



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

eServices 8.5.2

Table of Contents

Module d'extension du eServices Manager pour GAX	3
Réponses standards	5
Planifiez et construisez une arborescence de catégories	6
Créer une réponse standard	11
Créer la version HTML	13
Définir les propriétés des réponses standard	16
Créer et gérer des versions multiples	18
Réponses standards pour les passerelles SMS	20
Codes de champ	22
Comment créer et insérer des codes de champ	24
Variables de code de champ	26
L'utilisation de formules dans les codes de champ	29
Exemples de codes de champ	33
Règles de filtrage	36
Comment créer et tester les règles de filtrage	38
Documentation de référence concernant les règles de filtrage	46
Fonctions, arguments et opérateurs	48
Expressions régulières	51
Exemples de règles de filtrage	53
Couper/copier/coller un objet	55
Importation et exportation d'objets	56
Installation du eServices Manager	59

Module d'extension du eServices Manager pour GAX

Le module d'extension du eServices Manager vous donne les outils pour :

- Répondre aux interactions entrantes en utilisant des **réponses standards** préécrites.
- Personnaliser les réponses standards en utilisant les **codes de champ** pour ajouter une touche personnelle.
- Créer des **règles de filtrage** pour filtrer les interactions en fonction de mots ou d'expressions spécifiques, que vous pourrez ensuite utiliser pour décider de la façon de gérer l'interaction.

Important

Genesys Content Analyzer, qui utilise un traitement du langage naturel pour analyser les interactions entrantes et les assigner à des catégories d'une arborescence de catégories, possède **sa propre interface**.

Commençons

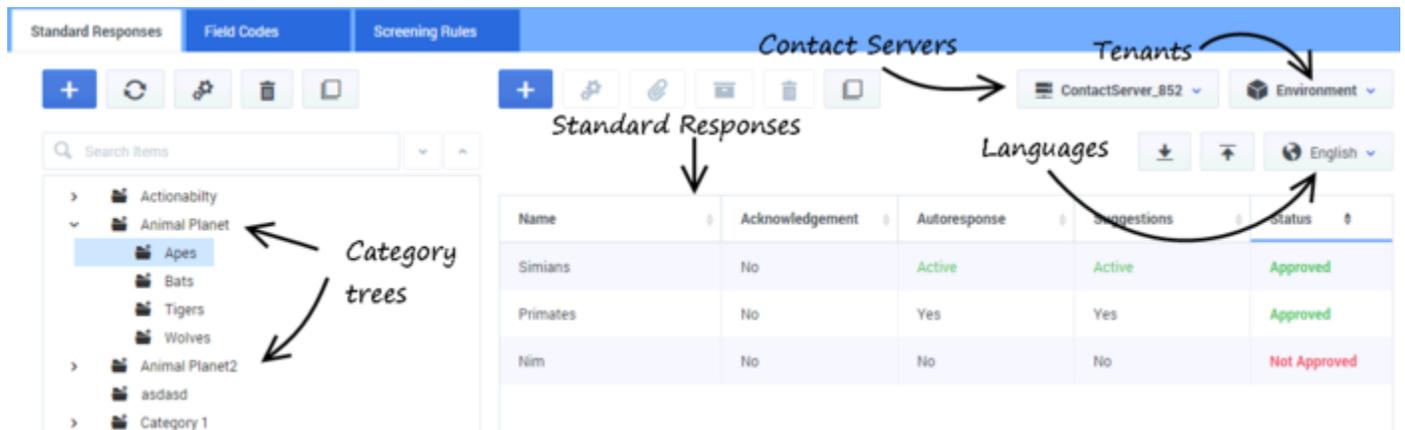
Si le module d'extension du eServices Manager n'est pas encore installé,

1. Téléversez un fichier .zip contenant un ensemble d'installation et ses modèles associés (en général fournis par Genesys Customer Care; voir « Installation de modules d'extension avec l'assistant d'installation de logiciel » sur [cette page](#)).
2. **Procédez à l'installation.**

Conseil

- Le eServices Manager est optimisé pour une résolution d'écran de 1280x1024, ou une résolution HD de 1920x1080.
- Pour que le eServices Manager fonctionne avec Microsoft Internet Explorer 11, vous devrez peut-être régler les paramètres de votre navigateur. Assurez-vous que les options de sécurité suivantes d'Internet Explorer sont activées :
 - Téléchargements/Téléchargement de police
 - Écriture de scripts/Écriture de scripts ASP

Démarrez ensuite Genesys Administrator Extension, puis ouvrez le module d'extension du eServices Manager :



eServices Manager : Ouverture de l'affichage

Que faire ensuite?

- **Travailler avec les réponses standards** explique comment créer et modifier les réponses standards, ainsi que comment créer la structure d'arborescence de catégories que vous utiliserez pour organiser vos réponses standards, codes de champ et règles de filtrage.
- Comment créer et modifier les **Codes de champ**, qui vous permettent d'insérer des renseignements personnels, comme des noms, dans vos réponses standards.
- **Travailler avec les règles de filtrage** explique comment créer et modifier les règles de filtrage, qui vous permettent d'analyser le contenu des messages entrants pour que vous puissiez les gérer en conséquence.

Réponses standards

Les réponses standards vous permettent d'envoyer des réponses cordiales et utiles aux requêtes fréquentes des clients.

Le processus de haut niveau

Pour créer des réponses standards, suivez les étapes de haut niveau suivantes :

1. **Planifiez et construisez votre structure d'arborescence de catégories.** Une arborescence de catégories constitue la charpente de l'organisation de vos réponses standards.
2. **Créez vos réponses standards.**
3. **Créez les codes de champ** puis ajoutez-les aux réponses standards. Les codes de champ vous permettent de personnaliser vos réponses standards.

