



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.

Composer Help

Composer et context Services

Composer et context Services

Contents

- **1 Composer et context Services**
 - 1.1 À l'aide de Services contextuels
 - 1.2 Client Profil noyau
 - 1.3 Données d'Extension
 - 1.4 Clés d'identification
 - 1.5 Authentification prise en charge

À l'aide de Services contextuels

Services contextuels fait référence à une fonctionnalité optionnelle du serveur UCS et sa base de données de Contact serveur UCS (Universal), un référentiel de liées au client **service**, et les données centré sur l'interaction (en cours et historiques) de Genesys et sources tierces. Vous pouvez utiliser la **blocs de Services contextuels** pour :

1. **À l'aide de service.** Vous pouvez créer callflows/flux de travail qui modifier l'expérience avec les clients selon les informations Aussies concernant le client.
2. **À l'aide d'offrir.** Lors de la gestion des conversations, routage de flux de travail pouvez utiliser les résultats de l'offre précédente apportées au client de décider si une nouvelle offre doit être présentée.
3. **Reprise de service.** Flux de travail peut soit tirer parti des informations d'État/tâche de service pour continuer à un service client qui n'a pas abouti dans une interaction antérieure.
4. **Avancé reporting.**

Un contexte Services Project **modèle** est fournie avec cette version.

Vous pouvez accéder à des attributs par le biais de Services contextuels **Expression Builder**.

Client Profil noyau

Comme décrit dans le **contexte Services User's Guide**, le profil client contient un ensemble de la base des caractéristiques de client disponibles "hors de la zone" de Services contextuels. Utilisez le **bloc de la requête client** demander (et attribuer variables) des types d'informations sur le profil client suivants :

- **Dernier agent utilisé.** Permet à une application acheminer une interaction à l'agent qui dernier traitée de l'interaction dernière pour ce client.
- **Langue de préférence.** Permet à une application à utiliser la langue préférée du client lors de la communication avec eux. Ceci peut être utilisée dans un dialogue libre-service vocale, dans les réponses par e-mail, ou en cours de routage à un agent qui parle la langue.
- **Agent préféré.** Permet à une application acheminer vers les agents préféré du client le cas échéant.
- **Média préférence de contact.** Autorise l'application à utiliser le média préféré du client lors de l'envoyer les notifications ou établir un outbound contact avec le client. Par exemple, utiliser la messagerie électronique tout d'abord, Accueil téléphone suivant, généralement utilisé des pages web, etc.

Données d'Extension

Vous pouvez étendre avec les clients de données de base du profil avec des types spécifiques de données que votre entreprise souhaite inclure (message créer une Extension de profil). Par exemple, imaginons que votre entreprise lance une lettre automatique. Vous souhaitez pourrez ensuite ajouter

une extension profil à des préférences d'enregistrement client pour recevoir la lettre d'information en même temps que le format de l'e-mail préférés (texte ou html).

Utilisez le **mettre à jour avec les clients bloc** bloc de mettre à jour les données client profil extension.

Dans l'ordre des données d'extension être sélectionnées à Composer, les données doivent déjà être définies pour UCS Context Services à l'aide de son interface HTTP.

Remarque : Composer prend en charge les valeurs multiples extensions en commençant par le serveur UCS 8.0.2.

Clés d'identification

Parmi les principales caractéristiques de l'API de Services de contexte est la capacité d'identifier les clients basés sur un ou plusieurs attributs du client, appelée clés d'Identification. Chaque touche identification est constituée d'un ou plusieurs attributs du profil client de base ou de n'importe quel extension définie. Un attribut doit être spécifié comme une clé d'Identification à utilisables dans identification du client.

Authentification prise en charge

Composer prend en charge d'authentification le nom d'utilisateur et mot de passe pour VXML et applications SCXML généré.

Pour les applications Orchestration, les valeurs de nom d'utilisateur et mot de passe sont configurées dans l'objet EnhancedRouting ScriptConfiguration Server : (ApplicationParms/context_management_services_password et ApplicationParms/context_management_services_username).

Pour l'heure de création de l'accès aux Services contextuels, vous pouvez spécifier ces valeurs dans **contexte Services préférences**. Composer pouvez ensuite utiliser les authentifier de Services contextuels lorsqu'il se connecte à Services contextuels pour la récupération des objets de profil, postes, etc.. Composer met à jour les valeurs spécifiées dans ces préférences lorsque schémas sont **publié** à Configuration Server.

Pour les applications de voix, les valeurs de nom d'utilisateur et mot de passe sont configurées dans l'objet Voice Platform IVR Configuration Server (gvp.service-parameters/voicexml.cms_username et gvp.service paramètres voicexml.cms_password).

Consultez également **Configuration d'opérationnelle règles bloc d'exécution**.