



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

Règles de filtrage

Règles de filtrage

Les règles de filtrage analysent une interaction et tentent de faire correspondre une adresse de destination (la personne à qui est envoyé le message, qu'il s'agisse d'une adresse de courriel, d'un numéro de téléphone cellulaire ou d'un autre paramètre), une expression régulière ou les deux. Le filtrage est effectué par le Classification Server lorsque celui-ci détecte un objet Screen Interaction dans une stratégie de routage.

Une règle de filtrage peut être associée à une catégorie de façon optionnelle.

Important

Le filtrage peut fonctionner sur toute interaction comportant du texte qui lui est associé, de quelque manière que ce soit, qu'il s'agisse du corps de l'interaction (courriel, clavardage) ou d'un élément d'une autre nature (des données d'utilisateur, par exemple). En pratique, on s'attend à ce que la plupart des interactions qui sont filtrées soient des courriels. C'est pourquoi les termes *courriel* et *message* sont utilisés de façon interchangeable pour désigner ces interactions. En fait, tout ce qui est énoncé ici à propos des courriels s'applique à toutes les interactions contenant du texte associé.

Les sujets portant sur les règles de filtrage comprennent notamment :

- [Comment créer et tester les règles de filtrage](#)
- [Documentation de référence concernant les règles de filtrage](#), y compris :
 - [Ce que les règles de filtrage vérifient](#)
 - Les [fonctions, arguments et opérateurs](#) qu'elles utilisent
 - Les [expressions régulières](#) à utiliser dans les règles
- Des [exemples de règles de filtrage](#)

Vous pouvez [couper](#), [copier](#), [coller](#) et [supprimer](#) des règles de filtrage ainsi que d'autres objets du eServices Manager.

Échantillon de règles de filtrage utilisées pour exprimer un sentiment ou la nécessité d'action

Dans le cadre de l'installation du eServices Manager, Genesys fournit un échantillon de règles de filtrage qui analysent les interactions pour :

- Le sentiment exprimé, soit —positif, négatif ou neutre.

- La nécessité d'action, c'est-à dire —si l'interaction requiert ou non l'attention d'un agent.

Pour utiliser cet échantillon, **importez** le fichier `SentimentAndActionabilityScreeningRules.kme`, qui se trouve dans le répertoire `<eServicesManagerHome>\SentimentModel`.

`<eServicesManagerHome>` est normalement `C:\Program Files\GCTI\eServices 8.5\eServices Manager`.

Ce fichier fournit des exemples de règles de filtrage qui permettent de détecter les sentiments exprimés et la nécessité d'action, ainsi que des arborescences de catégories contenant les catégories qui sont attribuées à toutes les interactions correspondant aux règles.

L'installation du eServices Manager comprend également des **échantillons de modèles et d'objets de données de formation** que **l'analyseur de contenu** peut utiliser pour détecter le sentiment exprimé et la nécessité d'action ainsi que pour déterminer la langue employée.