



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

Routage Interaction bloc

Routage Interaction bloc

Contents

- **1 Routage Interaction bloc**
 - 1.1 Cas d'utilisation
 - 1.2 Propriété nom
 - 1.3 Bloc remarques propriété
 - 1.4 Propriété condition
 - 1.5 Détachez la propriété
 - 1.6 Détachez la propriété délai d'attente
 - 1.7 Propriété de l'activité
 - 1.8 Propriété cibles effacer
 - 1.9 Arrêtée propriété heure
 - 1.10 Activer la propriété de l'État
 - 1.11 Propriété exceptions
 - 1.12 Propriété de durée d'attente prévue
 - 1.13 Propriété conseils
 - 1.14 Inclure les demandes de propriété des blocs précédente
 - 1.15 Propriété ID d'interaction
 - 1.16 Connecté uniquement la propriété
 - 1.17 Détails de la journalisation propriété
 - 1.18 Propriété de taille de connexion
 - 1.19 Propriété de niveau de journal
 - 1.20 Propriété d'Extensions ORS
 - 1.21 Propriété de contexte réussi
 - 1.22 Position dans la propriété file d'attente
 - 1.23 Propriété priorité (file d'attente)
 - 1.24 Propriété priorité (sélection de cible)
 - 1.25 File d'attente Poll taux propriété
 - 1.26 File d'attente pour la propriété d'Interaction existantes
 - 1.27 File d'attente pour la propriété d'Interaction sortante

- 1.28 Propriété ID de demande
- 1.29 Propriété de routage
- 1.30 Propriété de statistique
- 1.31 Propriété Order de statistiques
- 1.32 Composant de la cible sélectionnée
- 1.33 Objet de la cible sélectionnée
- 1.34 File d'attente cible sélectionnée propriété
- 1.35 La taille totale propriété
- 1.36 Propriété cibles
- 1.37 Propriété délai d'attente
- 1.38 Propriétés de la file d'attente virtuelle
- 1.39 Propriétés de la corbeille

Utilisez cette case pour acheminer une interaction multimédia de (non vocale) à un ou plusieurs objets cibles (utiliser le **bloc cible** des interactions vocales). Vous pouvez également acheminer vers une cible en fonction de la valeur d'un **expression de compétence**. Un **diagramme de processus d'interaction** associe des cibles de routage avec des files d'attente, soit **files d'attente** ou **files d'attente virtuelles**. Lorsque vous définissez les propriétés de bloc d'Interaction de routage, vous pouvez sélectionner des files d'attente pour l'interaction existante et une nouvelle interaction sortante qui peut-être être créée. Vous pouvez également définir une nouvelle interaction file d'attente de dans le bloc de sorte que vous ne disposez pas naviguer commence. Remarque importante ! Chaque chemin d'accès de l'interaction dans un flux de travail pour les interactions multimédias doit se terminer par un de ces blocs : **Arrêter l'Interaction**, **file d'attente d'Interaction**, ou **Route Interaction**. Voir également des informations sur le **App arrêter les sur quitter** variable.

Cas d'utilisation

- Une interaction entrante frappe un point de routage virtuel démarrage d'une stratégie de routage de flux de travail.
- La stratégie de flux de travail recherche des données pour l'interaction dans la base de données de client pour déterminer le dernier agent ayant permis ce client et déterminer l'intention de l'interaction avec les clients.
- Ensuite, le workflow définit la priorité à l'interaction en fonction du type de média (par exemple, e-mail ou chat) et le segment de clientèle (par exemple, or ou argent). Remarque : Définition de la priorité d'une interaction est une fonction de Universal Routing Server n'est pas associée directement à la sélection de cible, mais s'effectue normalement avant la sélection de cible une manière d'interactions segment.
- Si le dernier agent existe, le workflow achemine à l'agent en fonction variable, définition d'un délai d'attente de 5 secondes.
- Si le dernier agent utilisé n'est pas disponible (délai d'attente dépassé), les lignes de flux de travail à un groupe d'agents est correctement compétents pour traiter ce type d'interaction.
- Il existe une file d'attente d'interaction augmentation configuré comme une file d'attente sortante interaction pour l'agent aider à choisir cette file d'attente d'interaction à partir de l'application bureautique au cas où il ne peut traiter l'interaction lui-même et il doit y augmenter.

Le bloc de routage Interaction comporte les propriétés suivantes :

Propriété nom

Les détails de cette propriété sous **Propriétés communes**.

Bloc remarques propriété

Les détails de cette propriété sous **Propriétés communes**.

Propriété condition

Les détails de cette propriété sous [Propriétés communes](#).