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

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.

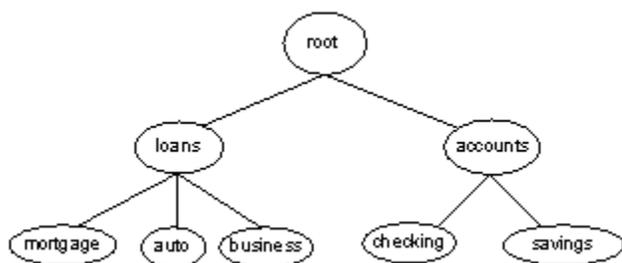
Conseil

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.



Exemple 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 « Exemple Category Tree », **épargne** est un enfant de **comptes**, et **comptes** a deux enfants : **chèque** et **épargne**.

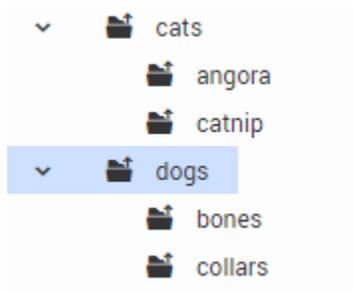
Une arborescence de catégories est spécifique à un locataire, à un Contact Server et à une langue. Chaque triplet locataire/Contact Server/langue peut posséder plusieurs arborescences de catégories.

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.

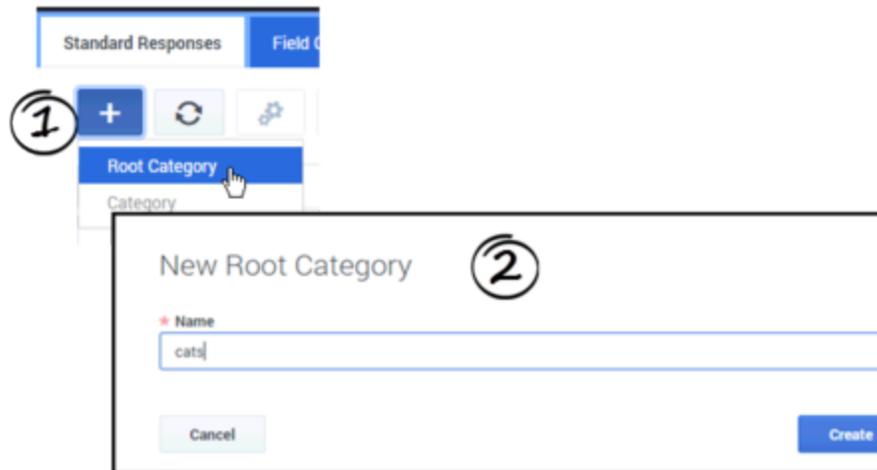
Étape 2 : Construisez votre arborescence de catégories

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 :



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** au lieu de **Nouveau > Catégorie racine**.

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](#)

Créer une réponse standard

Une réponse standard est un élément de la bibliothèque de réponses standards, qui stocke des réponses préécrites pour les utiliser comme suggestions aux agents, comme accusés de réception ou comme réponses automatiques. Chaque réponse standard est assignée à une seule catégorie du système; toutefois, une catégorie peut compter zéro ou plusieurs réponses standards qui lui sont associées.

Vous pouvez utiliser les réponses standards pour tous les canaux des eServices : courriel, clavardage, engagement social ou SMS.

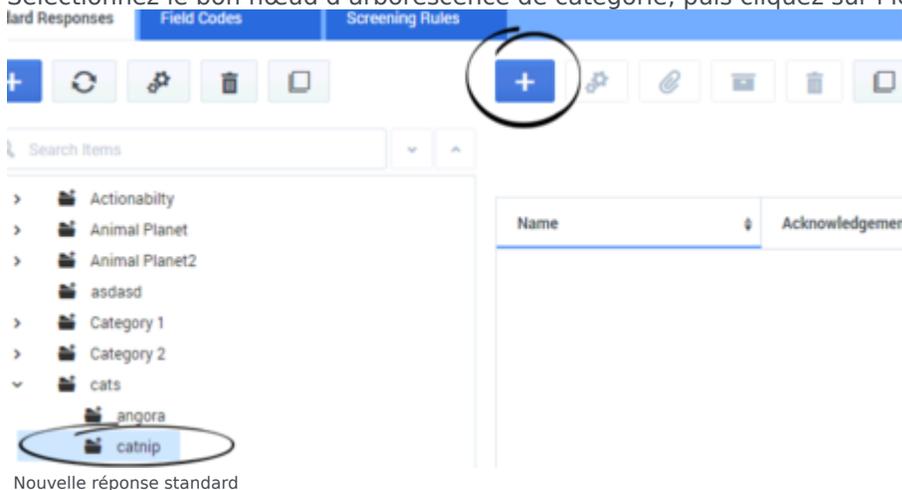
La création d'une réponse standard ne prend que quelques étapes. L'aperçu du processus ci-dessous liste les étapes principales. Nous examinerons chacune d'elles successivement, mais vous pouvez aussi passer directement à l'information dont vous avez besoin.

