



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 GAX Plugin Help

intelligent Workload Dist. 9.0.0

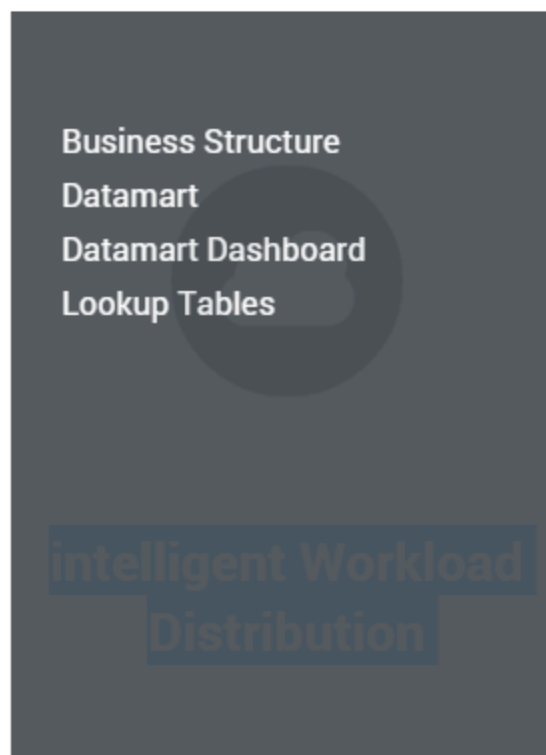
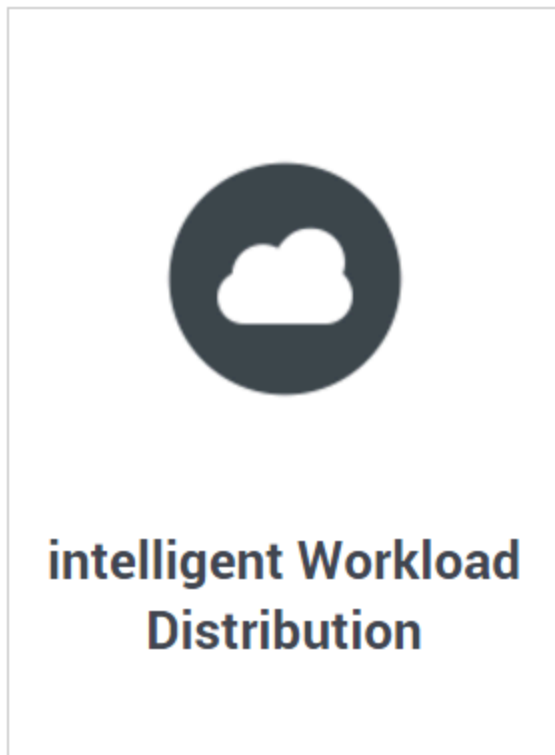
11/3/2022

Table of Contents

Aide du module complémentaire Genesys Administrator Extension d'iWD	3
Structure d'entreprise	5
Configuration d'un locataire iWD	20
Data Mart	22
Tableau de bord du Data Mart	29
Tables de recherche	31
Configuration d'un point de capture pour iWD	33

Aide du module complémentaire Genesys Administrator Extension d'iWD

Menu principal



Voici l'aide du module complémentaire Genesys Administrator Extension (GAX) d'iWD. Elle contient les rubriques suivantes :

- **Structure d'entreprise**—Solutions, Départements et Processus, ainsi que leurs attributs et indicateurs de performances.
- **Configuration d'un locataire iWD dans GAX**—certaines tâches spécifiques à iWD dans GAX pour configurer un locataire.
- **Data Mart**—Détails de configuration, y compris Journalisation, Base de données, Stat Server, Planifications, Expirations, Attributs du locataire, Attributs du département, Attributs du processus, Attributs de la tâche et Mappage dimensionnel.
- **Tableau de bord du Data Mart**—Vue en temps réel du statut des services d'iWD.

- **Tables de recherche**—Création et modification des tables de recherche.
- **Configuration de points de capture iWD spécifiques dans GAX**—Configuration de points de capture iWD dans GAX.

Structure d'entreprise

Qu'est-ce que la « structure d'entreprise » ?

La Structure d'entreprise est une hiérarchie d'ensembles métier. La hiérarchie de chaque Locataire comprend plusieurs niveaux. Au premier niveau se trouvent une ou plusieurs solutions, suivi par les départements, puis par les processus. Par exemple :

- Bureau dans l'est de Londres—Solution (notez qu'il s'agit du nœud supérieur d'une structure d'entreprise et non d'une solution dans un environnement de configuration Genesys.)
 - Département financier—département
 - Comptes fournisseurs—processus
 - Traitement des commandes—processus

Avertissement

Tous les noms de nœud doivent être uniques dans le nœud parent. Par exemple, le système générera une erreur si vous déplacez le département D1 vers une autre solution qui possède déjà un département D1.

Avertissement

Chaque Locataire ne peut posséder qu'une seule structure d'entreprise.

Niveaux d'une Structure d'entreprise d'un Locataire

Solutions

Les solutions sont utilisées pour partitionner les ressources logiques et physiques afin de contrôler l'accès des utilisateurs et de partitionner la charge (performances). Chaque locataire possède normalement une seule solution sous laquelle vous pouvez configurer plusieurs instances de solution par locataire, au besoin (par exemple « Production » et « Test »).

Dans iWD, une solution représente un environnement d'exécution, lequel est composé des éléments suivants :

- Runtime nodes—Instances d'application d'exécution iWD qui se trouvent dans le serveur d'applications Java où sont exécutés les services.

- **Services**—Services qui activent des fonctionnalités iWD, telles que le Data Mart, l'adaptateur de statistiques et la journalisation.
- **Logique commerciale**—Il s'agit principalement de la configuration des départements et des processus iWD.

Le niveau Solution dans une Structure d'entreprise correspond au niveau général dans Genesys Rules System en matière de logique de traitement des règles métier.

Départements

Un département représente une unité administrative au sein d'une solution. Une solution peut contenir plusieurs départements. Le niveau Département d'une Structure d'entreprise correspond au niveau Département dans Genesys Rules System en matière de logique de traitement des règles métier.

Processus

Un processus représente une unité administrative au sein d'un département. Un département peut contenir plusieurs processus. Le niveau Processus d'une Structure d'entreprise correspond au niveau Processus dans Genesys Rules System en matière de logique de traitement des règles métier.

Options d'affichage

Filtres et contraintes

Configuration Server applique les paramètres d'autorisation de location. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

1. Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
2. Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments contenus dans la liste en cliquant sur la colonne **Nom**. Cliquez une seconde fois pour inverser l'ordre de tri. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

Champs de données

Chaque entrée possède les champs de données suivants :

- **Nom**—Nom de l'élément.
- **Type**—Solution, Département ou processus.

- **ID**—ID d'exécution de cet élément.
- **Nom du contact**—Nom du contact à interroger sur cet élément.
- **Description**—Description au format texte libre de l'élément.

Solutions

Pour créer une solution

Pour créer une solution, réalisez l'une des actions suivantes :

- Si une ou plusieurs solutions sont déjà présentes, sélectionnez une solution et cliquez sur **Plus**, puis cliquez sur **Cloner** et modifiez les champs de données de la solution.
- Si une ou plusieurs solutions sont déjà présentes, affichez les détails d'une solution existante et cliquez sur **Cloner**, puis modifiez les nouveaux champs de données de la solution.
- Si aucune Solution n'est présente, cliquez sur le bouton **Nouveau (+)**, **choisissez Solution**, puis modifiez les champs de données Solution.