Détachez la propriété

Utilisation de routage multi-sites. Contrôle si la plate-forme Orchestration doit <détacher> une interaction à partir de la session en cours avant de routage vers réservés cibles. Lorsque cette propriété est définie sur vrai, l'interaction est détachée de la session en cours.

Détachez la propriété délai d'attente

Permet de spécifier combien de temps de tenter <détacher> cas d'échec de la tentative initiale avec une erreur invalidstate. Spécifier le délai d'attente en millisecondes. Si la valeur 0, aucune autre tentative de détacher n'est pas. Après le délai d'attente, si le <détacher> est non réussi, aucun autre tentatives seront effectués et le bloc tentera de récupérer l'interaction dans la session en cours à l'aide <joindre>.

Propriété de l'activité

Facultatif. Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez la variable contenant l'activité à utiliser pour le routage basé sur la gestion des ressources-agents.

Propriété cibles effacer

Facultatif. Sélectionnez **vrai** si cibles répertoriées dans l'objet doivent être conservés après l'interaction se déplace sur par le biais de flux de travail et rencontre autre objet de routage Interaction. Pour plus d'informations, voir le [cibles effacer](#) description pour le bloc de cible interaction vocale.

Arrêtée propriété heure

Facultatif. Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez la variable contenant l'heure de la limite (en secondes) qui définit la fenêtre de temps dans lequel une cible potentielle doit se voir attribuer à l'activité définie dans la propriété de l'activité ci-dessus.

Activer la propriété de l'État

Les détails de cette propriété sous [Propriétés communes](#).

Propriété exceptions

Les détails de cette propriété sous [Propriétés communes](#).

Propriété de durée d'attente prévue

Pour utiliser cette propriété facultative, cliquez sur la flèche vers le bas dans la valeur et sélectionnez une variable doit contenir le délai d'attente prévue accordé l'interaction dans la file d'attente. La variable sélectionnée sera remplie avec la valeur de sortie correspondante obtenue dans les opérations décrites ci-après.

A partir de 8.1.4, le bloc cible et le bloc de routage Interaction fournissent un mécanisme intégré pour la lecture, le temps d'attente estimé aux clients, notamment la définition de la lecture reprenez l'intervalle. Pour appliquer ce mécanisme, les blocs de la cible et routage Interaction ont nouvelles propriétés (variables) pour le résultat de la capture [queue.query.done](#).

- [Temps d'attente prévue](#)
- [Taille de la connexion](#)
- [Position dans la file d'attente](#)
- [ID de demande](#)
- [Taille totale](#)
- [File d'attente Poll taux](#)

Si aucune cinq propriétés ci-dessus sont définies, l'application est un file d'attente : requête après la `queue.submit.requestid`.

Le file d'attente : requête est répété chaque x secondes jusqu'à ce que `queue.submit.done` a été reçue. Il n'y a aucune outport supplémentaire.

Les variables utilisées pour les propriétés de cinq peuvent être utilisées dans un bloc de traitement occupé, comme [exécuter l'Application](#). Ou vous pouvez mettre le bloc cible lors d'une Etape parallèle et utiliser les variables (par exemple, pour parler le délai d'attente évaluation des contributions) dans une autre étape.

Si l'appel est distribué immédiatement, alors que l'application est affichée une `error.queue.query` événement (la file d'attente : requête sont traitées après la `queue.submit.done`). Si rien n'est en fait, une erreur inattendue mettre fin à l'application. En conséquence :

- Lorsque vous attribuez une variable à une des cinq propriétés ci-dessus, vous demandera ajoute automatiquement une cible moins exception pour `error.queue.query`.

- Diagramme validation permet d'afficher un avertissement si l'une des cinq propriétés est ensemble et aucun gestionnaire est défini dans le bloc cible (ou un de ses parents, // ou **bloc entrée**).

Propriété conseils

Cette propriété est pour une utilisation future par serveur Orchestration. Son utilisation est décrites dans différents référence action des éléments dans le wiki de serveur Orchestration. Remarque : Il peut être utilisé pour spécifier les données d'extension en blocs de traitement. Pour ce faire, utilisez un bloc ECMAScript pour créer un objet ECMAScript et lui attribuer des propriétés. Puis spécifiez cet objet dans la propriété conseils en sélectionnant la variable dont le contenu est un objet JSON. Cet objet est passé à ORS lors de l'exécution. Par exemple, définir variable myExtensions et myHints et les définir comme illustré ci-dessous une série de ECMAScript.

```
myExtensions={« NO_ANSWER_TIMEOUT »: '10', "NO_ANSWER_OVERFLOW": "rappeler",  
"NO_ANSWER_ACTION": "non prêt"} ; myHints = {'extensions' : myExtensions) ;  
Puis spécifiez myHints comme valeur de la propriété conseils dans l'objet de routage Interaction. Si nécessaire, voir le Wiki de Documentation pour le serveur Orchestration pour plus d'informations sur les indicateurs.
```

