



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

Structure d'entreprise

Sommaire

- 1 Structure d'entreprise
 - 1.1 Qu'est-ce que la « structure d'entreprise » ?
 - 1.2 Niveaux d'une Structure d'entreprise d'un Locataire
 - 1.3 Options d'affichage
 - 1.4 Solutions
 - 1.5 Départements
 - 1.6 Processus

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](#)
-