



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

Compétence Expression Builder

Compétence Expression Builder

Contents





- 1 Compétence Expression Builder
 - 1.1 À l'aide de la compétence Expression Builder
 - 1.2 À l'aide de la compétence
 - 1.3 À l'aide de la statistique
 - 1.4 Symboles de comparaison
 - 1.5 Opérateurs logique

Vous pouvez acheminer les interactions à l'agent plus de façon appropriée compétents à l'aide d'une compétence **expression** ou d'une expression de statistique. Compétence Expression Builder vous permet de créer deux types d'expressions, qui produisent un résultat du vrai ou faux.

Voir également : [Flux de travail et les variables projet](#)

À l'aide de la compétence Expression Builder

Ouvrez la compétence Expression Builder dans la propriété de cibles dans les **cible** bloquer comme suit :

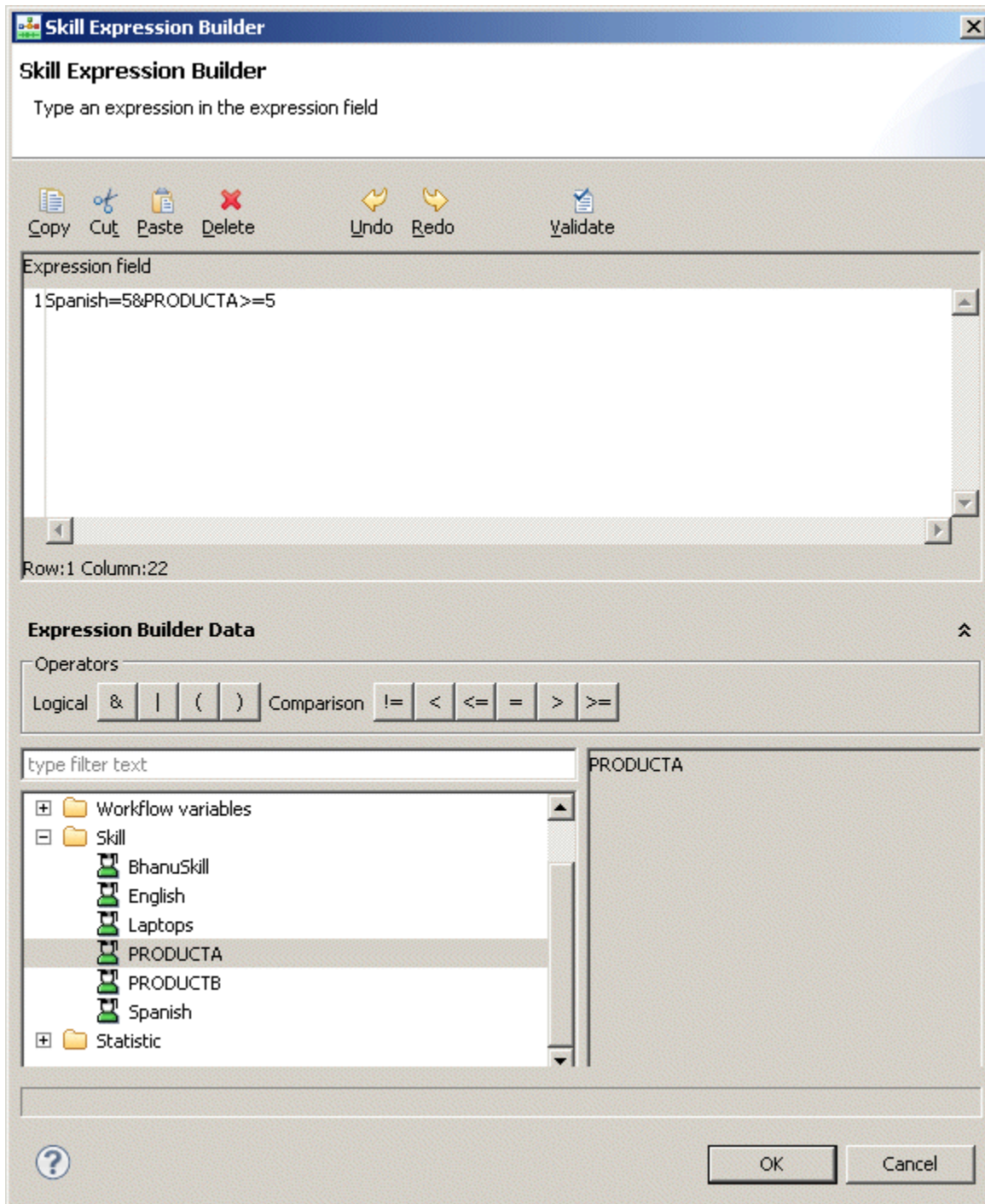
1. Si vous n'avez pas déjà fait, **se connecter au serveur de Configuration**. Dans le cas contraire, lorsque vous sélectionnez une cible de type compétence, compétence Expression Builder ne sera pas disponible.
2. Définir la **valider les Expressions de compétence** préférence.
3. En regard de la propriété cibles, cliquez sur sous valeur pour afficher la  bouton.
4. Cliquez sur le  bouton. La boîte de dialogue cibles s'ouvre.
5. Cliquez sur Ajouter dans la boîte de dialogue de cibles.
6. Cliquez sur sous Type pour afficher une flèche vers le bas.
7. Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez le type de cible de compétence.
8. Cliquez dans le champ nom pour afficher la  bouton.
9. Cliquez sur le  bouton pour afficher la compétence Expression Builder. Compétences et des statistiques s'affichent dans la zone de texte inférieure.
 - **Compétence**– le nom d'une compétence défini dans la base de données de Configuration. Les noms de compétence sont limitées aux traits de soulignement et les caractères alphanumériques, ne peut pas commencer par un chiffre et ne peut pas dépasser 126 caractères.
 - **Statistique**– le nom d'une statistique/métrique défini dans la base de données de Configuration. Le nom de la statistique dans une expression de compétence peut être une statistique agent utilisée en fonction de l'URS surlabasedesdonneesdufabricantduballast, qui renvoie la valeur actuelle de la statistique à une cible donnée. Par exemple, vous pouvez être amené à avoir URS revenir le nombre d'interactions en attente, ainsi qu'il un cible n'est pas disponible, l'appelant va entendre le SVI annonce le nombre d'interactions devant lui.

