



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

Codes de champ

Codes de champ

Bien que les codes de champ soient principalement utilisés dans les réponses standards, ils constituent l'aspect le plus complexe et puissant des réponses standards. Ainsi, ils font l'objet d'une section à part.

Le Knowledge Manager vous permet de créer une vaste gamme de types de codes de champ, y compris des codes simples fonctionnant, par exemple, comme un multiposteur au sein d'un logiciel de traitement de texte, et des codes complexes comprenant de nombreux objets, formules et constantes (voir [Utiliser un code de champ complexe](#) pour un exemple).

Une fois que vous créez un code de champ, vous pouvez l'utiliser dans diverses réponses standards.

L'interface de création des codes de champ est simple; cependant, créer des codes de champ véritablement utiles nécessite une compréhension approfondie des manières de les construire. [Comment créer et insérer des codes de champ](#) fournit des instructions par étapes, accompagnées de liens vers des renseignements de référence détaillés aux endroits pertinents.

Les renseignements de référence portent sur les sujets suivants :

- [Variables de code de champ](#)
- [Utilisation de formules dans les codes de champ](#)
- [Exemples de codes de champ](#)

Conseil

Vous pouvez [couper, copier, coller et supprimer](#) les codes de champ et autres objets Knowledge Management.

Présentation des codes de champ

Les codes de champ servent principalement à définir les particularités des réponses standards.

Par exemple, vous pouvez utiliser le code de champ <\$Contact.FirstName\$> dans une réponse qui commence par Bonjour<\$Contact.FirstName\$> et que vous envoyez à des douzaines de destinataires. Dans chaque message, <\$Contact.FirstName\$> devient le prénom du destinataire du message (le contact), comme listé dans la base de données Universal Contact Server.

De manière générale, un "code de champ" est une formule intégrée à un élément textuel sortant, par exemple à un courriel généré par E-Mail Server en réponse à un objet de stratégie de routage.

Le type d'élément textuel sortant le plus fréquent est la réponse standard, déclenchée par un objet de réponse automatique ou d'accusé de réception. Vous pouvez néanmoins insérer des codes de champ à d'autres types d'éléments textuels sortants, notamment des transcriptions de clavardage,

des messages SMS et des courriels transférés ou redirigés. Dans certains cas, vous pouvez uniquement insérer un code de champ dans la ligne objet au moyen de l'onglet **Format** dans un objet de stratégie.

Voici une liste complète des objets de stratégie compatibles avec les codes de champ, soit dans une réponse standard ou dans la ligne objet :

- Acknowledgement
- Autoresponse
- ChatTranscript
- Create EmailOut
- Create Notification
- Create SMS
- Forward
- RenderMessageContent

Voici une liste complète des objets de stratégie compatibles avec les codes de champ uniquement dans la ligne objet :

- Redirect
- Reply from External Resource
- Send

Voici ce qui se passe lorsqu'un élément textuel accompagné d'une formule de ce genre est traité :

1. La formule produit une opération, qui engendre un résultat.
2. Le résultat remplace le code de champ dans l'élément textuel.

Ce processus d'opération et de substitution de son résultat s'appelle "rendu."

Important

Les codes de champ peuvent seulement être utilisés dans des éléments textuels sortants.

Une liste de référence intégrale des codes de champ se trouve dans le manuel [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).