Autres actions

Vous pouvez également **Supprimer** cette solution.

Avertissement

1. La suppression d'une solution peut avoir d'énormes répercussions sur le fonctionnement d'un centre de contact. N'exécutez pas cette action sans y avoir sérieusement réfléchi.
2. Si vous supprimez une Solution, tous les nouveaux ensembles de règles dans GRS seront perdus et vous ne serez pas en mesure de recréer de nouveaux ensembles de règles avec le même nom.

Détails de la solution

Détails descriptifs

- **Nom de la solution**—Nom attribué à la solution. Obligatoire lorsque vous ajoutez une nouvelle solution.
- **ID**—ID de la solution. Obligatoire lorsque vous ajoutez une nouvelle solution. Le système propose un nouvel ID d'exécution par défaut.
- **Fuseau horaire**—Fuseau horaire de la solution. Modifiez ce paramètre à partir de la liste déroulante.
- **Premier jour de la semaine**—Premier jour ouvrable de la semaine de cette solution. Modifiez ce paramètre à partir de la liste déroulante.

- **Description**—Description au format texte libre de la solution. N'utilisez pas l'ID d'exécution comme descripteur.

Stratégies

Les options suivantes permettent la personnalisation des stratégies utilisées par iWD dans la Solution en cours.

- **Stratégie de classification**—Nom de la stratégie de classification pour cette solution. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante.
- **Stratégie de priorité**—Nom de la stratégie de priorité pour cette solution. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante.

Noms de file d'attente

Les options suivantes permettent la personnalisation des files d'attente des interactions utilisées par iWD dans la Solution en cours. Vous devez définir les noms de file d'attente non standard lorsqu'il y a plusieurs processus commerciaux iWD configurés dans le même locataire. Sélectionnez les noms de file d'attente requis dans les listes déroulantes. Si une valeur est manquante, un nom par défaut s'affiche pour cette file d'attente.

- **File d'attente pour les tâches annulées**—File d'attente des interactions pour les tâches annulées par un point de capture ou par un utilisateur de la liste globale des tâches. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Canceled
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
- **File d'attente pour les tâches capturées**—File d'attente des interactions pour les tâches traitées avec succès par la stratégie de classification. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Captured.
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
- **File d'attente pour les tâches terminées**—File d'attente des interactions pour les tâches marquées comme terminées par les agents. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Completed
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
- **File d'attente pour les tâches avec erreur**—File d'attente des interactions pour les tâches qui n'ont pas pu être traitées par les stratégies de classification ou de priorité. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_ErrorHeld
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld
- **File d'attente pour les nouvelles tâches**—File d'attente des interactions reconnue par iWD comme une entrée du processus commercial dans cette solution. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_New
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_New
- **File d'attente pour les tâches en file d'attente**—File d'attente des interactions pour les tâches traitées avec succès par la stratégie de priorité. Valeurs par défaut :

- IRD—iWD_Queued
- Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued
- **File d'attente pour les tâches rejetées**—File d'attente des interactions pour les tâches rejetées par la stratégie de classification. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Rejected
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected

Paramètres d'Interaction Server

- **Interaction Server**—Interaction Server de cette solution. Il peut s'agir d'un Interaction Server individuel, d'un proxy Interaction Server ou d'un proxy de cluster Interaction Server. Notez que pour utiliser un cluster Interaction Server, vous devez configurer une connexion à l'application proxy du cluster. Utilisez la liste déroulante pour effectuer une sélection. Cette liste déroulante contient les Interaction Servers, proxys ou proxys pour clusters comportant le locataire parent de la solution sur leur liste de locataires.
- **Port**—Le port de connexion d'Interaction Server ou du proxy de cluster d'Interaction Server. Modifiez ce paramètre à partir de la liste déroulante. Cette liste déroulante contient les ports d'Interaction Server ou du proxy de cluster d'Interaction Server choisis ci-dessus.

Avertissement

Pour les connexions à un Interaction Server unique—L'application iWD Manager a un emplacement commun pour toutes les solutions (et solutions dans différents locataires) où sont conservés les paramètres de connexion d'Interaction Server (pour un Interaction Server unique). Si deux Solutions sont configurées pour utiliser le même Interaction Server individuel, les paramètres d'Interaction Server (autrement dit, sécurisé ou non sécurisé) de la Solution configurée *le plus récemment* sont ceux qu'Interaction Server utilisera. Il est préférable de s'assurer que les paramètres des deux Solutions sont du même type—tous les deux sécurisés, ou les deux non sécurisés.

Les paramètres concernés sont les suivants :

- **Port**
- **Protocole de connexion**
- **Délai d'attente du protocole**
- **Délai d'attente local**
- **Taille de la mémoire tampon d'événements**
- **Délai d'attente à distance**
- **Threads**

Les seuls paramètres pour lesquels ceci ne s'applique pas sont **Inclure/exclure filtre d'attribut**.

- **Protocole de connexion**—Le protocole de connexion d'Interaction Server. Modifiez ce paramètre à

partir de la liste déroulante. Ce paramètre est défini en tant qu'attribut de connexion de la connexion de Interaction Server dans le module iWD Manager.

- **Délai d'attente du protocole**—Délai d'attente configuré pour le protocole de connexion.
- **Délai d'attente local**—Délai d'attente configuré pour le serveur local. Ce paramètre est défini en tant qu'attribut de connexion de la connexion de Interaction Server dans le module iWD Manager.
- **Taille de la mémoire tampon d'événements**—Taille maximale en octets de la mémoire tampon d'événements.
- **Délai d'attente à distance**—Délai d'attente configuré pour le serveur distant. Ce paramètre est défini en tant qu'attribut de connexion de la connexion de Interaction Server dans le module iWD Manager.
- **Threads**—Nombre de threads disponibles.
- **Inclure filtre d'attribut**—Les attributs inclus ici apparaissent dans les attributs personnalisés visibles dans la liste globale des tâches d'iWD Manager.
- **Exclure filtre d'attribut**—Les attributs exclus ici n'apparaissent pas dans les attributs personnalisés visibles dans la liste globale des tâches d'iWD Manager.

Avertissement

- L'URL JDBC d'Interaction Server *doit* être configurée dans la version 9.0, dans la vue **Application** de GAX Configuration Manager. Elle est utilisée par iWD pour accéder à la base de données d'Interaction Server, par exemple pour effectuer des migrations.
- L'URL du journal d'événements JDBC est rendue obsolète dans la version 9.0 par le nœud d'historique iWD.

Paramètres du nœud d'historique

- **Nœud d'historique**—Le nom du nœud de l'historique pour cette solution. Il peut s'agir d'un nœud d'historique individuel ou du nom d'un cluster de nœuds d'historique. Utilisez la liste déroulante pour effectuer une sélection.
- **Protocole de connexion**—Protocole de la connexion au nœud d'historique ou au cluster. Modifiez ce paramètre à partir de la liste déroulante.
- **Port**—Port de connexion du nœud d'historique ou du cluster de nœuds d'historique. Modifiez ce paramètre à partir de la liste déroulante. Cette liste déroulante contient les ports du nœud d'historique ou du cluster de nœuds d'historique.
- **Délai d'attente local**—Délai d'attente configuré pour le serveur local.
- **Délai d'attente à distance**—Délai d'attente configuré pour le serveur distant.