La statistique doit être rédigée au format : `$(statisticname)`. Par exemple : `$(StatAgentLoggedIn)=1`

À l'aide de la compétence

1. Développer **compétence**. Objets de la compétence dans votre base de données de Configuration sont répertoriés sélectionnées.

2. Sélectionnez une compétence.
3. Créer la compétence **expression** à l'aide d'une combinaison de le **symboles de comparaison**, fonctions, les valeurs et les variables. Un exemple est présenté ci-dessous.



4. Cliquez sur le bouton pour valider la barre d'outils. Par exemple, l'expression

Espagnol > 5 & ProductA >= 5

a été créée comme suit :

- Développer **compétence**. Double-cliquez sur **espagnol**. Cliquez sur le > symbole à insérer. Tapez le numéro de **5** suivi d'un espace. Cliquez sur le bouton pour le & opérateur logique. Tapez un espace. Double-cliquez sur **ProductA**. Cliquez sur le >= symbole. Tapez le numéro de **5**.
- Cliquez sur **OK**.

À l'aide de la statistique

1. Développer **statistique**. URS prédéfinis des statistiques s'affichent pour la sélection.
2. Sélectionnez un **statistique**.
3. Cliquez sur un symbole de comparaison.
4. Créer une expression à l'aide d'une combinaison de le **opérateurs de comparaison**, fonctions, les valeurs et les variables. un exemple est présenté ci-dessous :

```
$(RStatCallsInQueue) = 3 & $(RStatCost) = 2 | $(PositionInQueue)) >=6.
```

Remarque : Utilisation de la statistique RStatCost nécessite que vous avez mis en œuvre pour votre site de routage basé sur le coût. Pour obtenir une description de chaque statistique, consultez l'Universal Routing 8.1 Reference Manual.

5. Cliquez sur le bouton pour valider la barre d'outils.
6. Cliquez sur **OK** lorsque par le biais de création de l'expression pour revenir à la boîte de dialogue de cibles.

Symboles de comparaison

Le tableau ci-dessous décrit les symboles de comparaison utilisés pour évaluer une condition de compétence.

Symbole	Interprétation
!=	Différente selon le type de données : Compétence - n'est pas égal à la valeur de niveau indiquée. Statistiques - n'est pas égal à la valeur statistique indiqué.
<	Différente selon le type de données : Compétence - inférieur à la valeur de niveau indiquée. Remarque : en fonction de comment vous utilisez cet opérateur, il est possible que plusieurs y compris les agents qui n'ont pas de la compétence à tous (nom de la compétence = 0). Par exemple, avec l'anglais < 8, le module fonctionnelle de la file d'attente inclut tous les agents avec la compétence

	anglaise inférieure à 8 et également les agents avec aucune compétence anglais du tout. Statistiques – inférieur à la valeur statistique indiqué
<= <span id="x.22left.22_<">	Différente selon la type de données : compétence – inférieure ou égale à la valeur de niveau indiquée. Statistiques – inférieur à ou égale à la valeur statistique indiqué
=	Différente selon le type de données : Compétence – égal à la valeur de niveau indiquée. Statistiques – égal à la valeur statistique indiqué.
>	Différente selon le type de données : Compétence – supérieure à la valeur de niveau indiquée. Statistiques – supérieure à la valeur de la statistique indiqué
>= ">	Différente selon le type de données : Compétence – supérieure ou égale au niveau indiqué. Statistiques – supérieure ou égale à la valeur statistique indiqué.

Il s'agit d'une valeur du même type de données en tant que l'élément de nom de données. La valeur doit déjà évaluer à un nombre entier. Flottant numéros ne sont pas pris en charge. Il existe différentes limites selon le type de données :

- **Compétence**– cette valeur représente le niveau de compétence. Par exemple, un agent pourrait avoir un niveau de compétence anglais supérieur à 3 (anglais > 3). Un agent peut être exclu d'une compétence en définissant le paramètre niveau de compétence de cet agent pour cette compétence à zéro dans la couche de configuration (anglais=0).
- **Statistique**– cette valeur représente la valeur de la métrique de statistique. Par exemple, un agent peut être état prêt plus de 20 secondes (\$ (StatTimeInReadyState) > 20).

Opérateurs logique

Utilisez les opérateurs de la logique d'évaluer plusieurs expressions conditionnels ensemble. Les opérateurs de la logique suivants sont pris en charge :

- **AND** (&)
- **OR** (|).

Les AND et ou logique opérateurs ont la même priorité. Par exemple :

Anglais >3 & \$(StatAgentLoggedIn)=1

Variables et littéraux

En commençant par 8.1 :

- Composer prend en charge des variables dans des expressions de compétence (qu'elles apparaissent dans l'arborescence de l'Expression de compétence builder).

- Vous devez placer des expressions littérales entre guillemets simples.

Arrière-plan : Précédemment, Composer ajoutée automatiquement les guillemets simples autour de l'expression entré par l'utilisateur. Maintenant que variables sont pris en charge, Composer doit distinguer les variables et chaînes littérales. Par conséquent, vous devez placer littérales chaînes entre guillemets simples.