceTenant

## Propriétés d'interaction personnalisées

Si vous souhaitez utiliser la valeur d'un attribut de tâche dans les onglets **Conditions**, **Ordre** et **Segmentation** des vues dans les processus métier Genesys ou si vous souhaitez filtrer ou trier l'affichage de la liste globale des tâches à l'aide d'un attribut de tâche, ce dernier doit figurer dans une colonne indépendante de la table de base de données des interactions d'Interaction Server. Si cet attribut de tâche est intégré aux données binaires dans la colonne **flexible\_properties**, vous devez créer une Propriété d'interaction personnalisée qui correspond à cet attribut. Le type de données de la propriété peut être un horodatage, une chaîne ou un nombre.

## Configuration d'attributs personnalisés

Lorsque vous capturez une tâche qui contient des attributs personnalisés à partir d'un système source, une configuration appropriée du système est nécessaire pour que chaque attribut personnalisé soit reconnu. Plusieurs étapes doivent être effectuées pour s'assurer que l'attribut personnalisé :

- apparaît dans la liste globale des tâches avec un nom convivial, et peut être utilisé dans des filtres avancés et personnalisés ;
- peut être renseigné correctement dans le mini-entrepôt de données iWD ;
- peut être utilisé dans les onglets Conditions, Ordre et Segmentation des vues dans les processus métier Genesys.

Pour ce faire, vos administrateurs doivent :

- Ajouter des colonnes de base de données et une propriété d'interaction personnalisée pour les attributs personnalisés.
- Modifier le fichier de ressources sur le serveur d'applications.

## Détails sur la tâche - Historique

Vous pouvez consulter l'historique de la tâche en cliquant sur l'onglet **Historique** dans la vue **Détails sur la tâche**. Il affiche la valeur de tous les attributs de la tâche et les événements qui lui sont liés.

## Liste globale des tâches

Attribut/Action	Événement	Description
<b>Date/heure</b>		Date et heure auxquelles l'événement s'est produit.
<b>Acteur</b>		Indique le nom de la personne qui a déclenché l'événement. Ce champ est vide pour les événements déclenchés par le système iWD.
<b>Code de l'événement</b>	NEW	La tâche vient d'être créée.
	CLASSIFY_START	La classification des tâches a commencé.
	CLASSIFY	La classification des tâches est terminée.
	PRIORITIZE_START	La hiérarchisation initiale des tâches a commencé.
	PRIORITIZE	La hiérarchisation initiale des tâches est terminée.
	HOLD	La tâche est suspendue. Cette opération peut être déclenchée par le système source de la tâche ou par l'utilisateur à l'aide de l'opération <b>Suspendre</b> (voir Suspendre les tâches dans l'onglet Opérations sur la tâche).
	RESUME	Reprise de la tâche à partir de l'état suspendu. Cette opération peut être déclenchée par le système source de la tâche ou par l'utilisateur à l'aide de l'opération <b>Reprendre</b> (voir Reprendre les tâches dans l'onglet Opérations sur la tâche).
	REJECT	La tâche a été rejetée. Le service ou le processus auquel la tâche a été associée a expiré ou n'est pas encore actif.
	ERROR	Une erreur de traitement s'est produite ; c'est la raison pour laquelle la tâche a été suspendue.
UPDATE	Les attributs de la tâche sont mis à jour. Cette opération peut être déclenchée par un système source de la tâche ou être basée sur les mises à jour effectuées sur les données associées à une tâche à partir d'une stratégie de routage ou d'un	

Attribut/Action	Événement	Description
		client Genesys Interaction Server, tel que l'application bureautique d'un conseiller ou d'un expert métier.
	UPDATE_COMPLETE	Les attributs de la tâche sont mis à jour après l'exécution de cette dernière.
	ASSIGN	La tâche est affectée à un conseiller.
	FINISH	Un conseiller a fini de travailler sur la tâche.
	FINISH_RETURN	Le conseiller a replacé la tâche dans la file d'attente.
	STOPPED	La tâche s'est arrêtée (elle a été supprimée de la base de données).
	COMPLETE	La tâche est terminée
	QUEUE	La tâche est en file d'attente.
	DISTRIBUTE_QUEUE	La tâche est placée en file d'attente.
	DISTRIBUTE_WORKBIN	La tâche est placée dans la corbeille.
	REPRIORITIZE	La définition d'une nouvelle priorité des tâches est terminée.
<b>Événement</b>		Description formatée de l'événement.