Inclure les demandes de propriété des blocs précédente

Cette propriété contrôle si le bloc doit passer si une cible dans le bloc de cible précédent est sélectionnée, bien qu'il ne peut pas être spécifié dans le bloc en cours. Le régler sur vrai au cours des recherches en cascade cible. Si la valeur false, le bloc attend avant une cible spécifiée dans le bloc en cours est sélectionnée pour le routage.

Propriété ID d'interaction

Configuré sur une valeur utile ou conservez la valeur par défaut, ce qui est la variable système InteractionId. Peuvent être utilisés pour "interaction moins" traitement pour les scénarios où la variable InteractionId n'est pas initialisée automatiquement, mais au lieu de cela doit attendre un événement. Un exemple serait une application SCXML déclenchée par un Service Web qui n'a pas ajouté une interaction. Arrière-plan : Précédent ou de 8.1.1, Composer ne pas exposer une propriété ID de l'Interaction. En revanche, ORS démarrage traiter une interaction, une application de SCXML générée automatiquement initialisé la variable système, InteractionId. Cette variable puis a été utilisée en interne par le routage et certains blocs eServices lors de l'interaction avec ORS. Avec l'introduction de prise en charge pour le traitement moins d'Interaction, vous pouvez maintenant définir un événement spécifique **IPD Wait_For_Event_property** d'initialiser InteractionId, ou pas définir un événement à tous les. Pour les scénarios avec interaction (IPD diagramme/attente pour l'événement=interaction.Present par exemple), vous pouvez conserver la valeur par défaut pour la propriété ID de l'Interaction. La valeur par défaut est la variable système InteractionId, qui est automatiquement initialisée dans ce cas. Pour d'autres scénarios (n'importe quel scénario lorsque la variable système InteractionId n'est pas définie, vous pouvez choisir de :

1. Pas utiliser blocs qui en ont besoin d'un ID de l'Interaction
2. Et/ou définissez la propriété ID de l'Interaction à une valeur utile

3. Et/ou attribuer une valeur utile pour la InteractionId variable système

Connecté uniquement la propriété

Sélectionnez **vrai** ou **faux** pour indiquer si uniquement les agents connectés peuvent tirer des interactions sur ce dossier. Utilisez pour empêcher connecté à des agents en tirant des interactions. Sélection de vrai = agents connectés uniquement.

Détails de la journalisation propriété

Les détails de cette propriété sous [Propriétés communes](#).

Propriété de taille de connexion

Sélectionnez la variable doit contenir le nombre d'agents connectés qui peuvent être ciblés pour la demande (vous devez avoir 8.1.3+ URS). La variable sélectionnée sera remplie avec la valeur de sortie correspondante obtenue dans les opérations décrites dans les [temps d'attente prévu](#) propriété.

Propriété de niveau de journal

Les détails de cette propriété sous [Propriétés communes](#).

Propriété d'Extensions ORS

A partir de 8.1.4, blocs de Composer permettant de créer des applications de routage (à l'exception des déconnexion et EndParallel blocs) ajouter un nouveau [ORS Extensions](#) propriété.

Propriété de contexte réussi

Cette propriété accepte les valeurs vraies/fausses. Lorsque la valeur true et détacher est également vrai :

- URL créé avec le nom du bloc est stockée dans les données utilisateur de cette interaction (nom de clé de données utilisateur est « `_composer_originating_session` ») avant de détacher l'interaction. URL servira par la session de destination orchestration (c'est la nouvelle session orchestration commencée à traiter les interactions après il a été redirigé vers un autre point de routage) pour demander le contexte de la session d'origine. Une fois sur le traitement de cette case, la session d'origine est

bloquée jusqu'à ce que la session de destination effectivement prend en charge le contexte. Le contexte comprend le système et l'utilisateur **variables**.

Position dans la propriété file d'attente

Cliquez sur la flèche vers le bas dans la valeur et sélectionnez la variable doit contenir la position de l'interaction seront fournies dans la file d'attente. La variable sélectionnée sera remplie avec la valeur de sortie correspondante obtenue dans les opérations décrites dans les **temps d'attente prévu** propriété.