Important

Le nœud d'historique et les clusters de nœuds d'historique ne peuvent prendre en charge qu'un locataire. Pour les configurations multilocataires, une instance de nœud

d'historique distincte est nécessaire pour chaque locataire.

Migration

Propriétés d'interaction personnalisées et problèmes de migration

Cette boîte de dialogue vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Ajouter les colonnes nécessaires aux tables d'Interaction Server et aux bases de données Journal des événements d'Interaction Server en vue de la prise en charge d'iWD.
- Créer des **propriétés d'interaction personnalisées** liées à iWD (il s'agit d'un type d'**attribut commercial**) dans Genesys Configuration Database.
- Créer des options pour le Database Access Point du journal des événements d'Interaction Server qui sont nécessaires à la prise en charge d'iWD.
- Ajouter iWD_Completed (IRD) ou iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed (Composer) ou un nom de file d'attente de processus commercial personnalisé pour des tâches terminées à la configuration d'Interaction Server.

Si l'une de ces mises à jour n'a pas encore été effectuée, cette boîte de dialogue affiche un tableau d'avertissements vous indiquant les attributs manquants ou les versions de base de données périmées.

Cliquez sur le bouton **Configurer** pour exécuter la configuration. Un message s'affiche dans la colonne **Messages** une fois la configuration terminée. Un redémarrage d'Interaction Server est nécessaire si des modifications ont été apportées à la configuration.

Paramètres des autorisations

Les détails de la Structure d'entreprise comprennent un onglet **Autorisations** dans lequel les utilisateurs disposant des autorisations appropriées peuvent afficher et modifier les paramètres d'autorisation pour tous les utilisateurs du nœud sélectionné.

Tableaux d'autorisations

Autorisation	Description
Lire	Autorisation de lire des informations et de recevoir des mises à jour au sujet de l'objet.
Créer	Autorisation de créer des objets dans ce dossier.
Modifier	Autorisation de modifier les propriétés de l'objet. L'autorisation Modifier est la même chose que le fait d'autoriser l'accès au mode « écriture ».

Autorisation	Description
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant l'objet.
Supprimer	Autorisation de supprimer l'objet.
Autorisations de lecture	Autorisation de lire les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Autorisations de modification	Autorisation de modifier les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant cet objet.
Propager	Pour les objets conteneurs (tels que les locataires). La case Propagation permet de contrôler si cet ensemble d'autorisations élémentaires doit être propagé aux objets enfants. Par défaut, la case est cochée.

Actions

- **Ajouter un groupe d'accès**—Affiche le volet **Sélectionner un groupe d'accès** qui permet de sélectionner l'un des groupes d'accès disponibles à ajouter à ce nœud et pour lequel vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Ajouter une personne**—Affiche la fenêtre **Sélectionner une personne** qui vous permet de sélectionner une des personnes disponibles à ajouter à ce nœud et pour laquelle vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Remplacer de manière récursive**—Vous permet, après confirmation, de supprimer les autorisations pour tous les objets enfants de ce conteneur et de les remplacer par les autorisations définies dans ce conteneur.

Départements

Pour créer un nouveau département

Pour créer un nouveau département, choisissez la Solution avec laquelle travailler, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si un ou plusieurs départements sont déjà présents, sélectionnez un département et cliquez sur **Plus**, puis cliquez sur **Cloner** et modifiez les champs de données du département.
- Si un ou plusieurs départements sont déjà présents, affichez les détails d'un département existant et cliquez sur **Cloner**, puis modifiez les nouveaux champs de données du département.
- Si aucun département n'est présent, cliquez sur le bouton **Nouveau (+)**, choisissez Département, puis modifiez les champs de données du département.

Autres actions

Vous pouvez également **Cloner**, **Supprimer** ou **Déplacer** ce département. Vous ne pouvez déplacer le département que vers une solution. Cette action déplace également tous les processus configurés dans ce département. La fonction Déplacer ne déplace pas les ID d'exécution. Vous devez en créer de nouveaux pour le département et ses processus enfants dans la nouvelle solution.

Avertissement

1. La suppression ou le déplacement d'un département peut avoir d'énormes répercussions sur le fonctionnement d'un centre de contact. N'exécutez pas cette action sans y avoir sérieusement réfléchi.
2. Si vous supprimez un département ou processus, toutes les règles assignées à ces objets seront désactivées et déplacées vers le niveau Solution. C'est le cas si vous supprimez et recréez une Solution/ Département/Processus portant le même nom.

Détails du département

- **Nom du département**—Nom attribué au département. Obligatoire lorsque vous ajoutez un nouveau département.
- **ID**—ID d'exécution du département. Obligatoire lorsque vous ajoutez un nouveau département. Le système propose un nouvel ID d'exécution par défaut.
- **Nom du contact**—Nom du contact du département (à titre indicatif).
- **Adresse de messagerie du contact**—Adresse de messagerie du contact du département (à titre indicatif).
- **Numéro de téléphone du contact**—Numéro de téléphone du contact du département (à titre indicatif).
- **Date de début**—Date d'activation du département. Si aucune date n'est indiquée dans ce champ, la date de début est libre.
- **Date de fin**—Dernier jour où le département est actif. Si aucune date n'est indiquée dans ce champ, la date de fin est libre.
- **Description**—Description au format texte libre du département.

Attributs du département

Cliquez sur **Ajouter** pour créer de nouveaux attributs.

- **Nom**—Nom de l'attribut
- **Type**—Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les valeurs valides sont :
 - Texte
 - Pourcentage
 - Numéro

- Date
- Table de recherche
- **Valeur**—Valeur d'attribut. Dans le cadre d'une table de recherche, la valeur est définie à partir de la liste déroulante.
- **Description**—Description au format texte libre de l'attribut.

Indicateur de performances du département

Cliquez sur **Ajouter** pour créer un ensemble d'indicateurs de performances définis par l'utilisateur, à des fins de création de rapports.

L'un des principaux atouts des tableaux de bord et des rapports est de permettre la comparaison de mesures réelles par rapport à des objectifs définis. Pour bien comprendre l'efficacité ou l'efficacité d'une entreprise, il convient de mesurer les performances par rapport aux objectifs importants qu'elle s'est fixés. Il est possible d'associer des cibles à plusieurs objets, comme les processus, les départements ou les locataires. Par exemple, un objectif de temps de travail pour une tâche varie en fonction de son processus ; ainsi, les commandes prendront davantage de temps que les changements d'adresse. Vous pouvez utiliser des indicateurs de performances pour effectuer cette mesure. Exemple :

Une fois définie, la valeur de mesure est stockée sous la forme d'un attribut nommé dans le Data Mart. Si la valeur est modifiée, les mises à jour sont transmises vers le Data Mart avec un horodatage `valid_from` et `valid_to`. Cela se révèle particulièrement important dans le cadre de la génération de rapports historiques. Par exemple, si vous faites passer la cible de 2,5 à 3,5 en date du 1er novembre, toutes les tâches jusqu'à cette date utiliseront la valeur 2,5, tandis que les nouvelles tâches utiliseront 3,5. Si la valeur est définie au niveau d'un département, elle s'applique à l'ensemble des processus, sauf si une valeur spécifique est affectée au processus. Par exemple, le département 1 comporte quatre processus : A, B, C et D. Coûts/tâche au niveau du département 1 = 2,50, ce qui s'applique aux processus B, C et D. Coûts/tâche au niveau du processus A = 1,50, ce qui s'applique uniquement au processus A.

