

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.



Démarrage rapide de composer

Contents

- 1 Démarrage rapide de composer
 - 1.1 Démarrage rapide présentation
 - 1.2 Création d'une stratégie exemple
 - 1.3 Ajouter un traitement
 - 1.4 Joindre des données
 - 1.5 Routage à un Agent préféré (Ajouter flexibilité)
 - 1.6 Résumé des exemple de Workflow

Démarrage rapide de composer

Cette rubrique est destinée à faire un démarrage rapide pour le développement de stratégie de flux de travail routage avec Genesys Composer. L'objectif est pour vous initier à Composer/Orchestration Server et de la façon de les utiliser comme base pour les conversations avec les clients détaillées.

Démarrage rapide présentation

Remarque: Quelle que soit la version de Composer avoir installé, ce démarrage rapide (ce qui indique l'interface de Composer 8.1.2) vous aide à commencer à l'aide de Composer.

L'objectif de ce démarrage rapide doit :

- 1. Créer une stratégie simple qui est distribuer à un appel entrant à un agent.
- 2. Ajouter des données jointes à cette stratégie qui sera être apparue lors de l'appel est transmis vers le Bureau de l'agent.
- 3. Routage l'appel à un agent préféré et si l'agent n'est pas disponible, puis développer l'ensemble des agents.

Les étapes ci-dessous Imaginons que vous avez déjà installé un environnement de Genesys et que vous avez configuré un Solution Orchestration, qui contient les Workspace Desktop Edition, Interaction Server, Composer, et serveur Orchestration. Il existe plusieurs exemples d'une Solution Orchestration dans le site démo Marketing de Genesys.

Création d'une stratégie exemple

-But : Créer une stratégie simple qui est distribuer à un appel entrant à un agent.

- 1. Démarrer une Solution Orchestration dans Solution Control Interface ou Genesys Administrator.
- En Workspace Desktop Edition (ou "Interaction Workspace"), la connexion et vérifiez agents prêt). Cet exemple utilise 04 Agent KSippo, et 05 Agent KMilburn. Également rendre prêt le téléphone du client. Cet exemple utilise le Pat Thompson téléphone du client.
- 3. Ouvrez Genesys Composer.
- 4. Vérifiez que Genesys Composer est connecté à la Configuration Server. L'état actuel de la connexion au serveur de Configuration s'affiche dans le coin inférieur droit de Composer. Si Composer indique déconnecté du Configuration Server, puis sélectionnez Configuration Server dans la barre de menus et connecter.
- 5. Passez à saisir dans les informations de connexion approprié, tels qu'indiqués dans la figure ci-dessous.

Connect to Configur	ation Server	
Enter the Configuration	Server parameters	1
	C	
User Name*:	demo	
User Password:		
Application*:	default	
Host*:	demosrv	
Port*:	2020	
Use secure connection:	—	
· _	cgao: gext> Ensi	Cancel

Et sélectionnez cette option pour se connecter à la environnementlocataire t.

- 6. Créer un nouveau projet dans Composer : **Fichier** > **nouveau** > **Java Composer projet**.
- 7. Autoriser le projet un nom, par exemple, MySample.
- 8. Assurez-vous que **vocale intégrée et routage** est sélectionné.

Java Composer Project		_ [0] ×
ava Composer Project	-	
Treate a Composer Project name and location	Z	
Project name: MySample		_
Use gefault location		
ocation: C:\Program Files (x86)\GCTI\Composer 8.1\wo	orkspace WySample Bgown	98
Project Type		
Integrated Voice and Route - Integrated GVP vol	oice application and Orchestration Server-URS routing strategy develop	pment
C Voice - GVP voice application development		
C Route - Orchestration Server-URS routing strategy	r development	

- 9. Cliquez sur **Terminer**.
- 10. Passez à nouveau dossier de projet que vous vient d'être créé (MySample) et ouvrez le workflow principale et par défaut de flux de travail.
 Composer MySample/Callflows/Main.callow C
 File Edit Diagram Navigate Search Project Run C



Lors de la sélection du default.workflow une palette vide de flux de travail s'affiche.