Aperçu du processus

- [Créer une réponse standard](#)
- [Configurer les propriétés de votre réponse standard](#)
- [Saisir la version HTML](#)
- [Créer des versions supplémentaires et récupérer des versions précédentes](#)
- Créer et ajouter des [codes de champ](#)

Pour créer une réponse standard :

1. Sélectionnez le bon nœud d'arborescence de catégorie, puis cliquez sur l'icône Nouveau (signe +).



2. La fenêtre de **nouvelle réponse standard** comporte trois onglets. Le premier est **Général**.

New Standard Response

General HTML Properties

* Name
catnip explained

Subject
Your inquiry about catnip ← *Subject line of email generated from this Standard Response*

Description
Basic explanation of catnip

Plain text part

Nepeta cataria, commonly known as catnip, [catwort](#), or [catmint](#), is a species of the genus [Nepeta](#) in the family [Lamiaceae](#), native to southern and eastern Europe, the Middle East, central Asia, and parts of China. Several tests showed that leopards, cougars, [servals](#), and lynxes often reacted strongly to catnip in a manner similar to domestic cats.

content of the response, plain text version

Insert Field Code Check Field Codes

Nouvelle réponse standard : Onglet Général

Notes :

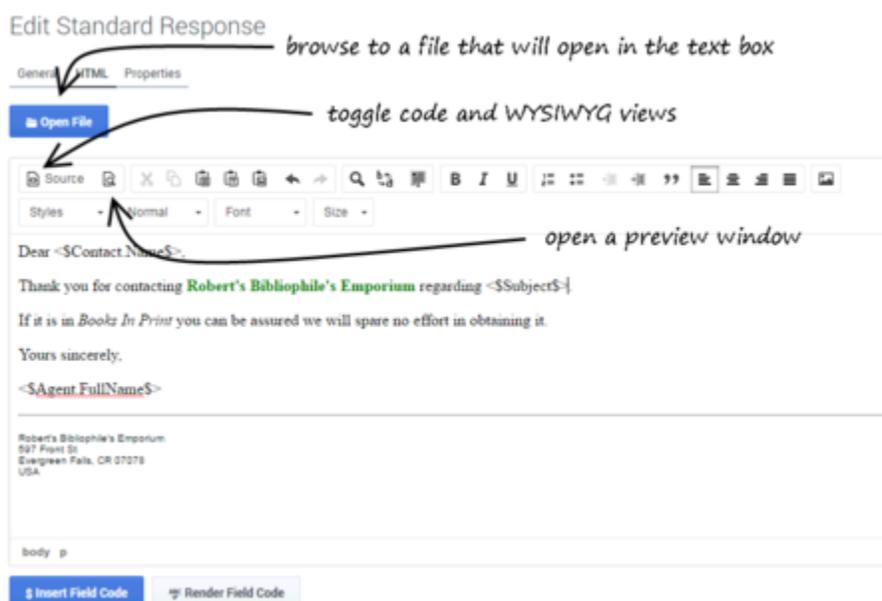
- **Nom**—Le nom de la réponse standard doit être conforme aux [exigences pour les noms d'objets du eServices Manager](#).
 - **Objet**—Vous pouvez également préciser une ligne d'objet dans tout objet de stratégie IRD comportant un onglet **Format** (consultez le [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)). Si vous en précisez une, cela remplacera la ligne d'objet précisée pour la réponse standard dans le eServices Manager.
 - **Portion de texte brut**—Vous avez également l'option d'inclure une [version HTML](#).
 - **Codes de champ**—Vous aurez probablement envie d'utiliser les [codes de champ](#) pour personnaliser vos réponses standards. Nous créerons les codes de champ après avoir créé quelques réponses standards, puis nous les insérerons dans les réponses standards.
3. Après avoir cliqué sur **Créer**, vous pouvez ajouter une pièce jointe en cliquant sur l'icône du trombone. Dans la fenêtre **Modifier les pièces jointes** qui apparaît,
- Cliquez sur l'icône Joindre (le trombone) pour accéder au fichier à joindre.
 - Cliquez sur l'icône Télécharger (la flèche vers le bas) pour télécharger le fichier sélectionné sur votre poste local.
 - Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour supprimer la pièce jointe sélectionnée.

Créer la version HTML

Pour créer la version HTML de votre réponse standard, utilisez l'onglet **HTML** de la fenêtre **Créer/modifier une réponse standard**.

Les fonctions de modifications les plus couramment utilisées, y compris l'option d'insérer un lien vers une image, sont accessibles par les boutons. Si vous n'êtes pas certain de la fonction d'un bouton, placez votre curseur dessus pour ouvrir une infobulle.

La figure ci-dessous explique la fonction des boutons plus spécialisés.



Onglet HTML

Ajouter du contenu texte

Vous pouvez :

- Saisir ou coller tout texte comme texte brut.
- Coller du contenu formaté à partir de Microsoft Word.
- Saisir ou coller des codes HTML dans le mode code.
- Importer un fichier HTML existant en cliquant sur **Ouvrir un fichier**.