- **Nom**—Le nom de la métrique
- **Type**—Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les valeurs valides sont :
 - Texte
 - Pourcentage
 - Numéro
 - Date
 - Table de recherche
- **Valeur**—Valeur d'attribut. Dans le cadre d'une table de recherche, la valeur est définie à partir de la liste déroulante.
- **Description**—Description au format texte libre de l'attribut.

Paramètres des autorisations

Les détails de la Structure d'entreprise comprennent un onglet **Autorisations** dans lequel les utilisateurs disposant des autorisations appropriées peuvent afficher et modifier les paramètres d'autorisation pour tous les utilisateurs du nœud sélectionné.

Tableaux d'autorisations

Autorisation	Description
Lire	Autorisation de lire des informations et de recevoir des mises à jour au sujet de l'objet.
Créer	Autorisation de créer des objets dans ce dossier.
Modifier	Autorisation de modifier les propriétés de l'objet. L'autorisation Modifier est la même chose que le fait d'autoriser l'accès au mode « écriture ».
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant l'objet.
Supprimer	Autorisation de supprimer l'objet.
Autorisations de lecture	Autorisation de lire les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Autorisations de modification	Autorisation de modifier les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant cet objet.
Propager	Pour les objets conteneurs (tels que les locataires). La case Propagation permet de contrôler si cet ensemble d'autorisations élémentaires doit être propagé aux objets enfants. Par défaut, la case est cochée.

Actions

- **Ajouter un groupe d'accès**—Affiche le volet **Sélectionner un groupe d'accès** qui permet de sélectionner l'un des groupes d'accès disponibles à ajouter à ce nœud et pour lequel vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Ajouter une personne**—Affiche la fenêtre **Sélectionner une personne** qui vous permet de sélectionner une des personnes disponibles à ajouter à ce nœud et pour laquelle vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Remplacer de manière récursive**—Vous permet, après confirmation, de supprimer les autorisations pour tous les objets enfants de ce conteneur et de les remplacer par les autorisations définies dans ce conteneur.

Processus

Pour créer un processus

Pour créer un nouveau processus, choisissez la Solution et le département avec lesquels travailler, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si un ou plusieurs processus sont déjà présents, sélectionnez un processus et cliquez sur **Plus**, puis cliquez sur **Cloner** et modifiez les champs de données du processus.
- Si un ou plusieurs processus sont déjà présents, affichez les détails d'un processus existant et cliquez sur **Cloner**, puis modifiez les nouveaux champs de données du processus.
- Si aucun processus n'est présent, cliquez sur le bouton **Nouveau (+)**, choisissez Processus, puis modifiez les champs de données du processus.

Autres actions

Vous pouvez également **Cloner**, **Supprimer** ou **Déplacer** ce processus. Vous pouvez déplacer le processus uniquement vers un département. La fonction Déplacer ne déplace pas les ID d'exécution. Vous devez en créer de nouveaux pour le processus dans le nouveau département.

Avertissement

1. La suppression ou le déplacement d'un processus peut avoir d'énormes répercussions sur le fonctionnement d'un centre de contact. N'exécutez pas cette action sans y avoir sérieusement réfléchi.
2. Si vous supprimez un département ou processus, toutes les règles assignées à ces objets seront désactivées et déplacées vers le niveau Solution. C'est le cas si vous supprimez et recréez une Solution/ Département/Processus portant le même nom.

Détails du processus

- **Nom du processus**—Nom attribué au processus. Obligatoire lorsque vous ajoutez un nouveau processus.
- **ID**—ID d'exécution du processus. Obligatoire lorsque vous ajoutez un nouveau processus. Le système propose un nouvel ID d'exécution par défaut.
- **Nom du contact**—Nom du contact du processus (à titre indicatif).
- **Adresse de messagerie du contact**—Adresse de messagerie du contact du processus (à titre indicatif).
- **Numéro de téléphone du contact**—Numéro de téléphone du contact du processus (à titre indicatif).
- **Date de début**—Date d'activation du processus. La date de début du processus ne peut pas être antérieure à la date de début du département parent.
- **Date de fin**—Dernier jour où le processus est actif. Si aucune date n'est indiquée dans ce champ, la date de fin hérite de la valeur de date de fin du département parent.
- **Description**—Description au format texte libre du processus.

Attributs du processus

Cliquez sur **Ajouter** pour créer de nouveaux attributs.

- **Nom**—Nom de l'attribut
- **Type**—Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les valeurs valides sont :
 - Texte
 - Pourcentage
 - Numéro
 - Date
 - Table de recherche
- **Valeur**—Valeur d'attribut. Dans le cadre d'une table de recherche, la valeur est définie à partir de la liste déroulante.
- **Description**—Description au format texte libre de l'attribut.

Indicateur de performances du processus

Cliquez sur **Ajouter** pour créer de nouveaux indicateurs de performances du processus.

L'un des principaux atouts des tableaux de bord et des rapports est de permettre la comparaison de mesures réelles par rapport à des objectifs définis. Pour bien comprendre l'efficacité ou l'efficience d'une entreprise, il convient de mesurer les performances par rapport aux objectifs importants qu'elle s'est fixés. Il est possible d'associer des cibles à plusieurs objets, comme les processus, les départements ou les locataires. Par exemple, un objectif de temps de travail pour une tâche varie en fonction de son processus ; ainsi, les commandes prendront davantage de temps que les changements d'adresse. Vous pouvez utiliser des indicateurs de performances pour effectuer cette mesure. Exemple :

Une fois définie, la valeur de mesure est stockée sous la forme d'un attribut nommé dans le Data Mart. Si la valeur est modifiée, les mises à jour sont transmises vers le Data Mart avec un horodatage `valid_from` et `valid_to`. Cela se révèle particulièrement important dans le cadre de la génération de rapports historiques. Par exemple, si vous faites passer la cible de 2,5 à 3,5 en date du 1er novembre, toutes les tâches jusqu'à cette date utiliseront la valeur 2,5, tandis que les nouvelles tâches utiliseront 3,5. Si la valeur est définie au niveau d'un département, elle s'applique à l'ensemble des processus, sauf si une valeur spécifique est affectée au processus. Par exemple, le département 1 comporte quatre processus : A, B, C et D. Coûts/tâche au niveau du département 1 = 2,50, ce qui s'applique aux processus B, C et D. Coûts/tâche au niveau du processus A = 1,50, ce qui s'applique uniquement au processus A.

- **Nom**—Nom de l'attribut
- **Type**—Sélectionnez-le dans la liste déroulante. Les valeurs valides sont :
 - Texte
 - Pourcentage
 - Numéro
 - Date

- Table de recherche
- **Valeur**—Valeur d'attribut.
- **Description**—Description au format texte libre de l'attribut.

Paramètres des autorisations

Les détails de la Structure d'entreprise comprennent un onglet **Autorisations** dans lequel les utilisateurs disposant des autorisations appropriées peuvent afficher et modifier les paramètres d'autorisation pour tous les utilisateurs du nœud sélectionné.