## Liens connexes

- [Filtres](#)
- [Icônes de médias](#)
- [Importer/Exporter](#)
- [Propriétés d'interaction personnalisées](#)

## Filtres

Les filtres vous permettent de réduire la liste des tâches disponibles dans la liste globale des tâches. Chaque filtre est défini par un ensemble de critères (facultatifs) et de colonnes de tableau qui seront affichés dans la liste globale des tâches.

### Filtres préconfigurés

Le tableau ci-après présente la liste des attributs et des actions disponibles dans la vue **Filtres**.

#### Attributs de filtre

Attribute/Action	Description
<b>Nom</b>	Nom du filtre.
<b>Public</b>	Détermine si le filtre sera disponible pour tous les utilisateurs (coché) ou uniquement pour l'utilisateur actuel (non coché).
<b>Critères de filtre</b>	Les tâches qui ne correspondent pas aux critères définis seront exclues de la liste globale des tâches lors de la sélection du filtre. Vous pouvez ajouter des conditions de critères en les sélectionnant dans la liste déroulante <b>Sélectionner les critères à ajouter</b> . Certaines conditions de critères sont paramétrables ; pour ces conditions, les paramètres peuvent être configurés directement dans une table de critères (par exemple, l'état pour le critère L'état est . . . ). Des attributs personnalisés peuvent être utilisés dans bon nombre des critères de filtre, avec la configuration appropriée. Les attributs personnalisés des tâches sont configurés dans le composant iWD GAX Plugin. Consultez l'onglet <b>Attributs de tâche</b> de la section Data Mart de l'aide du composant iWD GAX Plugin.
<b>Colonnes de la table</b>	La liste globale des tâches affiche ces colonnes lors de la sélection du filtre. Vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser les colonnes. Un utilisateur peut faire son choix dans une liste contenant, par défaut, tous les attributs iWD de base et étendus. Avec une configuration appropriée, il est également possible de sélectionner des attributs personnalisés.
<b>Enregistrer, Enregistrer et fermer, Annuler, Effacer</b>	Fonctions standard d'iWD Manager.

## Création de filtres personnalisés

### Création d'un filtre personnalisé

1. Cliquez sur **Filtre > Nouveau** dans le volet de navigation situé à gauche.
2. Cochez la case **Public** pour permettre à tous les utilisateurs d'accéder au nouveau filtre. Si cette case n'est pas sélectionnée, seul l'utilisateur actuel peut voir le nouveau filtre.
3. Dans le menu déroulant **Sélectionner un critère à ajouter** situé en bas à gauche, sélectionnez les critères de filtre du nouveau filtre. Utilisez le bouton de suppression rouge situé à droite du critère sélectionné pour le supprimer, au besoin.
4. Dans le menu déroulant **Sélectionner une colonne à ajouter** situé en bas au centre, ajoutez de nouvelles colonnes à la table pour afficher la sortie du filtre. La sélection actuelle des colonnes de la table apparaît à droite de l'écran. Utilisez les flèches haut/bas pour trier l'affichage des colonnes de la table. Utilisez le bouton de suppression rouge pour supprimer des colonnes, au besoin.
5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et fermer**. Le filtre nouvellement créé est désormais sélectionnable dans la fenêtre principale de la liste globale des tâches.