Composer - HySample/Workflows/default.workflow - C	omposer			
Ble Edit Diagram Bavigate Segrch Broject Bun Configu	ration Server Wind	low Help		
📑 • 🖂 📥 🛛 Tahona	x 9 x	B / A + 3 + 3 + →	• [2] 號 • 예 • 늘 • [2] × × ⊟ • [207	· · · · · · · · · · · ·
] # <u># # @ @ @ @ @ @ @</u> # + + + @	🗔 🖉 🗣	2 · 8 · • • • • •		
📑 💰 GVP Debugging 🗔 Prompts Manager 😸 Composer De	ssign 🖉 Template	Development 🕵 Composer		
Troject Explorer 23 🔋 🕲 🔍 🗖	Man.califow	R default workflow EI		- D
	* Properties 12	(2. Problems)		Palette Palette Palette ···· Output Lirk ··· ··· Output Lirk ··· ··· Output Lirk ··· Output
B-Go arts and	+ Workflow	Diagram		
B in Workford		Proceeds:	Value	
eff, default workflow	Hodel	17 Alas	1958	
R CES Readistrations	Rulers & Grid	Name	12 default	
R CESSancie Customeridentification	Appearance	E Disgram		
R (A OESSancie CustomerProfile		Workflow Type	Fill Main	
R (A Official official as		B Mac		
II (A OESSancie ServiceReauroton		Created By	12	
R (A Officancie ServiceDesuretionMultiMedia		Created On	12	
		Designed Using	RE Composer 8.1.003.64	
States 2 Antered 1 Antered		Last Modified By	12	
		Last Modified On	12	
		Version	10	
] 🕫		33M ef 58M	Connecter	d to Configuration Server (demosry: 2020)

11. Dans le .workflow, faites glisser un point de départ bloc, bloc cible et quitter bloc à partir de la palette des blocs vers l'espace de travail. Remarque : Vérifiez que vous travaillez dans .workflow et pas le .callflow (utilisé pour les applications GVP voice libre-service).

📾 "Main.califlow 🛛 🔠 default.workflow 🖄

😸 Composer - HySample/Workflows/default.workflow - Compose	-		
Ble Edit Diagram Sjavigate Segrith Broject Bun Configuration Ser	rver Window Help		
Tahona *	a = n / A + B + J + → + B	185 - 08 - Se - 171 - N E - 120%	- 6.0.0 4.
22 4 4 4 5 5 8 5 6 4 4 4 5 5 5 5 5	20	The second se	
Composer Design	Tanciata Devalutment		
	Contraction of the second		
Project Explorer 22 E 10 W Mar	Loalflow Sefault worknow C3		1
18 12 BascVisceApp			🕮 😳 Palette 🛛 🖓
8 (2) Bascysceure			T_ @ @
B C Bucky			an Orthof Link
C V Dockymaes	Entry		P Tooper or a
R M COM	Entry1		+ + Exception Link
10 CM CMS Example			Ch Flow Control
R-M Danving			Co Readore CO
8 1 Example Cothiet			China d
8 (A Gentel	Target		Target
8 🚰 LastAgentAndioiceMail	Thinks		Cefault Route
🖯 🚻 MySample	1 M QULL		Route Interaction
8 p Calford			- Construction
8 🎃 di			Contraction Contraction
8 🎃 indude			Voce measure is
8 interaction Processes	(a) Exit		Server Side
8 🎃 META-DV	Ext1		Context Services
8 De Resources			> Contentions
N LO PC			
8 Gentes of Free	erties II 🔄 Problems		et 1 2 2 1 1 1 1 1
11 go Hokfows - W	orkflow Disoram		
Contract workford	And the second s	6	
R Contraction Contraction Hode	Property	Value	
R. (A. Officiancia Customeritysilla Rulers)	A Grid	12.66.8	
R (A) OfferCalback Assess	Name II Danam	An persuit	
R-M Officiancie ServiceLesunction	Wokfow Tube	(2 Main	
R CESSample ServiceResumptionMultPledia	El Mac		
(8) 20 OESSampleTemplate	Created By	12	
il 🚱 OPManple 🔹 📲	Created On	12	
	Designed Using	12 Composer 8.1.003.64	
E Outine 💠 🔐 Hatary 🔡 🔐 🐨 🗆	Last Modified By		
(MC)	Last Modified On	10	
	Version	14 1.0	
The second secon			
	29H of 58H	Connected to Cr	onfiguration Server (demosry: 2020)

12. Accédez au bloc cible et sélectionnez la propriété cibles. Cela s'effectue en sélectionnant : **Cible** > **propriétés** > **sélection cible** > **cibles** à l'extrême droite.