Tableaux d'autorisations

Autorisation	Description
Lire	Autorisation de lire des informations et de recevoir des mises à jour au sujet de l'objet.
Créer	Autorisation de créer des objets dans ce dossier.
Modifier	Autorisation de modifier les propriétés de l'objet. L'autorisation Modifier est la même chose que le fait d'autoriser l'accès au mode « écriture ».
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant l'objet.
Supprimer	Autorisation de supprimer l'objet.
Autorisations de lecture	Autorisation de lire les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Autorisations de modification	Autorisation de modifier les paramètres de contrôle d'accès de l'objet.
Exécuter	Autorisation d'effectuer une action ou un ensemble d'actions prédéfinies concernant cet objet.
Propager	Pour les objets conteneurs (tels que les locataires). La case Propagation permet de contrôler si cet ensemble d'autorisations élémentaires doit être propagé aux objets enfants. Par défaut, la case est cochée.

Actions

- **Ajouter un groupe d'accès**—Affiche le volet **Sélectionner un groupe d'accès** qui permet de sélectionner l'un des groupes d'accès disponibles à ajouter à ce nœud et pour lequel vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Ajouter une personne**—Affiche la fenêtre **Sélectionner une personne** qui vous permet de sélectionner une des personnes disponibles à ajouter à ce nœud et pour laquelle vous pouvez ensuite configurer des autorisations.
- **Remplacer de manière récursive**—Vous permet, après confirmation, de supprimer les autorisations pour tous les objets enfants de ce conteneur et de les remplacer par les autorisations définies dans ce

conteneur.

Liens connexes

- [Data Mart](#)
 - [Tableau de bord du Data Mart](#)
 - [Tables de recherche](#)
-

Configuration d'un locataire iWD

Important

Il est recommandé de ne pas créer de solutions et de services sous le locataire système. Effectuez cette opération sous un locataire géré.

Procédure

1. Accédez à **GAX -> Configuration -> Environnement > Locataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir une page de configuration. Elle contient trois onglets : **Général**, **Options** et **Attributs iWD**. Deux autres—**Autorisations** et **Dépendances**— s'affichent lorsque le locataire est sauvegardé.
3. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
4. : **onglet Général**
 - **Nom**—Nom du locataire. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database.
 - **Mot de passe**—Mot de passe devant être utilisé pour accéder à ce locataire.
 - **Confirmer mot de passe**—Confirmation du mot de passe.
 - **Locataire parent**—Locataire parent de ce locataire. Par défaut, le locataire parent est le locataire sous lequel vous créez le nouveau locataire. Si vous modifiez ce champ, le nouveau locataire est créé en tant que nouveau locataire enfant sous le locataire parent spécifié. Pour modifier le locataire parent par la suite, reportez-vous à l'onglet Structure ci-dessus.
 - **Numéro facturable**—Numéro de compte auquel sont facturées les activités associées à ce locataire, à des fins de suivi de coûts.
 - **Forfait par défaut**—Forfait par défaut appliqué aux ressources de ce locataire. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre Routing Solutions (Solutions de routage) du [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Ignorez l'onglet **Options**.
6. Configurer les autorisations utilisateur pour ce locataire.
7. Configurez les dépendances pour ce locataire.
8. Configurez les attributs iWD pour ce locataire.
 - **ID**—ID d'exécution du locataire, généré automatiquement.
 - Description du locataire.

- **Messagerie sociale activée**—Cochez pour activer l'intégration de l'engagement social pour ce locataire.
 - **URL de Rule Authoring Tool**—L'URL de Genesys Rules Authoring Tool pour ce locataire iWD.
 - **Version de configuration actuelle**—Contient la version de la configuration d'iWD (filtres, icônes de médias, paramètres de compte) appliquée au locataire actuel.
 - **Version de configuration réelle**—Contient la dernière version de configuration disponible.
 - Cliquez sur **Mettre à jour la configuration** pour mettre à jour la configuration du locataire vers la version réelle. Ce bouton est généralement désactivé. Les mises à jour sont automatiquement appliquées lors de la connexion dans GAX si les autorisations de l'utilisateur sont suffisantes. Toutefois, lors de la procédure de création d'un locataire, les utilisateurs doivent explicitement appeler la mise à jour.
 - Cliquez sur **Rapport d'inventaire** pour imprimer une vue complète de la hiérarchie des locataires, y compris les solutions, départements et processus.
 - Ajoutez des attributs de locataire personnalisés en cliquant sur **Ajouter** et en remplissant le tableau Type de nom et Valeur.
9. Sauvegardez le locataire.
10. Ouvrez à nouveau le locataire, allez dans l'onglet **Attributs iWD**, puis cliquez sur « Mettre à jour la configuration » pour créer l'ensemble de filtres d'iWD Manager par défaut.

Important

Si vous n'êtes pas connecté en tant qu'utilisateur par défaut et n'êtes pas membre du groupe d'accès **Super-administrateurs**, vous devez disposer d'autorisations et de privilèges de rôle spéciaux pour créer un locataire. Consultez **Genesys 8.5 Security Deployment Guide** pour plus d'informations sur les exigences de sécurité pour la création d'un locataire.

Data Mart

Important

Vous pouvez ajouter un nouveau Data Mart à l'aide de ce composant de configuration.

Options d'affichage

Filtres et contraintes

Configuration Server applique les paramètres d'autorisation de location. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

1. Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
2. Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

Champs de données

Chaque entrée possède les champs de données suivants :

- **Nom**— Nom de la solution hébergeant iWD Data Mart.

Général

- **Application**—Nom de l'application iWD Runtime Node liée à la solution sélectionnée. Il existe une relation directe entre les solutions requérant un Data Mart et les applications iWD Runtime Node. Vous pouvez délier l'application iWD Runtime Node de la solution en laissant ce champ vierge.
- **Hôte**—Hôte sur lequel l'application iWD Runtime Node est installée. Sélectionnez-le dans la liste des hôtes configurés dans GAX Configuration Manager.
- **Port**—Port attribué à l'application iWD Runtime Node. Champ numérique dont la valeur doit être

comprise entre 1 et 65535 inclus. Le port doit être unique sur l'hôte.

- **Répertoire des scripts ETL**—Répertoire de stockage des scripts ETL d'iWD Data Mart sur le serveur. Par exemple, le chemin par défaut utilisé à l'installation d'iWD Data Mart est **C:\Program Files\GCTI\iWD Data Mart\etl**. **Remarque** : les symboles Unicode présents dans le chemin ne sont pas pris en charge.
- **Database Access Point de Configuration Server**—Le nom du Database Access Point associé à Configuration Server. Requis pour la tâche Configuration de la charge de Data Mart.
- **Nombre de threads**—Réglage des performances : la taille du groupe de threads.
- **Dimensions ignorées**—Réglage des performances : la liste des dimensions qui seront ignorées par la tâche Charge intrajournalière. Une dimension par ligne.
- **Clé de dimension par défaut**—Réglage des performances : valeur par défaut utilisée pour les clés de dimensions ignorées.
- **Effacer le cache de dimension**—Permet d'activer ou de désactiver la persistance du cache de dimension entre les exécutions de la tâche Charge intrajournalière. Avec la valeur `true`, le cache de dimension est effacé lorsque la tâche Charge intrajournalière est terminée. Avec la valeur `false` (par défaut), le cache est conservé entre les exécutions de la tâche Charge intrajournalière. Il est nécessaire de redémarrer iWD Runtime Node pour appliquer les modifications.

Journalisation

L'onglet **Journalisation** configure les capacités de journalisation interne dans iWD Runtime Node.