---

### Liens connexes

- [Liste globale des tâches](#)
  - [Icônes de médias](#)
  - [Importer/Exporter](#)
  - [Propriétés d'interaction personnalisées](#)
-

## Icônes de médias

La vue **Icônes de médias** permet de mapper des icônes graphiques sur des types de médias dans la liste globale des tâches d'iWD. iWD s'accompagne de quelques icônes pré-chargées, mais d'autres peuvent être téléchargées et mappées sur des types de médias existants ou sur de nouveaux types. Les icônes doivent être au format 16 x 16 pixels. Les formats de fichiers suivants sont acceptés :

- GIF
- JPG
- BMP
- PNG

Les propriétés et actions suivantes sont disponibles dans le panneau **Icônes de médias** :

Icône	Description
<b>Type de média</b>	Type de média sur lequel l'icône sera mappée. La liste des types de médias est extraite dynamiquement de Genesys Configuration Server. Le type de média est un <b>attribut métier</b> dans Configuration Server. Genesys fournit des types de médias prêts à l'emploi, mais de nouveaux types personnalisés peuvent être ajoutés.
<b>Icône</b>	Icône graphique au format 16 x 16 pixels qui est affichée dans la liste globale des tâches lorsqu'une tâche correspond au type de média sur lequel l'icône est mappée.
<b>Nom de fichier</b>	Nom de fichier de l'icône.
<b>Nouvelle correspondance d'icônes</b>	Permet de télécharger une nouvelle icône à partir du système de fichiers.
<b>Parcourir</b>	Ouvre une boîte de dialogue de <b>téléchargement de fichiers</b> vous permettant de parcourir le système de fichiers afin de sélectionner une icône.
<b>Télécharger</b>	Télécharge l'icône sélectionnée à l'aide de l'action <b>Parcourir</b> .
<b>Enregistrer/Enregistrer et Fermer/Annuler</b>	Fonctions standard d'iWD Manager.

### Liens connexes

- [Liste globale des tâches](#)
  - [Filtres](#)
  - [Importer/Exporter](#)
  - [Propriétés d'interaction personnalisées](#)
-

# Importer et exporter

## Important

Dans la version 8.5, presque tous les éléments de configuration ont été déplacés d'iWD Manager vers le composant iWD GAX Plugin ou une autre partie de Genesys Administrator Extension.

Les propriétés et actions suivantes sont disponibles dans le panneau **Importer/Exporter** :

- **Importer la configuration**—Vous permet d'importer et d'exporter les icônes de médias iWD depuis un fichier XML. Dans le volet **Importer la configuration**, cliquez sur **Choisir le fichier** pour accéder au fichier requis sur votre disque local. Sélectionnez-le et cliquez sur **Importer**.
- **Exporter les icônes de médias**—Vous permet d'exporter les icônes de médias du locataire vers un fichier XML. Dans le volet **Exporter la configuration**, cochez la case **Exporter les icônes de médias** et cliquez sur **Exporter**.

---

## Liens connexes

- [Liste globale des tâches](#)
  - [Filtres](#)
  - [Icônes de médias](#)
  - [Propriétés d'interaction personnalisées](#)
-

# Configuration des propriétés d'interaction personnalisées

La fonction **Configurer les propriétés d'interaction personnalisées** prend en charge iWD en :

- Ajoutant les colonnes requises dans les tables des bases de données d'Interaction Server et du journal des événements d'Interaction Server afin d'assurer la prise en charge d'iWD
- Créant de nouvelles **propriétés d'interaction personnalisées** associées à iWD, de type **attribut métier**, dans la base de données de configuration de Genesys.
- Créant des options pour le point d'accès de la base de données du journal des événements d'Interaction Server qui sont nécessaires à la prise en charge d'iWD.

Si l'une de ces mises à jour n'a pas encore été effectuée, un clic sur le nœud **Configurer les propriétés d'interaction personnalisées** affiche un message vous indiquant les attributs manquants ou les versions périmées de la base de données.

À ce stade, cliquez sur le bouton **Configurer les propriétés d'interaction personnalisées** pour exécuter la configuration. Un message s'affiche dans le volet **Messages** une fois la configuration terminée. Un redémarrage d'Interaction Server est nécessaire si des modifications ont été apportées à la configuration.

---

## Liens connexes

- [Liste globale des tâches](#)
  - [Filtres](#)
  - [Importer/Exporter](#)
  - [Icônes de médias](#)
-