Important

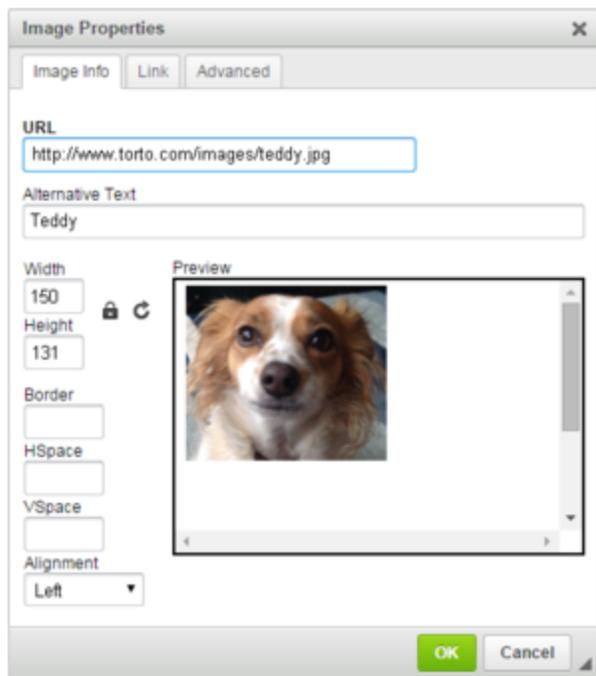
- Les liens vers des ressources qui sont utilisées dans le contenu, comme les fichiers images, doivent être des URL absolues; les éléments graphiques intégrés et les liens relatifs ne sont pas pris en charge. De plus, ces ressources doivent être accessibles sur le Web au moyen d'un serveur HTTP au moment où la réponse standard contenant ce HTML est envoyée au client.
- Vérifiez que le contenu de la version HTML, y compris les codes de champ, correspond à la version de texte brut que vous avez créée dans l'onglet de la page principale de configuration. Une telle vérification est importante, puisque les clients de messagerie électronique peuvent afficher les courriels de plusieurs façons. Par exemple, si la fonctionnalité d'aperçu automatique de Microsoft Outlook est activée, l'aperçu peut montrer la version de texte brut alors que l'affichage intégral montrerait la version HTML. C'est pourquoi vous devriez vous assurer que le contenu de la version de texte brut est identique à celui de la version HTML.

Important

Les apostrophes et autres caractères spéciaux dans les réponses standards HTML peuvent être corrompues dans les codages non UTF-8. Voici un problème connu : <http://www.i18nqa.com/debug/bug-iso8859-1-vs-windows-1252.html>. En cas de codage mixte, une solution consiste à convertir le fichier HTML en entier en codage simple, ou de modifier manuellement la réponse standard dans le Knowledge Manager pour remplacer les points d'interrogation (?) par les caractères spéciaux prévus.

Ajouter une image

Pour ajouter une image, cliquez sur le bouton , puis configurez la boîte de dialogue qui apparaît :



Étapes suivantes

- [Consulter l'historique et gérer les versions](#)
- [Créer les codes de champ](#)

Définir les propriétés des réponses standard

Utilisez l'onglet **Propriétés** pour définir les propriétés d'une nouvelle réponse standard ou pour modifier les propriétés d'une réponse standard existante.

New Standard Response

General HTML **Properties**

Approved *only Approved responses can be used in Routing strategies*

Owner default *how will the response be used?*

Acknowledgement
 Usage Active *for each usage type only ONE response can be Active; that is, it's the default response for that Usage type*

Autoresponse
 Usage Active

Suggestions
 Usage Active *by default, today's date*

* Start Date
 Mar 3, 2017 *clear this checkbox to enter an expiration date*

Never Expire

Nouvelle réponse standard : Onglet Propriétés

Utilisations

Voici les utilisations possibles :

- Accusé de réception—La réponse standard pourrait être envoyée pour accuser réception d'une interaction entrante.
- Réponse automatique—La réponse standard pourrait servir de réponse automatique à une interaction entrante.
- Suggestions—Les agents pourraient s'inspirer de la réponse standard pour rédiger leurs propres réponses aux interactions.

Chaque catégorie dans l'arborescence de catégories pourrait comprendre diverses réponses standards pour chaque type d'utilisation.

Active

Pour chaque type d'utilisation, vous devez déterminer si la réponse standard en question est active. Seulement une réponse standard par type d'utilisation peut être active. Lorsque le système doit envoyer automatiquement une réponse standard d'un type d'utilisation en particulier, il envoie celle qui est réglée comme active.

Si vous tentez de régler une réponse standard comme active (qu'elle soit nouvelle ou existante), et qu'une réponse standard active existe déjà pour le type d'utilisation dans la catégorie choisie, le Knowledge Manager propose d'annuler l'état actif de la réponse standard active initiale.

Date d'expiration

Si une réponse standard arrive à sa date d'expiration, voici ce qui se produit :

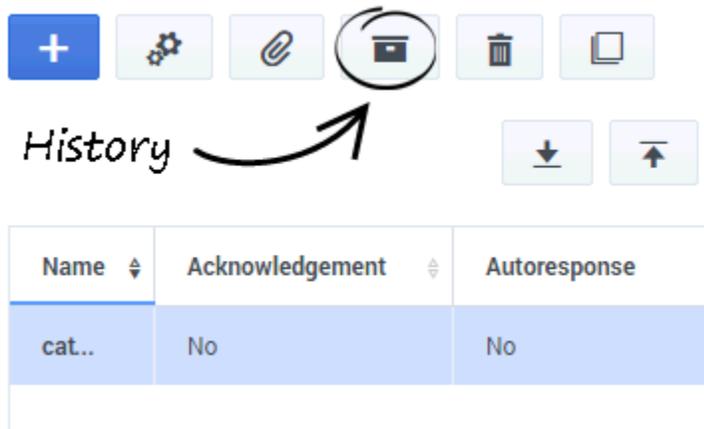
- La réponse standard ne s'affiche pas dans IRD, donc ne peut être utilisée dans une nouvelle stratégie ou une stratégie modifiée.
- Si la réponse standard a été enregistrée dans une stratégie avant la date d'expiration, E-mail Server livre un message d'erreur plutôt que d'envoyer la réponse standard.

Étapes suivantes

- Créer une **version HTML** de la réponse standard.
- **Maintenir plusieurs versions** de la réponse standard.
- Créer des **codes de champ** à utiliser dans les réponses standards.

Créer et gérer des versions multiples

Pour créer des versions multiples de votre réponse standard, sélectionnez la réponse standard, puis cliquez sur l'icône Historique, comme affiché dans le schéma.



Icône Historique

La fenêtre Historique s'ouvre.