Property	Value	
Use Treatments	Tek false	
Target Selection		
Clear Targets	Nek false	
Include Requests From Previous Blocks	Text false	
Priority	12	
Route	RE True	
Statistic		
Statistics Order	FIE Min	
Targets		[mail
Timeout	12	
Virtual Queue		-
4		DÊ

Lorsque vous sélectionnez la propriété cibles, une nouvelle zone cibles s'affiche :

pe	Name	StatServer	Threshold	Ad
				Dete
				12
				Doj

- 13. Dans le bloc de cible, sélectionnez **ajouter** et entrez les informations suivantes :
 - Type: Groupe d'agents
 - Nom: Groupe SIP
 - Stat Server: Stat_Server

Targets				2
argets				
Type	Name	StatServer	Threshold	Add
Agent Group	SIP Group	Stat_Server		Delete
				LIP .
				Dogen
			ОК	Cancel

Remarque : Si vous êtes connecté à Configuration Server, vous ne pouvez directement d'extraire des informations de Configuration Server pour remplir les options. Vous n'êtes pas de se connecter à Configuration Server pour effectuer le développement comme Composer permet d'effectuer le développement hors ligne, puis de se connecter et valider plus tard par rapport à Configuration Server.

14. Dans le type de cible bloc définissez la propriété délai d'attente et 99.

Property	Value	
Use Treatments	live false	
Target Selection		
Clear Targets	MR false	
Include Requests From Previous Blocks	Fig false	
Priority	12	
Route	FIE True	_
Statistic		
Statistics Order	Elli Min	
Targets	AgentGroup(SIP Group)	
Timeout	FIE 99	
Virtual Queue		÷
4	2	ŕ

- 15. Valider votre flux de travail et puis générer le code.
 - Remarques : Pour valider le flux de travail et générer le code, l'accent doit être dans la palette où le

flux de travail est conçu. Pour valider, vous pouvez entrer Alt + V, cliquez sur Ou vous pouvez valider par faites un clic droit de la default.workflow à partir de l'Explorateur de projet fenêtre et en sélectionnant **valider**. Code peut être généré par saisie Alt + G ou en cliquant sur

le **Générer** *k*icône.

16. Accédez au dossier de processus d'Interaction de l'Explorateur de projet gauche. Faites un clic droit sur le fichier de diagramme de processus d'Interaction (default.ixnprocess) et d'effectuer une semblable processus pour valider et générer le code de valider la valeur par défaut le processus d'Interaction.



17. Faites un clic droit sur le fichier de diagramme de processus d'Interaction (default.ixnprocess) et sélectionnez **publier** à Configuration Server. Vous devez le message suivant :



Remarque : Un flux de travail SCXML tout d'abord que vous sélectionnez par le processus d'Interaction. Si vous ouvrez le dossier de la procédure d'Interaction, vous verrez qu'il n'y a un flux de travail nommé defaultWorkflow. Ce flux de travail à leur tour points au flux de travail réel que vous venez créée, qui est dans la propriété de l'emplacement/ressource du bloc de flux de travail. Si vous changez le nom ou que vous avez plusieurs flux de travail, vous devez maintenir l'association appropriée.

18. Vous êtes maintenant prêt à "disposition" nouveau flux de travail. Un nouveau DN sur le SIP_Switch de provision dans Genesys Administrator

