

# **GENESYS**

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

Tables de recherche

## Sommaire

- 1 Tables de recherche
  - 1.1 Présentation
  - 1.2 Options d'affichage
  - 1.3 Actions

# 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**.
- 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