History

Version	Modified Date	Name	Description
1	Mar 3, 2017	catnip explained	Basic explanation of catnip
2	Mar 6, 2017	catnip explained	Basic explanation of catnip, with HTML version
3	Mar 6, 2017	catnip explained	catnip answer to FAQ

Description
Basic explanation of catnip, with HTML version

Subject
Your inquiry about catnip

Plain text part	HTML
Nepeta cataria, commonly known as catnip, catswort, or catm	<html> <head> <title>Catnip</title> </head> <body> <p><i>Nepeta cataria,</i> commonly known as catnip, catswort </body> </html>

Fenêtre Historique de la réponse standard

- Cliquez sur l'icône Enregistrer comme nouvelle version (page accompagnée du signe +) pour enregistrer la réponse standard sélectionnée en tant que version.
- Cliquez sur l'icône de marche arrière (flèche circulaire) pour restaurer la version de la réponse sélectionnée qui apparaît dans la fenêtre principale du eServices Manager.
- Cliquez sur l'icône Supprimer (corbeille) pour supprimer la version sélectionnée.

Conseil

Lorsque vous enregistrez une nouvelle version, tout est conservé sauf

- les pièces jointes
- les réglages dans l'onglet Propriétés

Réponses standards pour les passerelles SMS

Les réponses standards peuvent servir à acheminer le corps d'un message SMS envoyé par E-Mail Server au moyen d'une passerelle SMS. Pour ce faire, vous devez opter pour une stratégie de routage qui comprend un objet CreateSMS et précise certaines données jointes. Pour en savoir davantage sur cette configuration de stratégie, reportez-vous à la section « Objets multimédias » du chapitre portant sur les objets Interaction Routing Designer dans le manuel [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#).

La forme de la réponse standard spéciale varie selon les exigences de la passerelle utilisée. Cette section offre des exemples de réponses standards utilisables avec trois passerelles offertes.

Clickatell

Pour la passerelle Clickatell, créez une réponse standard avec le corps suivant :

```
api_id:1234  
  
user:Name  
  
password:Secret  
  
from: <${AttachedData("OrigSMSNumber")}$>  
  
to: <${AttachedData("DestSMSNumber")}$>  
  
text: <${AttachedData("SMSText")}$>
```

Where:

- 1234 devrait être remplacé par l'identifiant api_id reçu au moment de votre inscription au service.
- Nom : devrait être remplacé par le nom d'utilisateur créé au moment de votre inscription au service.
- Secret devrait être remplacé par le mot de passe créé au moment de votre inscription au service.
- Les données d'utilisateur "OrigSMSNumber" contiennent le numéro de l'appareil SMS émetteur.
- Les données d'utilisateur "DestSMSNumber" contiennent le numéro de l'appareil SMS destinataire.
- Les données d'utilisateur "SMSText" contiennent le texte du SMS à envoyer (limite de 160 caractères).

Vous pouvez ajouter d'autres paramètres au corps, parmi ceux qui sont offerts. Afin d'obtenir des renseignements sur les paramètres offerts pour cette passerelle, procédez comme suit :

1. Rendez-vous au <http://www.clickatell.com/>.
2. Sélectionnez Developers , puis SMTP.

Passerelle SMS pour Mdaemon et sms2email.com

Si vous utilisez la passerelle SMS pour Mdaemon ou la passerelle sms2email.com, créez une réponse standard dont le corps comporte ce qui suit :

```
<$AttachedData("SMSText")$>
```

les données d'utilisateur "SMSText" contiennent le texte du SMS à envoyer (limite de 160 caractères).

Pour en savoir davantage sur Mdaemon :

1. Rendez-vous au <http://www.achab.com/>.
2. Cliquez sur SMS Gateway for MDAemon, puis sur Features -Outbound SMS.

Pour en savoir davantage sur sms2email.com :

1. Rendez-vous au <http://www.sms2email.com/>.
2. Cliquez sur Developer Info et sélectionnez Email to SMS Gateway, puis sur how-to guide (en anglais).

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](#).

Comment créer et insérer des codes de champ

L'utilisation des codes de champ englobe les actions suivantes :

- [Création et modification de codes de champ](#)
- [Insertion de codes de champ dans une réponse standard](#)

Créer et modifier des codes de champ

Dans l'onglet **Codes de champ**, vous pouvez cliquer sur l'icône Nouveau (signe +) ou sélectionner un code de champ, puis cliquer sur l'icône Modifier (engrenage). La fenêtre **Code de champ** s'affiche :



Code de champ

Notes :

- Des renseignements approfondis sur les [variables dans le eServices Manager](#) sont disponibles.
- Le champ Texte doit respecter les règles énoncées dans [Utilisation de formules dans les codes de champ](#).
- Cliquez sur l'icône Valider (ABC avec crochet) pour vérifier la forme du code de champ et assurer qu'il n'y a aucune faute de typographie, parenthèse manquante, etc.

[+] Vous pouvez créer ou modifier des variables personnalisées.

- Cliquez sur l'icône Modifier les variables personnalisées (page avec symbole du plus). La boîte de dialogue [Variable personnalisée](#) s'affiche. Comme à l'habitude, sélectionnez une variable et cliquez sur Modifier, ou cliquez sur l'icône Nouveau.
- Les noms doivent comprendre [uniquement des caractères alphanumériques ou des traits de soulignement](#).
- Une valeur par défaut est obligatoire.

Pour de l'aide détaillée avec l'élaboration de codes de champ, reportez-vous à [Utilisation de formules dans les codes de champ](#).

Pour voir des exemples d'utilisation d'une variable personnalisée et d'un code de champ complexe, consultez [Exemples de code de champ](#).