Propriété priorité (file d'attente)

Pour utiliser cette propriété facultative, cliquez sur la flèche vers le bas dans la valeur, puis sélectionnez la variable, qui contient une expression de valeur reconnexion la priorité de l'interaction seront fournies dans la file d'attente. Pour plus d'informations, consultez la section <http://www.w3.org/TR/scxml/#ValueExpressions>.

Propriété priorité (sélection de cible)

Pour utiliser cette propriété facultative, cliquez sur la flèche vers le bas dans la valeur, puis sélectionnez la variable, qui contient une expression de valeur reconnexion la priorité de l'interaction sera attribuée pendant la sélection de cible.

File d'attente Poll taux propriété

Sélectionnez la variable doit contenir à quelle le bloc interroge au plus tard valeurs ; remplir des variables sélectionnées.

File d'attente pour la propriété d'Interaction existantes

Facultatif. Pour spécifier une file d'attente d'interaction existante :


1. Cliquez sur sous **valeur** pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur **ajouter** pour ouvrir la file d'attente de la boîte de dialogue Interaction existante. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous êtes **connecté au Configuration Server**, sélectionnez le Configuration Server. Sélectionnez la file d'attente d'interaction de la **valeur** champ. Il s'agit de la file d'attente d'interaction à laquelle l'interaction entrante doit être envoyée. Files d'attente répertoriées ici ont été définies précédemment avec la **files d'attente interactions** bloc.

- Sélectionnez **littéral** et entrez le nom de la file d'attente d'interaction dans le champ valeur.

3. Cliquez sur **OK**.

File d'attente pour la propriété d'Interaction sortante

Permet de créer une nouvelle interaction. Qu'une nouvelle interaction peut-être être créée. L'agent doit fermer l'interaction existante à aucun autre traitement autorisé.



1. Cliquez sur sous **valeur** pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur **ajouter** pour ouvrir la file d'attente de la boîte de dialogue d'Interaction sortante. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous êtes **connecté au Configuration Server**, sélectionnez **Configuration Server**. Sélectionnez la file d'attente d'interaction de la **valeur** champ. Il s'agit de la file d'attente d'interaction à laquelle les nouvelles interactions générées doivent être envoyées. Par exemple, l'agent peut créer un e-mail à un superviseur suite à une autre interaction de traitement. Files d'attente répertoriées ici ont été définies précédemment avec la **files d'attente interactions** bloc.
 - Sélectionnez **littéral** et entrez le nom de la file d'attente d'interaction dans la **valeur** champ.
3. Cliquez sur **OK**.

Propriété ID de demande

Configuré sur une valeur utile ou conservez la valeur par défaut, ce qui est le système de variable système. ANI. La variable sélectionnée sera remplie avec la valeur de sortie correspondante obtenue dans les opérations décrites dans les **temps d'attente prévu** propriété.

Propriété de routage



Cette propriété permet de définir le SCXML `<file d'attente : soumettre>` attribut de routage.

1. Cliquez sur sous la valeur pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue de routage.
3. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Variable**. Puis pour **valeur**, sélectionnez la variable contenant vrai (par défaut) ou faux.
 - **Littéral**. Puis pour **valeur**, vous pouvez entrer **vrai** ou **faux**.

Lorsque définie sur faux, le module fonctionnel principal tentera pas acheminer les interactions associées.

Propriété de statistique

Facultatif. Si vous souhaitez routage basé sur la valeur d'une statistique :

1. Cliquez sur sous la valeur pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue statistique.
3. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Littéral.** Pour la valeur, vous pouvez écrire dans une statistique prédéfinis par URS ou une statistique personnalisée créée avec [statistiques Builder](#).
 - **Variable.**
 - **Configuration Server** pour sélectionner une statistique. Afin de sélectionner une statistique, vous devez être [connecté au Configuration Server](#) et avez défini l'option utiliser [URS prédéfinis statistiques](#).
4. Cliquez sur OK lorsque par le biais de la boîte de dialogue.

Les statistiques de l'URS prédéfinis sont décrits dans le [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#).

La statistique que vous sélectionnez est utilisée par Universal Routing Server pour déterminer qui cible pour acheminer l'interaction vers si plus d'une cible n'est disponible. Après avoir défini un ensemble d'agents disponibles (compte agents des règles de capacité, si la configuration), URS s'applique les critères de sélection spécifiés dans le bloc de cible, qui peut comprendre à l'aide de la valeur minimale ou maximale de la statistique (voir la propriété de l'ordre des statistiques).

