



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.

eServices Manager Plug-in for GAX

Planifiez et construisez une arborescence de catégories

Contents

- 1 Planifiez et construisez une arborescence de catégories
 - 1.1 Étape 1 : Planification
 - 1.2 Étape 2 : Construisez votre arborescence de catégories
 - 1.3 En savoir plus sur les catégories
 - 1.4 Caractères autorisés dans les noms
 - 1.5 Étapes suivantes

Planifiez et construisez une arborescence de catégories

Une arborescence de catégories est constituée d'une ou de plusieurs *catégories racines* pouvant chacune comporter des sous-catégories. Les réponses standards sont des nœuds sous les catégories ou sous-catégories de l'arborescence.

Étape 1 : Planification

Nous commencerons par la planification de l'arborescence de vos catégories. Pour que vos réponses standards soient utiles, il vous faut des catégories racines et des sous-catégories qui ont du sens dans votre entreprise.

Par exemple, vous pouvez créer des catégories racines pour des unités métiers comme Ventes, Service et Facturation, et ensuite créer des sous-catégories utiles. Vous pouvez souhaiter répartir les clients par type, par exemple Platine, Or ou Argent; il se peut que vous préfériez plutôt fonctionner par type de produit, comme Nourriture pour animaux, Jouets pour animaux et Produits de nettoyage; ou encore, vous pouvez désirer répondre différemment aux clients en fonction de leur emplacement.

- Vérifiez que toutes vos réponses standards pourront s'intégrer aux catégories que vous aurez créées.

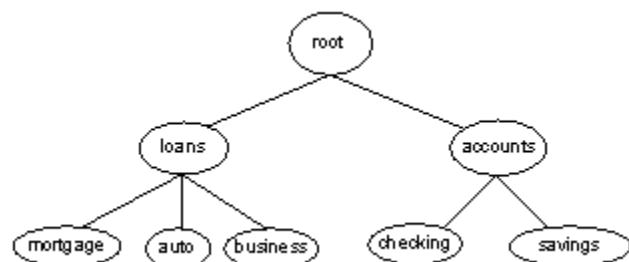
Conseil

Planifiez la structure de vos catégories à l'avance. Il est possible de la modifier, mais en prenant le temps d'y penser maintenant, vous éviterez des frustrations plus tard.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des structures de catégories, consultez :

[+] Fonctionnement des structures de catégories

De façon générale, une *catégorie* est une unité de connaissances. Les catégories sont organisées en arborescence; « Example Category Tree » en donne un exemple.



Example Category Tree

Les eServices de Genesys utilisent des arborescences de catégories pour organiser la bibliothèque de réponses standards et y donner accès. Chaque réponse standard doit être associée à une catégorie. Une catégorie peut compter zéro ou plusieurs réponses standards y étant associées. Les catégories n'étant associées à aucune réponse standard peuvent être utiles pour grouper d'autres catégories ensemble.

Veuillez noter ces définitions :

- Une catégorie est dite *terminale* lorsqu'elle ne comporte aucune sous-catégorie; c'est une feuille de l'arborescence de catégories.
- Une catégorie est dite *non terminale* lorsqu'elle comporte au moins une sous-catégorie.
- *Enfant* est un autre terme pour désigner une sous-catégorie. Par exemple, dans « Example Category Tree », **épargne** est un enfant de **comptes**, et **comptes** a deux enfants : **chèque** et **épargne**.

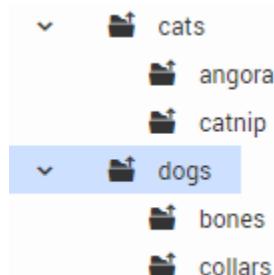
Une arborescence de catégories est spécifique à un locataire, à un Contact Server et à une langue. Chaque triplet locataire/Contact Server/langue peut posséder plusieurs arborescences de catégories.

Vous pouvez établir différents ensembles de règles de filtrage, par exemple pour des langues différentes concernant un même locataire. Les règles de filtrage fonctionnent de la même façon, peu importe la langue de regroupement.

L'appartenance à une catégorie est héritée. C'est-à-dire que si la catégorie 1 inclut les catégories 10 et 11, et que la catégorie 10 inclut les catégories 100 et 101, alors la catégorie 1 inclut elle aussi les catégories 100 et 101.