Insertion de codes de champ dans une réponse standard

Pour insérer des codes de champ :

1. [Créer une nouvelle réponse standard](#) ou ouvrez une réponse standard existante pour la modifier. Ensuite, cliquez sur **Insérer un code de champ** (dans l'onglet **Général** ou **HTML**). La fenêtre qui s'affiche par la suite présente tous les codes de champ disponibles.
2. Sélectionnez un code de champ, puis cliquez sur **OK** pour l'insérer de pair avec ses délimiteurs (<\$ \$>) dans la réponse standard.
3. Cliquez sur **Vérifier les codes de champ** (onglet **Général**) ou **Rendu des codes de champ** (onglet **HTML**) pour visionner la réponse standard avec le rendu des codes de champ, ce qui affiche la valeur par défaut de chaque code de champ.

Variables de code de champ

L'utilisation des variables de code de champ comprend :

- L'utilisation des données UCS comme variables système dans les réponses standards
- Les variables personnalisées
- L'utilisation de vos propres données dans les réponses standards

L'utilisation des données UCS comme variables système dans les réponses standards

Dans l'exemple tiré du [Survol des codes de champ](#), le code de champ `Contact.FirstName` permet la récupération d'une partie des données de l'interaction. L'utilisation la plus fréquente des codes de champ est probablement la capacité d'accéder aux données d'interaction. Bien que les formules des codes de champ puissent être très complexes, beaucoup ne servent qu'à récupérer une seule partie des données, comme le nom d'un contact.

Vous accédez aux données du Universal Contact Server (UCS) à l'aide de variables prédéfinies, soit les "variables système."

Ces variables permettent d'accéder à trois objets prédéfinis. Chaque objet a un nom et un ensemble de propriétés. Dans l'exemple, `Contact` est un objet et `FirstName` est l'une de ses propriétés. La variable système `Contact.FirstName` récupère la valeur de la propriété `FirstName` de l'objet `Contact`.

De la même façon, il y a une variable système pour chaque paire objet + propriété. Les objets et les propriétés que vous pouvez utiliser dans les formules de code de champ sont décrites dans les sections suivantes.

Interaction

Cet objet représente l'interaction particulière en cours d'élaboration, comme un courriel entrant. Voici ses propriétés :

- `AttachedData`
- `DateCreated`
- `FromAddress`
- `ID`
- `Objet`
- `TimeZone`

-
- ToAddress

Contact

Cet objet représente le contact associé à l'interaction en cours d'élaboration. Voici ses propriétés :

- FirstName
- FullName
- ID
- LastName
- PrimaryEmailAddress
- PrimaryPhoneNumber
- Titre

Agent

Cet objet représente l'agent travaillant sur l'interaction. Voici ses propriétés :

- FirstName
- FullName
- LastName
- Signature

Important

Les réponses automatisées utilisent l'agent par défaut. Créez l'agent par défaut comme un objet personne, tout comme n'importe quel autre dans le Configuration Manager. Ensuite, sélectionnez cette personne sur l'écran de l'agent de réponse automatique à partir de l'assistant de configuration du serveur de courriel (ou définissez cette personne comme étant la valeur de l'option autobot-agent-login-name dans la section de traitement des courriels de l'application Java, dans le serveur de messagerie). Puisque la réponse automatique semble provenir de cette personne, vous pouvez lui donner le nom de votre entreprise ou de votre institution.

Variables personnalisées

Outre les variables système, vous pouvez utiliser le Knowledge Manager pour créer des variables personnalisées. Les variables personnalisées ont les propriétés suivantes :

- Leurs valeurs sont attribuées par les objets de stratégie.
- Par conséquent, les réponses standards qui utilisent les codes de champ contenant des variables

personnalisées doivent avoir le type d'utilisation « réponse automatique » (Autoresponse) ou « accusé de réception » (Acknowledgement).

Pour un exemple de l'utilisation d'une variable personnalisée dans une réponse standard, voir [Utilisation d'une variable personnalisée](#). Pour une description complète des objets de routage qui peuvent utiliser des variables personnalisées, consultez le [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#).

Important

Les noms des variables personnalisées doivent commencer par un caractère alphabétique ou un trait de soulignement, et le reste du nom doit être composé uniquement de caractères alphanumériques ou de traits de soulignement. Cela diffère des [exigences pour les noms d'autres objets](#), qui peuvent aussi contenir des traits d'union et des espaces. Par exemple, « 5-usercode » n'est pas un nom acceptable pour une variable personnalisée, mais il est acceptable en tant que nom de règle de filtrage ou de catégorie.

L'utilisation de vos propres données dans les réponses standards

Il est possible d'incorporer des données que vous gardez externes au Universal Contact Server dans vos réponses standards (y compris les réponses automatisées). Ces données pourraient comprendre des numéros de cas, des informations de compte et ainsi de suite. N'oubliez pas que les données attachées sont toujours composées de paires clé-valeur.

L'intégration de données externes dans les réponses standards est un processus en deux étapes :

1. Récupérez les informations externes et ajoutez-les à l'interaction comme données attachées. Il est pertinent de le faire lors d'une stratégie de routage (consultez [Aide pour Interaction Routing Designer](#)).
2. Maintenant que vous avez attaché les données à l'interaction, vous pouvez utiliser la propriété `AttachedData` de l'objet d'interaction pour accéder aux données et les incorporer dans votre réponse standard. La propriété `AttachedData` nécessite un argument, soit le nom de la clé. Le résultat de la formule suivante est la valeur associée à la clé de données attachées `OrderStatus` :

```
<$Interaction.AttachedData("OrderStatus")$>
```

L'utilisation de formules dans les codes de champ

En plus des variables système, telles que `Contact.FirstName`, les codes de champ peuvent contenir des formules. Cette section donne un aperçu de l'utilisation des formules. Des détails sur bon nombre de ces sujets figurent dans [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).