🛛 Genesys Administrator	r, Server:	localNost:2020, v. 8 Nece/Sefault.age/Im	enulD=MENU_CONF	lault - Release Notes	Canana Adminis	trator Serv. X	1		
Ble Edit Vew Favori	ites Isol	s 1940							
🔆 🖉 Referen Notes 🖉	Movies - 5	crista 🙆 PPS 関 P	45 on FB 🔐 Bluesk	y Arlines 🧃 Demo Confio 🕷	Rules Authoring	ND 🔓 SP M 📔 UC	C Parfoliew	10	Page - Safety - Tools - 📦 -
Genesys		Genesus	Adminis	trator		Tanant English	mast 0	- Incole	inter lange life life
		Genesys	Adminis	IIGIOI		Tenenc Chinese	ment P	THE R .	ningen rogen (
HONITORING PROVISIO	ONENG	DEPLOYMENT OF	ENATIONS						
PROVESIONENG > Switching	> Switz	hes > SIP_Switch							
Ravigation		SIP_Switch -	(Switches)						Tasks D
🥥 Search	۰	X Cancel 🛃 Save	& Close 🖬 Save 🖌	Save & New Reload					Create .
Givingnment		Configuration	Options	Permissions	Dependencies	AgentLogins	Dills		The second
Switching	-	C . Dier I	A New Folder	st Skenove Soon	ge state Move to				Create Range of DNs
C DN Groups		Number -		Tupe	-	State			
Places		T Flor		Fiber		Filter			Orchestration •
🙀 Place Groups		Vex: SP_5+	itch > 🗀 DN >	C Routing Point					See Load Application
🙀 Switching Offices		3094140	_	Routing Point		Enabled		-	Wilload Application
Switches		3094141		Routing Point		Enabled			Burden A
NRs NRs		3094142		Routing Point		Enabled			noucing -
		acco 4		Routing Point		Enabled			See Load Strategy
		8001		Routing Point		Enabled			Williad Strategy
		8002		Routing Point		Enabled			CSU Bulk Processing
Routing/eServices	٠	8003		Routing Point		Enabled			Critical Protocol and
ap Desktop	•	8004		Routing Point		Enabled			🐼 DN Import
Accounts	٠	8005		Routing Point		Enabled			W DN Export
Voice Platform		P 8006		Routing Point		Enabled		-	Multi Update
Outbound Contact		14 4 Page 1	of1 > H 2	7			Displaying objects 1 -	40 of 40	-
C Ready									9/5/2012
									R 200% ·

Exemple :

- Nombre: 4000
- **Type**: Point de routage
- 19. Dans **routage** > **Orchestration**, sélectionnez le workflow Orchestration qui vient d'être créé : MySample.default.defaultWorkflow.

Conto Ma cone a ca	over 21 overe 21 overe	Carlordo				
onfiguration	Options	Permissions	Dependencies			
 General 	General Adv	anced Routing & Ord	estration Cost Based Ro	uting Default (
Number:	4000					
Type:	Routing Point			*		
Tenant:	Environment			9, ×		
Switch:	SIP Switch			× P		
Association:						
Register:	True			*		
	272 - III I	✓ Enabled				
State:	Enabled					
Advanced Advanced Routing & Orch Orchestration Application:	MySample.def	ault.defaultWorkflow	1	A ×		
Advanced Advanced Advanced Routing & Orch Application Routing Strategies:	MySample.def	aut.defautWorkflow		× ₽		
Advanced Advanced Advanced Routing & Orch Application Routing Strategies:	MySample.def	iauit.defauitWorkflow t izeRemove ty ^ Rr	l buter	≪ ×		

- 20. Confirmez que votre stratégie de routage fonctionne :
 - Vérifiez vos agents non prêt.
 - Placez un appel de téléphone du client à 4 000. Remarque : Nous n'avons encore pas un traitement pour l'appelant ne sera pas entendre n'importe quel traitement initial.
 - Vérifiez KSippola prêt.
 - Vérifiez que l'appel est transmis à l'agent disponible et qu'ils reçoivent une intégrée.



Ajouter un traitement

Ajouter un traitement de file d'attente simple l'appelant va entendre en attendant d'un agent disponible.

1. Utilisant la stratégie de routage existante, sélectionnez le bloc cible et dans les propriétés de la cible de routage utiliser les traitements sur vrai.

Properties 8	3		😁 📱 🕸 🖘 🌄 🖻
Target			
Madel	Property	Value	-
Piodei	Target Object Selected	12	
Appearance	Target Selected	12	
	Virtual Queue Selected	12	
	Route Target		
	Treatments		
	Use Treatments	Fik true	
	Target Selection		
	Clear Targets	Hk false	
	Include Requests From Previous Blocks	5 false	
	Priority	12	
	Route	FIR True	
	Statistic		
	Anti-Kan Andre	TRAM.	<u> </u>

2. Ajoutez un bloc de lecture sons à partir de la palette icônes de traitement vocal. Établir une connexion les traitements occupés dans le bloc cible pour le bloc de lecture sons et connectez ensuite la sortie dans le bloc de lecture sons de revenir à la bloc cible.