- **Niveau de journal**—Définit le niveau du journal de services. Celui-ci doit être défini sur Info, sauf indication contraire de la part de l'assistance technique Genesys. Les niveaux de consignation possibles sont les suivants :
 - Débogage—Événements d'information les plus détaillés ; ils se révèlent particulièrement utiles dans le cadre du débogage d'une application.
 - Infos—Messages informatifs qui mettent en évidence la progression de l'application.
 - Avertissement—Situations potentiellement dangereuses.
 - Erreur—Événements d'erreurs n'affectant peut-être pas la capacité d'exécution de l'application.
 - Suivi—Active la journalisation.
 - Désactiver—Désactive la journalisation.
 - **Répertoire du journal**—Spécifie le répertoire de stockage des fichiers journaux pour tous les services. S'il commence par / (sous les systèmes d'exploitation Unix) ou une lettre de lecteur (sous Windows), un chemin d'accès absolu est utilisé. Sinon, le chemin est relatif et correspond au répertoire d'installation d'iWD Runtime Node.
 - **Remarque** : il est fortement recommandé de ne définir le chemin d'accès au fichier que sur un répertoire de l'ordinateur local, et non sur un emplacement distant, tel qu'un lecteur réseau partagé. La connexion à un emplacement distant peut considérablement réduire les performances.
 - **Âge du journal**—Définit le nombre de jours pendant lesquels les fichiers journaux doivent être conservés dans le système. La valeur 0 désactive cette limite.
 - **Taille du journal**—Définit la taille maximale en mégaoctets d'un fichier journal. La valeur 0 désactive cette limite.
-

- **Fichiers journaux**—Définit le nombre maximal de fichiers journaux conservés pour ce service, à l'exception du fichier journal actuel. La valeur 0 désactive cette limite.
- **Journaliser dans la console**—Détermine (true/false, option par défaut = false) si les événements doivent être journalisés dans la console.
- **Activer la journalisation centralisée**—Cochez cette case pour activer la journalisation centralisée dans le serveur de messages.

Base de données

L'onglet **Base de données** définit la connexion à un serveur de base de données de Data Mart. La base de données configurée et l'utilisateur doivent exister dans le serveur de base de données. L'utilisateur doit posséder les autorisations de lecture/écriture requises sur la base de données.

- **Application**—Nom de l'application Database Access Point associée à l'instance de Data Mart.
- **Base de données**—Nom de la base de données. Uniquement disponible pour MS SQL Server.
- **SID**—ID système Oracle de la base de données. L'ID système Oracle (SID) permet d'identifier de manière unique une base de données spécifique du système. Uniquement disponible pour la base de données Oracle.
- **Serveur**—Serveur de base de données. Sélectionnez-le dans la liste des hôtes configurés.
- **Port**—Numéro du port TCP du serveur de base de données.
- **Nom d'utilisateur** —Nom d'utilisateur de la base de données.
- **Mot de passe**—Mot de passe de la base de données.
- **Sync auto**—La base de données iWD Data Mart est automatiquement initialisée au premier démarrage des services Database et Kettle ETL. Si l'option **Sync auto** est sélectionnée, cette initialisation est automatique et le service Database recherche également les mises à jour vers la base de données iWD Data Mart chaque fois qu'une nouvelle version d'iWD Data Mart est installée. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'option **Sync auto** initialise également les modules complémentaires ETL.
- **URL JDBC**—Ajoutez une URL spécifique ici pour la base de données Data Mart utilisée par iWD Data Mart.
- **Classe de pilote JDBC**—Doit être définie si vous souhaitez utiliser un pilote JDBC personnalisé différent des pilotes par défaut suivants :
 - MS SQL—`com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`
 - Oracle—`oracle.jdbc.OracleDriver`
 - PostgreSQL—`org.postgresql.Driver`

Stat Server

L'onglet **Stat Server** configure la tâche Adaptateur de statistiques et définit la connexion avec Genesys Stat Server. Adaptateur de statistiques traite les données statistiques créées par la tâche ETL Agréger les statistiques et écrit des filtres et des types de statistiques dans la configuration pour Genesys Stat Server. CCPulse+ demande des statistiques iWD en provenance de Stat Server, et lit des filtres et des types de statistiques depuis la configuration Stat Server.

Important

Plusieurs Stat Servers peuvent être spécifiés manuellement à l'aide de l'objet de configuration Runtime Node. Dans l'onglet **Options**, indiquez une liste de Stat Servers séparés par des points-virgules pour l'option suivante :

- "[stat-server]/nom"—<StatServer_1>;<StatServer_2>;...;<StatServer_N>

- **Application**—Nom de l'application Stat Server. Sélectionnez-le dans la liste des modules Stat Server installés. Chaque Data Mart requiert une instance Stat Server distincte.
- **Mappage dimensionnel**—Définit le mode d'association des dimensions statistiques.
 - **Filtre**—Les dimensions sont associées aux filtres CCPulse+.
 - **Virtual Queue**—Les dimensions sont associées aux files d'attente virtuelles Genesys.
- **Nom de la Virtual Queue**—Nom de la file d'attente virtuelle Genesys vers laquelle les statistiques sont distribuées. Applicable uniquement si Mappage dimensionnel est configuré sur Virtual Queue.
- **Index du service**—Index du service de statistiques pour les options de configuration. Il doit être unique parmi l'ensemble d'index et affecté au service de statistiques utilisé par la seule instance de Genesys Stat Server.
- **Nom du fichier d'extension**—Requis pour la prise en charge d'un environnement de génération d'états Genesys avec plusieurs instances des extensions Java de Stat Server. Nom du fichier jar de l'extension Java de Stat Server (**BPR_iWD_Extension.jar**). Ce fichier a été enregistré dans le répertoire d'installation de Stat Server lors de l'installation des extensions d'iWD Stat. L'emplacement de ce fichier dans la configuration de Stat Server est indiqué en tant que valeur de l'option **java-libraries-dir** dans la section **[java-config]**.
- **Nom de la section d'extension**—Requis pour la prise en charge d'un environnement de génération d'états Genesys avec plusieurs instances des extensions Java de Stat Server. Cette propriété est associée au nom de section de l'extension Java spécifique de Stat Server dans la configuration de Stat Server.
- **Classe de pilote JDBC**—Nom de classe complet du pilote JDBC. Ce paramètre ne doit être activé que si l'extension Java d'iWD Stat Server doit utiliser un pilote JDBC différent de celui d'iWD Data Mart. Cela ne devrait normalement pas se produire.
- **Fichier JAR du pilote JDBC**—Chemin d'accès au fichier .jar du pilote JDBC en fonction du répertoire spécifié comme **java-libraries-dir** dans la configuration de Stat Server. Indiquez ce paramètre uniquement si vous avez besoin de remplacer la valeur par défaut.
- **URL JDBC**—URL JDBC pour accéder à la base de données iWD Data Mart. Doit être définie uniquement si l'extension Java d'iWD Stat Server doit avoir une URL différente de celle d'iWD Data Mart.

Avertissement

La tâche Adaptateur de statistiques ne vérifie pas si les valeurs du fichier JAR du pilote JDBC et de la classe de pilote JDBC sont cohérentes. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de saisir un nom de classe valide pour ce fichier JAR de pilote.