Vous devez toujours délimiter les codes de champ à l'aide de `<$... $>`. Si vous saisissez un code de champ directement dans le corps d'une réponse standard, vous devez entrer les délimiteurs vous-même. Si vous faites votre sélection à partir de la liste des codes de champ du Knowledge Manager, les délimiteurs sont ajoutés automatiquement.

Le texte qui apparaît à l'intérieur des délimiteurs est une formule. Les formules de code de champ sont très semblables aux formules que l'on trouve dans d'autres applications, comme Microsoft Excel.

Une *formule* est une séquence d'un ou de plusieurs opérandes (comme les chiffres et les chaînes de texte), séparés par des opérateurs (comme + et -).

Par exemple, dans la formule suivante, 2 et 3 sont des opérandes et + est un opérateur :

```
<$2 + 3$>
```

Les opérandes peuvent être des valeurs qui ne changent pas (constantes), ou des valeurs qui varient selon le contexte. Dans la formule précédente, tous les opérandes sont des constantes, donc la formule prend toujours la valeur 5. La formule suivante, en revanche, prend une valeur différente pour chaque agent qui l'utilise :

```
<$Agent.Signature$>
```

Syntaxe de code de champ

Pour résumer la syntaxe de code de champ :

- Un code de champ doit être délimité par `<$... $>`.
- Les chaînes alphabétiques, qu'elles soient les constantes dans les formules ou ailleurs dans un code de champ, doivent être entre guillemets doubles.
- Les constantes numériques ne nécessitent aucun traitement particulier.
- Vous devez utiliser des caractères spéciaux à certaines fins. Par exemple, pour votre code de champ à afficher avec un saut de ligne, vous ne pouvez pas simplement saisir un retour chariot. Vous devez plutôt insérer l'expression `\n`. [Une liste de ces caractères spéciaux](#) est disponible.

HTML dans les codes de champ

Avec une configuration particulière, les codes de champ peuvent contenir des balises HTML. Par exemple, vous pourriez avoir un code de champ `<$my.agent.signature$>` défini comme

```
Sam Agent<BR />
Acme Products<BR />
29 Exterior Blvd<BR />
Springfield, CX 09090<BR />
```

Pour l'activer, vous devez utiliser la propriété `Java -Dsrcl-field-code-allow-html=true`, d'une des manières suivantes :

- L'ajouter à la section `JavaArgs` de `ContactServerDriver.ini`
- L'ajouter en tant qu'argument à la ligne de commande de démarrage dans `contactServer.sh`.

Priorité des opérateurs

Si vous utilisez plus d'un opérateur dans une formule, l'ordre dans lequel ils sont évalués dépend de leur *priorité* relative (les opérateurs dont la priorité est plus élevée sont évalués en premier). Par exemple, la multiplication (*) a une priorité plus élevée que l'addition (+), de sorte que la formule ci-dessous correspond à 14 et non à 20 :

```
<$2 + 3 * 4$>
```

Vous pouvez utiliser des parenthèses pour remplacer la priorité par défaut. La formule ci-dessous correspond à 20 :

```
<$(2 + 3) * 4$>
```

Pour une liste complète des opérateurs et de leur priorité relative, consultez "[Priorité des opérateurs](#)" dans le [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).

Types de données

Des opérandes de différents types peuvent apparaître dans les formules :

- Numérique
- Chaîne (texte)
- Date/heure
- Booléen (true ou false)
- Objet (contact, interaction et agent)

Chaque type de données se comporte différemment dans les formules, et les opérateurs ont des significations différentes lorsque vous les utilisez avec différents types de données. Par exemple, l'opérateur + signifie « ajouter » lorsqu'il est utilisé avec des chiffres, mais « concaténer » (coller ensemble) lorsqu'il est utilisé avec des chaînes. Cette formule correspond à *Uncle Sam Wants You*

```
<$"Uncle Sam" + "Wants You"$>
```

De plus, certains opérateurs ne peuvent tout simplement pas être utilisés avec certains types de données. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser l'opérateur de multiplication (*) avec deux chaînes.

Toutes les formules, quel que soit leur type de données finales, sont converties en chaînes avant d'être fusionnées dans votre réponse standard. Cette conversion suit un ensemble de règles par défaut qui dépendent du type de données. Par exemple, les règles par défaut pour les nombres les arrondissent en nombres entiers. Cette formule fait en sorte que 2 est inséré dans votre réponse standard, même si le résultat réel est 2,25 :

```
<$9 / 4$>
```

Vous pouvez utiliser la fonction texte (voir ci-dessous) ou opérateur de format:) pour remplacer la mise en forme par défaut. Chacune des formules suivantes insère 2,25 dans votre réponse standard :

```
<$Text(9 / 4, "#.##")$>
```

```
<$(9 / 4):"#.##"$>
```

Pour une liste détaillée des types de données et de la façon dont vous pouvez les utiliser, consultez "[Types de données](#)" dans le [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).

Fonctions

Lors de la composition de formules, vous pouvez utiliser de nombreuses fonctions intégrées. Les *fonctions* sont des formules prédéfinies qui effectuent des calculs en utilisant des valeurs, appelées *arguments*, que vous fournissez. Pour utiliser une fonction, écrivez son nom suivi d'une parenthèse ouvrante, des arguments de la fonction séparés par des virgules, puis d'une parenthèse fermante.