🔛 Composer - HySample/Workflows/default.workflow - I	Composer				
Ble Bilt Diagram Bavigate Segrith Broject Bun Configu	aration Server We	daw 1940			
1 😁 • 📾 🛆	Tahoma		< ・ ス・フ・→・ ② 翌・ペ	- & - C & X = - 207%	
128 3 3 3 3 2 3 3 4 4 4 4 5	C 4 .	1 - 1			
📑 💰 GVP Debugging 🔄 Prompts Manager 🐁 Composer D	esign d ^D Templat	e Development 🐇 Conposer			
Areject Explorer 23 📃 😫 🔍 🗆	R telak.vol	Ann 23			• D
8 🏠 BascVocsApp					🖄 🖸 Palette 🛛 🖒
8 1 tesc/oceGite					TORG -
8 🏠 Burky					Tel los os a
8 2 Buckylules		 Entry 			+ + Output Link
8 to BueskyTak2Agent		Entry1			 Exception Link
8-23 COM					
8-20 C/G_Example					Piew Control
8 2 Examples					Co Routing
8 2 ExamplesDutliet					💫 Vaice Treatments 🗢
IS TO Gentel		 Target 			- Hey Sound
8 2 LastagerowdvoceMail		Tarpet1			
8 th Mysampe			di Blaufaund		Pay Application
Cartons			They sound		😪 Play Message
N. Cancerow		Buty Telatments	PaySound1		Liney System
N Constant					
R Contraction Processor					Set Default Route
defa B interaction					Pause
N-Ch MTLINE					Contrast Calif
R On Response		(e)			Server sole
R-On ar		- Dit1			Context Services
R On strong	*				> Cervices
R-Co URAN					
B- a woldows	Properties 3				
A default workfow	+ Workflow	Diagram			
R 🔧 CES RoadsideAssistance			Luce.		
R-10 Officiangle Customeridentification	Plodel	Property	Value		
8 10 OESSample_Customerhoffe	Rulers & Grid	E Ales	12 data 2		
8 (% OESSample_OfferCalback	Annewara	10 Owners	Har Detault		
8 🔥 OESSample, ServiceResumption		Watthey Tupe	Fill Mart		
8 to OESSample_ServiceResumptorPM/bMedia		R Mac			
2 CB / CB / Carl Countries		Created By	12		
🚼 Outine 🕮 🤌 History 🔰 🖬 🐨 🗖		Created On	12		
		Designed Using	RE Composer 8. 1.003.64		
1 h_		Last Modified By	12		
P 2		Last Modified On	12		
		U WHEN	102.1.6		
J 0*			43H of 78H	🦉 🛛 💠 Connected to Conf	guration Server (demosrv: 2020)

3. Dans le jeu de son bloc de définie les propriétés, comme illustré ci-dessous pour lire le badon hold.wav fichier qui est déjà présent sur le serveur démo.

Properties 8	3		😁 🐨 💀 🐨 🗖
4 Play Sour	bd		
Model	Property	Value	
river	Alas		
Appearance	Name	PlaySound 1	
	Annotation		
	Block Notes	12	
	Exceptions		
	Exceptions	12 C	
	Play Sound		
	Duration	RE 10	
	Resource	*** music/badon_hold.wav	
	Sound Type	Fill Music	

 Passez à valider le code de générer le code et puis passez un appel dans à votre Point de routage avec tous les agents dans l'état non prêt. Vérifiez que la musique file d'attente a été reçue par l'appelant.

Joindre des données

Ajouter des données jointes à cette stratégie qui sera être apparue lors de l'appel est transmis vers le Bureau de l'agent. Dans cet exemple, vous devrez ajouter votre nom comme une valeur pour l'un des touches appropriés et assurez-vous qu'elle est est apparue vers le Bureau de l'Interaction Workspace.

1. Utilisant la stratégie de routage existante qui vient d'être créée ajouter un bloc de données de l'utilisateur à partir de la palette entre les blocs de point de départ et cible.