Important

Les options de d'URL JDBC et de classe de pilote JDBC doivent être fournies uniquement lorsque la configuration de l'extension Java d'iWD Stat Server doit être différente de celles d'iWD Data Mart. Il s'agit d'un cas rare, car les extensions Java iWD Data Mart et iWD Stat Server accèdent à la même base de données. Cela peut se produire lorsqu'il faut spécifier un certificat pour établir une connexion sécurisée dans l'URL JDBC et que l'emplacement du certificat sur l'ordinateur Stat Server est différent de l'emplacement sur l'ordinateur Data Mart.

Plannings

L'onglet **Plannings** configure le programme d'exécution des trois groupes de tâches du Data Mart. La syntaxe respecte l'expression de planification CRON standard. Par exemple, l'expression suivante entraîne l'exécution de la tâche toutes les 15 minutes :

```
0 0,15,30,45 * * * ?
```

Pour en savoir plus sur la planification CRON, consultez [<http://www.quartz-scheduler.org/documentation/quartz-2.1.x/tutorials/crontrigger> Quartz Scheduler documentation]

- **Intrajournalier**—Le planning pour le groupe de travail Intrajournalier : Configuration de la charge, Charge intrajournalière, Agréger intrajournalier, Agréger les statistiques et Adaptateur de statistiques. Programmation type pour une exécution toutes les 15 minutes.
- **Historique**—Planning pour le groupe de tâches Historique : Charger l'historique, Agréger l'historique et Mettre à jour. Programmation type pour une exécution une fois par jour, après minuit.

Expirations

L'onglet **Expirations** configure la tâche Mettre à jour, qui supprime les faits expirés des tables de Data Mart.

- **Détails de l'enregistrement**—Nombre de jours après lesquels les données de tâche détaillées (task_fact, task_event_fact et task_work_fact) sont supprimées de la base de données.
- **Agrégation 15 min**—Nombre de jours après lesquels les données sont supprimées des tables d'agrégation 15 minutes.

Attributs du locataire

L'onglet **Attributs du locataire** permet de sélectionner jusqu'à cinq attributs personnalisés d'un locataire. Ces derniers sont chargés dans la dimension CUSTOM_DIM et associés au locataire via le champ **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Personnaliser l'attribut 1-5**—Attributs du locataire personnalisés par l'utilisateur à partir d'une liste d'attributs personnalisés liée au Locataire.

Attributs du département

L'onglet **Attributs du département** permet de sélectionner jusqu'à cinq attributs personnalisés d'un département. Ces derniers sont chargés dans la dimension CUSTOM_DIM et associés aux départements via le champ **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Attribut personnalisé 1-5**—Les attributs du département personnalisé configurés par l'utilisateur pouvant être sélectionnés dans la liste des attributs personnalisés associés à tout département dans la solution.

Attributs du processus

L'onglet **Attributs du processus** permet de sélectionner jusqu'à cinq attributs personnalisés d'un processus. Ces derniers sont chargés dans la dimension CUSTOM_DIM et associés aux processus via le champ **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Personnaliser l'attribut 1-5**—Attributs du processus personnalisés par l'utilisateur à partir d'une liste d'attributs personnalisés liée à tous les processus de la solution.

Attributs de la tâche

L'onglet **Attributs de la tâche** définit jusqu'à 10 noms d'attributs de tâche personnalisés à charger dans les champs d'attributs personnalisés task_fact (CUSTOM_ATTRIBUTE 1-10). Les noms doivent commencer par une lettre. Seuls les traits de soulignement et les caractères alphanumériques sont pris en charge.

Mappage dimensionnel

L'onglet **Mappage dimensionnel** définit jusqu'à cinq noms séparés d'attributs personnalisés de tâche (séparés par une virgule). Ces derniers sont chargés dans la dimension CUSTOM_DIM et associés à la tâche via le champ **CUSTOM_DIM_KEY**. Les noms doivent commencer par une lettre. Seuls les traits de soulignement et les caractères alphanumériques sont pris en charge.

Liens connexes

- **Structure d'entreprise**
-

- **Tableau de bord du Data Mart**
 - **Tables de recherche**
-

Tableau de bord du Data Mart

Options d'affichage

Filtres et contraintes

Configuration Server applique les paramètres d'autorisation de location. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

1. Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
2. Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. Vous pouvez ajouter des colonnes à l'affichage ou en supprimer en cliquant sur **Sélecteur de colonne**.

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

Champs de données

Chaque entrée possède les champs de données suivants :

- **Nom**—Nom de la solution. Cliquer sur la solution affiche le tableau de bord du module iWD Data Mart connexe.

Détails du tableau de bord

Champs de données Data Mart

- **Nom de service**—Le nom du service. Triez la liste à l'aide des flèches Haut et Bas.
- **Inactif**—Le statut Arrêté apparaît dans cette colonne lorsque le service est inactif. Triez la liste à l'aide des flèches Haut et Bas.
- **Actif**—Le statut Démarré apparaît dans cette colonne lorsque le service est actif. Les tâches du Data Mart peuvent également avoir le statut Planifié. Triez la liste à l'aide des flèches Haut et Bas.
- **Message d'état**—Affiche des détails supplémentaires sur l'état du service, le cas échéant, comme un message d'erreur.

Autres actions

Pour démarrer un service, cliquez dessus, puis sur **Démarrer**.

Pour arrêter un service, cliquez dessus, puis cliquez sur **Arrêter**.

Pour afficher le fichier journal d'un service, cliquez dessus, puis sur **Journal**. Une nouvelle fenêtre **Visionneuse du journal** présentant le contenu du journal apparaît. Dans la fenêtre **Visionneuse du journal**, vous pouvez :

- Actualiser le journal
- Télécharger le contenu du journal dans un fichier

Liens connexes

- [Structure d'entreprise](#)
 - [Data Mart](#)
 - [Tables de recherche](#)
-

Tables de recherche

Présentation

Vous pouvez spécifier des tables de recherche utilisables dans des règles, attributs personnalisés et indicateurs de performance. Ces tables sont de simples paires de clés/étiquettes, affichées sous la forme de zones déroulantes. Bien que les règles métier soient gérées dans Genesys Rules System, vous pouvez créer des paramètres de règle qui utilisent des valeurs provenant des tables de recherche iWD. Exemple : le paramètre **taskChannels** du modèle de règles standard d'iWD présente à l'utilisateur une liste des canaux de tâches lus à partir d'une table de recherche iWD.

Le paramètre **taskChannels** est configuré en tant que paramètre de règle type de base de données. La configuration de ce paramètre indique à Genesys Rules Authoring Tool comment interroger la base de données de Configuration Server pour récupérer les valeurs de la table de recherche iWD prête à l'emploi appelées **canaux**. Pour créer d'autres paramètres de règle afin de récupérer les valeurs d'autres tables de recherche, vous pouvez faire des copies du paramètre **taskChannels** et modifier la requête SQL en remplaçant le nom de la table de recherche des **canaux** par le nom de votre table de recherche.

Options d'affichage

Filtres et contraintes

Configuration Server applique les paramètres d'autorisation de location. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

1. Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
2. Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

Champs de données

Chaque entrée possède les champs de données suivants :

- **Nom**—Nom de l'élément.

Actions

Pour ajouter une nouvelle table de recherche

Vous pouvez :

- Depuis la vue Liste, cliquez sur **Nouveau** et renseignez les détails de la table de recherche.
- Affichez les détails d'une table de recherche et cliquez sur **Cloner**, puis modifiez les détails.