Étape 2 : Construisez votre arborescence de catégories

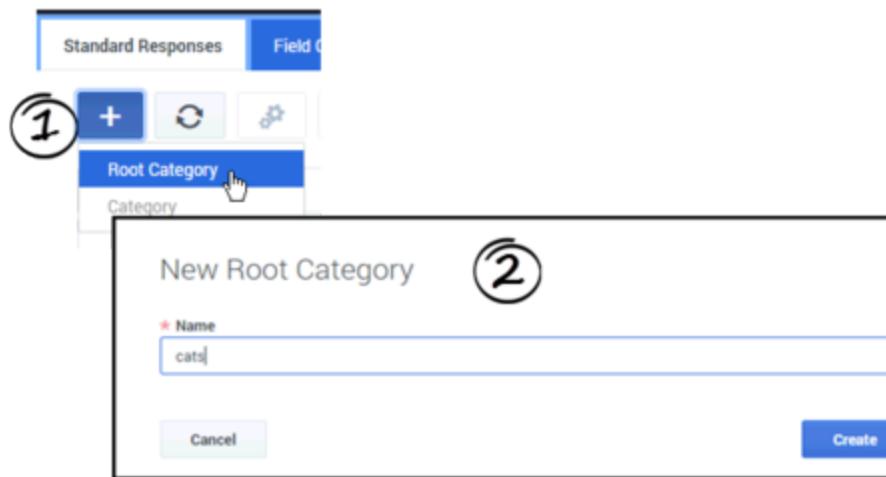
Vous avez terminé la planification. Maintenant, mettons-nous à l'œuvre. Pour vous donner un exemple, nous allons créer deux nouvelles catégories racines, soit Chats et Chiens, ainsi que des sous-catégories :



300 px

Nous créerons d'abord nos deux catégories racines. Vérifiez que vous avez sélectionné les bons Locataire, Contact Server et Langue, puis :

Planifiez et construisez une arborescence de catégories



Nouvelle catégorie racine

1. Cliquez sur l'icône Nouveau (le symbole plus) et sélectionnez **Catégorie racine**.
2. Saisissez le nom de la catégorie racine, Chats, puis cliquez sur **Créer**.
3. Répétez le processus pour créer la catégorie racine Chiens.
4. Créez maintenant les sous-catégories. Pour chaque sous-catégorie, sélectionnez la bonne catégorie racine et suivez le même processus que ci-dessus, mais en sélectionnant **Nouveau > Catégorie racine** au lieu de **Nouveau > Catégorie**.

Conseil

Vous pouvez **couper, copier, coller et supprimer** les catégories ainsi que les autres objets de gestion des connaissances.

En savoir plus sur les catégories

- Pour changer le nom d'une catégorie, sélectionnez-la et cliquez sur l'icône Modifier (engrenage).
- Pour ouvrir la catégorie racine et afficher les catégories qu'elle contient, cliquez sur le caret (>).
- Pour localiser une catégorie, utilisez le champ de recherche situé juste au-dessus de la liste des arborescences de catégories.
- Pour supprimer une catégorie, sélectionnez-la et cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille). La suppression d'une catégorie d'un niveau supérieur entraîne la suppression de toutes les catégories qu'elle contient.

Conseil

Vous ne pouvez pas supprimer de catégorie racine dont au moins un modèle d'objet de données d'entraînement lui est assigné.

Caractères autorisés dans les noms

Les noms de la plupart des objets du eServices Manager et du Content Analyzer peuvent uniquement comporter les caractères alphanumériques pris en charge par [UTF-8](#), en plus des caractères indiqués dans "Autres caractères autorisés dans les noms". Cela couvre les catégories, les réponses standards, les règles de filtrage (pour le eServices Manager) ainsi que les modèles et objets de données d'entraînement (pour le Content Analyzer). Les exigences pour les noms d'autres objets sont listées sous le tableau "Autres caractères".

Autres caractères autorisés dans les noms d'objet

| Nom : | Caractère | Nom : | Caractère | Nom : | Caractère |
|-----------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| Trait d'union | - | Point d'exclamation | ! | Barre oblique inverse | \ |
| Carré | # | Symbole du dollar | \$ | Parenthèses | () |
| Caret | ^ | Astérisque | * | Point d'interrogation | ? |
| Trait de soulignement | – | Accolades | { } | Espace | |
| Chevrons | < > | Point final | . | Arobase | @ |

Autres objets

- Les noms des codes de champ présentent les mêmes exigences que la plupart des autres objets (caractères alphanumériques pris en charge par UTF-8, en plus des caractères indiqués dans "Autres caractères autorisés dans les noms"), à ceci près que vous ne pouvez pas utiliser de séquences <\$ ni \$>.
- Les noms des variables personnalisées peuvent uniquement être composés de caractères latins et de chiffres (A-Z, a-z, 0-9) ainsi que du trait de soulignement (_).
- Les noms des [messages tests pour les règles de filtrage](#) peuvent comporter tous les caractères dans UTF-8.
- Le **nom d'affichage** de l'attribut métier appelé **Langue** peut uniquement être composé de caractères latins et de chiffres (A-Z, a-z, 0-9).

Longueur du nom

- Catégories, codes de champ, variables personnalisées, objets de données d'entraînement—64 caractères

- Réponses standards, règles de filtrage—128 caractères
- Messages tests pour les règles de filtrage—254 caractères
- Modèles—21 caractères

Direction du texte

La direction par défaut pour le texte est de gauche à droite. Pour changer la direction, faites un clic droit dans le champ de texte et sélectionnez direction d'écriture.

Étapes suivantes

- [Création de réponses standards](#)
- [Réponses standards pour les passerelles SMS](#)
- [Personnalisation des réponses standards avec les codes de champ](#)