🖼 Composer - Hofamale /Workflows /default.workflow - 0	amboart			
Fie full Diaman Navisate Search Project But Confin.	cation Server We	view Hein		ALMO 2
fin fin finden fanden nider fielen fin enide	(Friday)		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
) 🖸 • 🖬 😅	Tanona		(1919)	- 1 0 · 0 · 6 · 1 4 ·
] 78 👸 🕵 🔊 8 😸 🔍 8. 🦓 🥵 수 🔶 📿	🐨 🖓 🗣 🛛			
🛅 💰 GIP Debugging 📑 Prompts Manager 😸 Composer D	esign (P Templat	e Development 🤹 Composer		
🍐 Project Balaner 12 📃 😫 🔍 🗖	R Melaut.vol	Ann 13		° 0
8 🏠 BascVoceApp				E C Palette D
8 🚰 BasicioceGite				TT & O TT -
8 😭 Bursky				171 of of -
8 28 Bueskyhules		- Entry		+ + Output Link
8 🏠 BlueSkyTak2Agent		 Entry1 		++ Exception Link
8 🚹 COM.				
8 to OtS_Example				Plev Control C
8 20 Examples				Coal.
8 2 ExamplesCofflet				but 🔛
in The German		- User Data		b? Disconnect
In the Last Agent And Vision Mail		UserCata1		
8 m Mylange				Assign
or go California				🏡 flowa Script
B Marcanov				Subroutine
R Co later		Const .		
S- Ch. Interaction Processes		A practice		
- default incoment		Target1		4_+ Looping
R CARADE			· Play Sound	🥒 Log
R-Co-Resources		And Tables	and south	ID STARE State
8-00 mt		and a second second second	Paysonnus	
R- Com			I	User Data
8 😂 WED-DVF				Ch Routing
8-2- Workflows				Co. Marine Transferences
default.workflow		(DR		The rest is
8 😭 OES_RoadsideAssistance		Ext1		Server Side
8 😭 OEISample_Customer3dentification				Context Services
8 11 OESSample_CustomerProfile	*			> Constantions
8 10 OESSample_OfferCalback				
III 10 OESSample_ServiceResumption	Properties 1			C 1 2 C 7 C 0
III 20 OESSample_ServiceResumptorPMJtMedia	+ Workflow	Diagram		
8 2 OEISampleTemplate			1	
8 20 Officiality 1	Plodel	Property	Value	
(Stores II) (June)	Rulers & Grid	H And	13 data it	
Dr. mare to (D. usen) al D. C.	American	C Datas	THE DETAUL	
Ŧ		Water Tute	12 Mars	
20		11 Mac		
74.3		Orealed By	12	
1.00			and here the later of the later	
10			45H of 78H 📳]	 Connected to-Configuration Server (demosrv:2020)

2. Dans la propriété de l'attribution du bloc de données de l'utilisateur permet de configurer un approprié clé et la valeur, alors la valeur est votre nom ; par exemple, Don Huovinen.

🏰 Assign Data					
Add Ass Select the	sign Data key and value.				
Key:	Literal	NewKVP			
Value:	Literal	Don Huovinen			
Value is nur	neric 🗖				
?		ОК	Cancel		

Remarque : Pendant que nous traitons joindre données à l'aide de ce bloc vous devez également vous assurer que la nouvelle clé ; NewKVP dans l'exemple illustré ci-dessus, apparaissent correctement dans Interaction Workspace.

- 3. Valider votre flux de travail et puis générer le code.
- 4. Modifier les paramètres d'Interaction Workspace pour afficher la paire de valeurs-clé nous venez d'ajouter, dans le cas, la clé est "; NewKVP » et nous souhaiter il apparaît dans l'espace de travail en tant que "; Mon nom complet ». Dans l'espace de travail oladjo qui sera affichée sont basé sur les touches qui sont répertoriés dans le CaseData donc il faut ajouter l'attribut métier "; NewKVP"en tant qu'une des valeurs dans les CaseData attribut de métier pour cet KVP

correctement affichés dans l'espace de travail. Pour cela, recherche pour l'attribut de métier de données de contexte.