Pour ajouter une nouvelle paire de clé/étiquette à une table de recherche

Sélectionnez, puis affichez la table de recherche et cliquez sur **Ajouter** pour renseigner de nouveaux détails.

Autres actions

Vous pouvez également **Supprimer** ou **Déplacer** cette table de recherche. Vous ne pouvez déplacer la table de recherche que vers un autre Locataire. La fonction Déplacer ne déplace pas les ID d'exécution—vous devez en créer un nouveau pour la table de recherche dans le nouveau locataire.

Avertissement

La suppression ou le déplacement d'une table de recherche peut avoir d'énormes répercussions sur le fonctionnement d'un centre de contact. N'exécutez pas cette action sans y avoir sérieusement réfléchi.

Liens connexes

- [Structure d'entreprise](#)
 - [Data Mart](#)
 - [Tableau de bord du Data Mart](#)
-

Configuration d'un point de capture pour iWD

Une application doit être configurée pour chaque instance du point de capture. Interaction Server prend en charge plusieurs points de capture.

Conditions préalables

- Interaction Server doit être installé.
- Un processus métier doit être installé sur un locataire.

Procédure

1. Accédez à **Environnement > Applications**.
2. Créer un nouvel objet Application basé sur le modèle de point de capture choisi. L'ID de point de capture sera automatiquement défini sur le nom de l'application Point de Capture tel que configuré dans GAX. En mode de compatibilité iWD, il sera également sauvegardé en tant que propriété IWD_capturePointId dans les données utilisateur. Lorsque le point de capture est configuré, l'ID de point de capture doit être **le même** que le nom de l'application afin de s'assurer que l'historique d'événements est rapporté et filtré correctement. (Le *Nom* du point de capture peut être n'importe quelle valeur).

Important

Le nom du point de capture Application doit commencer par une lettre, contenir uniquement des caractères alphanumériques et des caractères de soulignement et ne peut pas contenir plus de 16 caractères ni d'espaces.

3. Le point de capture étant intégré à Interaction Server, les informations sur l'hôte et le port proviennent d'Interaction Server (qui doit être répertorié comme une connexion sur l'onglet **Connexions**). Toutefois, afin de créer l'application, vous devez initialement spécifier l'hôte proprement dit. Par conséquent, l'hôte doit être identique à l'hôte pour Interaction Server.
4. Ajoutez une connexion à Interaction Server. Plusieurs objets Point de capture **Application** peuvent se connecter au même Interaction Server.
5. Sur l'onglet **Ports**, des ports doivent être configurés. Cette option est requise pour la connexion à Interaction Server.
6. Sur l'onglet **Locataires**, ajoutez le locataire concerné.

7. Ignorez l'onglet **Options**.
 8. Ignorez l'onglet **Options d'application**.
 9. Appliquez l'objet Application pour voir d'autres onglets comme **Attributs iWD**.
 10. Sur l'onglet **Attributs iWD**, sélectionnez la **Solution** dans la liste déroulante et ajoutez une **Description**. Si la liste est vide, cela signifie que le locataire attribué n'a pas encore de Structure d'entreprise configurée.
 11. À ce stade, modifiez l'ID d'exécution (champ **ID**), car une fois que les attributs iWD ont été sauvegardés, l'ID d'exécution ne peut pas être modifié. N'oubliez pas également que l'ID d'exécution et le nom du point de capture doivent être identiques.
 12. Ajoutez les noms de file d'attente correspondant dans les champs de files d'attente répertoriés. Pour un processus métier iWD standard prêt à l'emploi, il s'agira des noms de file d'attente par défaut fournis. Pour tous les processus métier personnalisés, ceux-ci seront les noms des files d'attente personnalisés. Les options suivantes permettent la personnalisation des files d'attente des interactions utilisées par iWD dans la Solution en cours. Les noms de file d'attente non standard doivent être définis lorsqu'il y a plusieurs processus métier iWD, configurés dans le même locataire. Les noms de file d'attente se sélectionnent dans des listes déroulantes. Si une valeur est manquante, un nom par défaut s'affiche pour cette file d'attente.
 - **File d'attente pour les nouvelles tâches**—File d'attente des interactions reconnue par iWD comme une entrée du processus commercial dans cette solution. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_New
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_New
 - **File d'attente pour les tâches capturées**—File d'attente des interactions pour les tâches traitées avec succès par la stratégie de classification. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Captured.
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
 - **File d'attente pour les tâches en file d'attente**—File d'attente des interactions pour les tâches traitées avec succès par la stratégie de priorité. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Queued
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued
 - **File d'attente pour les tâches terminées**—File d'attente des interactions pour les tâches marquées comme terminées par les agents. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Completed
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
 - **File d'attente pour les tâches rejetées**—File d'attente des interactions pour les tâches rejetées par la stratégie de classification. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Rejected
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
 - **File d'attente pour les tâches annulées**—File d'attente des interactions pour les tâches annulées par un point de capture ou par un utilisateur de la liste globale des tâches. Valeurs par défaut :
 - IRD—iWD_Canceled
-

- `Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled`
- **File d'attente pour les tâches avec erreur**—File d'attente des interactions pour les tâches qui n'ont pas pu être traitées par les stratégies de classification ou de priorité. Valeurs par défaut :
 - `IRD—iWD_ErrorHeld`
 - `Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld`

13. Enregistrez l'objet Application.

14. Lorsque la configuration est terminée, cliquez sur **Sauvegarder**.

Options de configuration des points de capture

Les options des points de capture intégrés doivent être définies de manière à pouvoir placer les interactions nouvelles ou modifiées dans les files d'attente d'interactions appropriées. Lorsqu'un point de capture intégré est connecté à une solution iWD, ses options sont automatiquement synchronisées avec la solution. Les options suivantes sont mises à jour dans les points de capture pour fonctionner avec un processus métier iWD personnalisé :

Point de capture JMS et point de capture de fichier

- **inbound-transformer-parameters**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `RestartQueues`
- **outbound-transformer-parameters**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `ErrorHeldQueues`
 - `RejectQueues`
 - `RestartQueues`

Point de capture de service Web et Point de capture de base de données

- **iwd-parameters**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `ErrorHeldQueues`
 - `RejectQueues`
 - `RestartQueues`

Tous les points de capture

- **default-values**
 - File d'attente

Veuillez noter que les sections répertoriées ci-dessus peuvent également inclure d'autres attributs. Vous pouvez trouver la liste complète dans la documentation **eServices Reference Manual**.

Mappage des options des files d'attente et des points de capture

Le mappage suivant entre les options de files d'attente et de points de capture configurées est conservé.

Option de point de capture	File d'attente de la solution iWD	IRD de valeur par défaut	Composer de valeur par défaut
valeurs par défaut/file d'attente	Nouveau	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
RestartQueues	Nouveau	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
CompleteQueues	Terminé	iWD_Completed	iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
RejectQueues	Refusé	iWD_Rejected	iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
CancelQueues	Annulé	iWD_Canceled	iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
ErrorHeldQueues	Suspendu en raison d'une erreur	iWD_ErrorHeld	iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld

Les options sont mises à jour chaque fois qu'un utilisateur modifie une des files d'attente dans la configuration de la solution iWD dans GAX. Elles sont également modifiées lorsqu'un utilisateur modifie la solution attribuée dans la configuration du point de capture dans GAX. Si aucune solution n'a été attribuée au point de capture, les options de la file d'attente peuvent être définies manuellement.