Propriété Order de statistiques

Facultatif. Cette propriété peut travailler avec la propriété de statistiques. Sélectionnez **Max** ou **Min** pour spécifier si l'interaction doit être routée vers la cible avec le maximum ou la valeur minimale de la statistique.

Composant de la cible sélectionnée

Sélectionnez une variable contenant la cible de niveau de l'agent auquel a été acheminée ou doit être routée à définitivement de l'interaction.

- Si la cible spécifiée dans <soumettre> et sélectionnée pour le routage est du type d'Agent, Place, file d'attente ou Point de routage, celle-ci comporte le type de cible.
- Si le type de cible souhaitée est groupe d'agents, groupe de places ou file d'attente, groupe, le fonction renvoie l'agent, la place ou la file d'attente dans le groupe correspondant à laquelle

l'interaction a été envoyée.

Le format de la cible est `Name@StatServerName.Type`. La variable sélectionnée est actualisée avec les informations de la cible après avoir reçu un `queue.submit.done`.

Objet de la cible sélectionnée

Sélectionnez une variable contenant la cible de haut niveau (une que vous spécifiez dans une <soumettre>) auxquelles l'interaction a été acheminée ou doit être routée à définitivement. Si une expression de compétence est utilisée, la fonction renvoie : `?:SkillExpression@statserver.GA` voire `? GroupName:SkillExpression@statserver.GA`. Le format de la cible est `Name@StatServerName.Type`. La variable sélectionnée est actualisée avec les informations de la cible après avoir reçu un `queue.submit.done`.

File d'attente cible sélectionnée propriété



Sélectionnez une variable contenant le DN et le nom de l'autocommutateur de la cible à laquelle l'interaction a été acheminée ou doit être routée à définitivement. La variable sélectionnée est actualisée avec les informations de la cible après avoir reçu un `queue.submit.done`.



La taille totale propriété

Sélectionnez la variable doit contenir un nombre total d'agents qui peuvent être ciblés pour la demande. La variable sélectionnée sera remplie avec la valeur de sortie correspondante obtenue dans les opérations décrites dans les [doit attendre Time_Property](#). Vous devez avoir installé 8.1.3+ Universal Routing Server.

Propriété cibles

Utilisez cette propriété pour la sélection de cible.

1. Si vous n'avez pas déjà fait, [se connecter au serveur de Configuration](#).
2. En regard du **cibles** propriété, cliquez sur sous **chacune** pour afficher la  bouton.
3. Cliquez sur le  bouton. La boîte de dialogue cibles s'ouvre.
4. Cliquez sur **ajouter** dans la boîte de dialogue de cibles.
5. Cliquez sur sous **Type** pour afficher une flèche vers le bas.
6. Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez le type de cible : Agent, AgentGroup, Place, PlaceGroup, compétence ou Variable. The de cible sélectionné apparaît sous la forme un **bloc cible dynamique** dans le [diagramme de processus d'interaction](#).



1. Cliquez dans le champ nom pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour afficher l'objet de Configuration Rechercher. Les cibles du type sélectionné sont sélectionnées. Ces objets de la cible n'existent dans la base de données de Configuration, vous êtes connecté à.
3. Sélectionnez une cible de routage et cliquez sur **OK**.
4. Vous pouvez ajouter une autre cible ou cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de cibles.

Propriété délai d'attente

Facultatif. Entrez le nombre de délai d'attente de secondes pour spécifier le délai de qu'une interaction attend une cible disponible. Vous pouvez également spécifier une variable préalablement définie dans l'objet entrée. Si le délai d'attente expire, l'interaction est acheminée vers le port `error.queue.submit.exception`.



Propriétés de la file d'attente virtuelle

Facultatif. Une file d'attente virtuelle une logique file d'attente, pas d'une file d'attente physique. Interactions peuvent être mises en attente à une file d'attente virtuelle si les cibles spécifiées ne sont pas disponibles. Pour sélectionner une file d'attente virtuelle.

1. Cliquez sur sous **valeur** pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue de file d'attente virtuelle.
3. Sélectionnez un Alias, un autocommutateur et un numéro. Pour plus d'informations sur ces champs, commencez par l'aide de Framework Configuration Manager.
4. Cliquez sur **OK**.

Propriétés de la corbeille

Utilisez cette propriété si vous souhaitez acheminer cette interaction dans une corbeille de l'agent. Pour sélectionner une corbeille :

1. Cliquez sur sous la valeur pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés de la corbeille.
3. Sélectionnez une corbeille définie précédemment avec la **Corbeille bloc**.
4. Facultatif. Cliquez sur le **afficher non publiés dossiers** boîte.
5. Cliquez sur **OK**.