👩 Genesys Administrator, Serv	ver: localhost:2020, v. 8.1.1	00.14, App: default - Release Notes		a di si
6 00 - 6 http://lea	shost/won/default.aspx?menJ	D-MENU_CONF_OUP_RE_P 🕤 🔂 🐓 🗙	🧉 Genesys Administrator, Serv 🗙	÷ 0
Ble Edit yew Favorites	Tools Help			
🙀 🕘 Release Notes 🌒 Movie	es - Scripts 🕘 PPS 🚺 PPS (n FB 🕘 BlueSky Arlines 🕘 Deno Config 🚳	Rules Authoring 🤤 IVD 🤤 SIP VH 🧕 UCC 🥜 Info	ollew 🤷 Bage - Safety - Tgols - 😥 -
Senesys	Genesys A	dministrator	Tenant: Environment	P New Window Log out 😒 • 😥 •
SONETONING PROVISIONING	DEPLOYHENT GPERA	TIONS		
PROVISIONING > Search > Fin	d	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Navigation	Search Result			a
🧔 Search	E Search Configuration	Objects By:		
🕞 Find	Object Name	Object Type	State	
	Case Data	Business Attribute	[Unknown Object State] * Search	Clear
	C adminut	_		
	- Aurancea			
	Name -	Type	Tenant	Path
	Ther	Filter	Filter	
	Case Data	Business Attribute	Environment	Environment/Business Attributes
Trainment	-			
Cultivian	-			
a Bautinolefervices				
Cesiton	+			
Accurate	+			
Voice Platform				
G Outbound Contact	+ 14 4 Page 1 of	1 🕨 🗏 🧟		Displaying objects 1 - 1 of 1
C Ready				9/6/2012
				100% •

 Ensuite, double-cliquez sur les données de contexte, sélectionnez le valeurs d'attribut onglet et sélectionnez pour ajouter un nouvel attribut. Le nom sera le nom de la clé (NewKVP) et le nom d'affichage est le nom nous à afficher dans l'Interaction Workspace.

Be Edit ijew Perovites Tools 1940 Be Edit ijew Perovites Tools 1940 Because Notes Perovites P	s 🖪 PFS on FB 🕘 B	uešky Airlines 🕐 Demo	Config 🚳 Rules Author	ng 🔓 MD 🤤 SIP VM 🤤 UC	c Ptrfol/ew	в	Expe -	Safety + Tool	
Connection C	S M PFS on FB () B	ueSky Airlines 👔 Demo	Config 👹 Rules Author	ng 🥌 MD 🤤 SIP VM 🤤 UC	c 🌵 Infollew		Expe -	Safety + Tool	
Genesys Genes Construction Provisioning Construct Construction Constr	🔁 - VBusiness Att								- 🕢 -
Construction Co	C - \Business Att				×	P Ne			
Constanting in Search > Find evapation () p Search () p Find () Find ()	A Cancel M Save I	h Cose of Save of Save	re & Nev SReload						
Search Search Search Search Object Na Case Duc Adva Y For	Configuration	Options	Permissions						
P Case D	 Name: Display Name: Tenant: Description: Default: State: 	NevvKVP My Complet Environment True Enabled	te Name	k		Path	entiliusines	s Altribules	
Emvironment Switching Accurrent Acurrent Acurrent Acurrent Acurent									
Ready									

- 6. Vérifiez vos agents non prêt.
- 7. Placez un appel de téléphone du client à 4 000. L'appelant doit entendre musique.
- 8. Vérifiez l'agent prêt.
- 9. Vérifiez que l'appel est transmis à l'agent disponible et qu'ils reçoivent une intégrée.

Kristi Sippola - External - Pat Thompson _ 1	۵×
Pat Thompson 🕥 (00:00:22)	
Case Information	
Origin: Inbound call to 4000 Queue: 4000 My Complete Name: Don Huovinen	DONTACT
✓ Pat Thompson Sconnected	
Dispositions Note	
	▲ BESPONSES
Save	

Routage à un Agent préféré (Ajouter flexibilité)

Fournir d'acheminement vers un préférés (dernier traitement) agent et si cet agent n'est pas disponible dans le seuil défini développer le groupe d'agents disponibles pour que l'appel peut être transmis avec succès.

