



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

[Commencer bloc de Service](#)

Commencer bloc de Service

Contents

- 1 Commencer bloc de Service
 - 1.1 Définition de service
 - 1.2 États et les tâches
 - 1.3 Propriété nom
 - 1.4 Bloc remarques propriété
 - 1.5 Propriété extensions
 - 1.6 Propriété exceptions
 - 1.7 Propriété ID de service
 - 1.8 Propriété ID de l'application
 - 1.9 Propriété de Type d'application
 - 1.10 Estimation de la durée propriété
 - 1.11 Identificateur de propriété
 - 1.12 La propriété Type de média
 - 1.13 Propriété ID de ressource
 - 1.14 Propriété du Type de ressource
 - 1.15 Propriété du Type de service
 - 1.16 Utilisez la propriété heure du serveur
 - 1.17 Propriété condition
 - 1.18 Détails de la journalisation propriété
 - 1.19 Propriété de niveau de journal
 - 1.20 Activer la propriété de l'État
 - 1.21 Propriété d'Extensions ORS

Cette case permet de communiquer la création ou le début d'un **service** dans la base de données de Contact serveur UCS (Universal). Le service peut ou ne peut pas être immédiatement associé à un client. Par exemple, une application, tels que workflow de routage, ne peut pas connaître identité du client lorsque le service est démarré pour le service peut-être être démarré anonyme. Une fois que le client est connu et identifié, le workflow peut associer le service anonyme avec le client.

Définition de service

Données de la base de données UCS comprennent les données de service. Un service peut être considéré comme une communication ou une série de communications entre un client et une entreprise et éventuellement également entre les différentes parties de l'entreprise. Un service a temporelle début et fin. Il peut span plusieurs interactions et inclure les interactions de divers types de médias (voix, e-mail, etc.).

Le champ d'un service donné complètement défini par votre entreprise et la manière dont les applications de service client sont écrits (par exemple, une application IVR ou Agent).

États et les tâches

Comme décrit dans le [{contexte Services User's Guide}], services sont composés d'un nombre quelconque de **États**, et les États à leur tour peuvent être composées d'un nombre quelconque de tâches. Services, les États et les tâches sont chaque différents types d'éléments de Service, qui existent sur un cycle de vie défini par l'application et ont contexte portent sous la forme d'une disposition. Dans la base de données, les données pour les éléments du Service sont construites basée sur une séquence d'un ou plusieurs événements de Service reçus dans une application, tels que le workflow un routage.

Le bloc de début de Service comporte les propriétés suivantes :

Remarque ! Le comportement de certaines propriétés varie selon que vous êtes dans **mode hors ligne ou en ligne**.

Propriété nom

Les détails de cette propriété sous **Propriétés courantes des blocs Callflow** ou **Propriétés courantes des blocs de flux de travail**.

Bloc remarques propriété

Les détails de cette propriété sous **Propriétés courantes des blocs Callflow** ou **Propriétés courantes des blocs de flux de travail**.

Propriété extensions

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété exceptions

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes des blocs Callflow](#) ou [Propriétés courantes des blocs de flux de travail](#).

Vous pouvez également définir [événements personnalisés](#).

Propriété ID de service

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété ID de l'application

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété de Type d'application

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Estimation de la durée propriété

Cette propriété permet de spécifier la durée de service estimé (en secondes).

1. Cliquez sur sous la valeur pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue estimé.
3. Sélectionnez **littéral** ou **Variable** dans le menu déroulant Type.
 - Si vous sélectionnez **littéral**, entrez la durée de service estimé (en secondes).
 - Si vous sélectionnez **Variable**, sélectionnez le nom de la variable.

Identificateur de propriété

Utilisez cette propriété pour identifier le client. Choisissez l'ID du client (pour les services associés) ou sur la touche de Contact (pour les services non associées).

1. Cliquez sur sous la valeur pour afficher la  bouton.
2. Cliquez sur le  bouton pour ouvrir la boîte de dialogue identificateur.
3. Cliquez sur l'un des boutons suivants :
 - **Identificateur du client** (pour les services associés)
 - **Clé de contact** (pour les services anonymes)
4. Cliquez sur la flèche en regard **Type** et sélectionnez la source : **Littéral** ou **Variable**.
 - Si vous sélectionnez **littéral**, entrez un attribut de valeur, par exemple CustomerID.
 - Si vous sélectionnez **Variable**, sélectionnez la variable pour la valeur qui contient la clé de Contact ou l'ID de client.

La propriété Type de média

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété ID de ressource

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété du Type de ressource

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété du Type de service

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Utilisez la propriété heure du serveur

Les détails de cette propriété sous [Propriétés courantes, Context Services](#).

Propriété condition

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

Détails de la journalisation propriété

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

Propriété de niveau de journal

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

Activer la propriété de l'État

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.