- 1. À l'aide de la stratégie de routage existante ajouter un nouveau bloc de la cible de la palette entre le données util bloc et blocs de cible existants.
- 2. Dans le nouveau bloc cible nommez-le " ; Personal_Agent » et définissez le type de cible bloquer à cible KSippola.
 - Type: Agent
 - Nom: KSippola
 - StatServer: Stat_Server

100	Name	StatServer	Threshold	Add
gent	KSippola	Stat_Server		
				[Seven
				, Lip
				Ocea
				0.01

3. Définissez la propriété délai d'attente du bloc à 15.

Properties	B	😁 🖬 🌲 🕾 🏹 🗗	
Target			
Madel	Property	Value	
model	Route	Fill True	
Appearance	Statistic		
	Statistics Order	FIE Min	
	Targets	 Agent()(Sippola) 	
	Timeout	FIE 15	
	Virtual Queue		

- 4. Définissez la propriété d'Exceptions pour la capture d'une exception du error.queue.submit
- 5. Dans l'espace de travail de se connecter l'exception error.queue.submit dans le nouveau bloc de cible, que vous venez d'ajouter le bloc précédent SIP cible groupe que vous avez déjà. Se connecter à la normale outlink dans ce nouveau bloc cible pour le bloc de sortie existant. Un flux d'exemple est présenté ci-dessous.



- 6. Valider votre flux de travail et puis générer le code.
- 7. Vérifiez que votre logique et un routage fonctionne selon les besoins :
 - Vérifiez KSippola et KMilburn prêt.
 - Placez un appel de téléphone du client à 4 000.
 - Confirmer que l'appel est transmis à KSippola et qu'il reçoit une intégrée. <li.Make KSippola Non prêt
 - Placez un appel de téléphone du client à 4 000.
 - Confirmez que l'appelant attend et après le délai d'attente de l'ensemble des agents ciblés a été étendu à l'appel est transmis à KMilburn.
- 8. Remarque : L'exemple précédent est un scénario qui affiche extension cible, mais peut être améliorée si un autre traitement différent est fourni alors que l'appelant est en attente pour les agents qui leur personnel. Extension se présente comme cible, vous pouvez également modifier le traitement pour fournir une position sonore de file d'attente. Un exemple est callflow est présenté ci-dessous.



- 9. Valider votre flux de travail, le code de générer, puis passez pour suspendre l'appel pour afficher le nouveau scénario :
 - Vérifiez KSippola non prêt et KMilburn prêt.
 - Placez un appel de téléphone du client à 4 000.
 - Confirmez que l'appelant attend et après le délai d'attente de l'ensemble des agents ciblés a été étendu à l'appel est transmis à KMilburn.

Résumé des exemple de Workflow

- Cette stratégie de flux de travail exemple pourrait représenter un dernière méthode d'acheminement agent ou un agent de préféré/personnel routage. Si la destination préférée n'est pas disponible, vous pourriez développer la liste cible afin que vous avez routage 1) optimal et 2) ce faire, dans le cadre des niveaux de service désirés. Comme cible groupe est développé, vous non seulement déplacement de A à B lorsqu'elle est développée. Le flux de travail est examinant maintenant le A + de B. Vous a aussi juste débordement à B, si vous le souhaitez par le biais de la sélection de cible correctement (effacer cibles = Vrai).
- Vous pouvez également placer un appel ultérieur, attendre que le délai d'attente et puis faire KSippola disponibles affichant que KSippola est toujours portant sur une partie de la cible et recevra l'appel. Techniquement KSippola est un sous-ensemble des agents SIP vous vraiment ne disposez donc A + B tel que décrit précédemment que A est un membre de B, mais l'extension de cible A + B expliquée précédemment est toujours valide.
- Lors de joindre données utilisateur. vous pouvez utiliser n'importe quel nom de clé désirées. Toutefois. vous devez vérifiez que vous effectuez les changements nécessaires dans l'Interaction Workspace pour afficher les données jointes désirées. L'espace de travail utilisera jointes présents dans l'appel comme l'ID d'appelant pour consulter des informations sur le serveur UCS et utiliser les informations obtenues à partir du serveur UCS pour l'écran pop dans la zone de Contact.
- Interaction Workspace peut prendre beaucoup de temps pour démarrer. Il s'agit de parce que les agents de l'Interaction Workspace sont configurés pour un certain nombre de canaux d'interaction comme chat e-mail, SMS et donc non. Par conséquent. démarrage de Workspace, il tente de se connecter au serveur d'Interaction. Si Interaction Server n'est pas disponible, chaque canal va être tentés séquentiels et devez délai d'expiration avant de continuer au canal suivant.