Les arguments d'une fonction peuvent être de n'importe quel type de données, bien que des fonctions individuelles puissent imposer des restrictions à leurs arguments. Les arguments d'une fonction peuvent être des constantes ou des formules. La fonction de longueur, par exemple, prend un argument de chaîne unique et rend sa longueur en caractères. Cette formule correspond à 13 :

```
<$Length("Hello, world!")$>
```

La fonction de date, qui prend des composants de date individuels (année, mois, jour et ainsi de suite) et construit une valeur date/heure, est un autre exemple. La formule ci-dessous correspond à 1965-11-23 09:03:10 :

```
<$Date(1965, 11, 23, 9, 3, 10)$>
```

Les fonctions peuvent agir en tant qu'arguments pour d'autres fonctions. La fonction `WeekdayName` prend un seul argument date/heure et rend le jour de la semaine sous forme de chaîne. La formule ci-dessous correspond à mardi :

```
<$WeekdayName(Date(1965, 11, 23, 9, 3, 10))$>
```

Cette formule correspond à 7 :

```
<$Length(WeekdayName(Date(1965, 11, 23, 9, 3, 10)))$>
```

Pour une description détaillée de toutes les fonctions disponibles, consultez "[Fonctions](#)" dans le [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).

L'utilisation d'objets

Toutes les paires objet/propriété sont également disponibles dans le menu déroulant Variables, qui se trouve dans l'éditeur de code de champ du Knowledge Manager.

Les propriétés des objets peuvent être de n'importe quel type de données. Par exemple, `Agent.FullName` est une chaîne, tandis que `Interaction.DateCreated` est une valeur date/heure.

Le type de données d'une propriété d'objet peut même être un autre objet. Par exemple, `Contact.EmailAddresses` mène à un autre objet appelé `ContactEmailAddressList`. Dans les cas comme celui-ci, vous pouvez accéder aux propriétés de l'objet résultant en entrant un point (`.`), suivi du nom de propriété, comme décrit précédemment. Par exemple, la formule ci-dessous correspond au nombre d'adresses de courriel attribuées au contact :

```
<$Contact.EmailAddresses.Count$>
```

Certaines propriétés d'objet requièrent des arguments, tout comme les fonctions. Pour ce type de propriétés, écrivez les arguments entre parenthèses après le nom de propriété, comme il a été vu précédemment.

Par exemple, l'objet `ContactEmailAddressList` a une propriété nommée `Exists` que vous pouvez utiliser pour tester si une adresse de courriel en particulier est attribuée à un contact. Le type de données de cette propriété est booléen (`true` ou `false`), et utilise un argument, l'adresse de courriel, pour effectuer un test. Par exemple :

```
<$Contact.EmailAddresses.Exists("samd@acme.com")$>
```

Pour une description détaillée de tous les objets et de leurs propriétés, consultez "[Objets](#)" dans le [Genesys eServices Field Codes Reference Manual](#).

Exemples de codes de champ

Cette section présente des exemples de l'utilisation des codes de champ.

L'utilisation d'une variable personnalisée

But : Il s'agit d'un exemple simple de l'utilisation d'une variable personnalisée dans une réponse standard.

Conditions préalables

Cet exemple suppose une arborescence de catégorie qui comprend les catégories appelées Livres de recettes, Mystères et Référence.

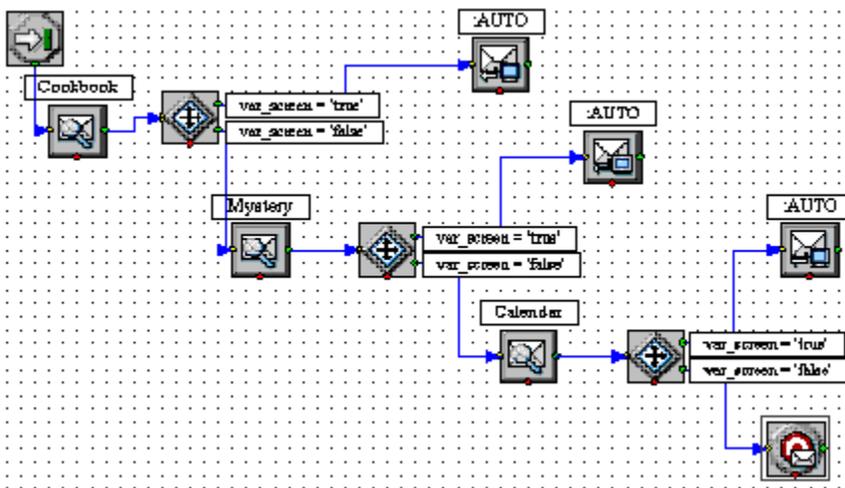
1. Dans le Knowledge Manager :
 - a. Créez une variable personnalisée appelée QueryTopic (consultez Création des codes de champ).
 - b. Créez un code de champ appelé Query_Topic qui est composé de la variable QueryTopic.
 - c. Créez une réponse standard de type Autoresponse appelée AUTO qui comprend la phrase Je vous remercie pour votre demande concernant <\$ Query_Topic \$>.
 - d. Créez les règles de filtrage suivantes :
 - e. Livre de recettes : `RegExFind("cuire") || RegExFind("recette") || RegExFind("aliment") || RegExFind("cuisine")`
 - f. Mystère : `RegExFind("meurtre") || RegExFind("crime") || RegExFind("cas de") || RegExFind("détective")`
 - g. Référence : `RegExFind ("dictionnaire") || RegExFind ("encyclopédie") || RegExFind ("almanach")`
8. Dans l'Interaction Routing Designer, créez une stratégie qui applique ces règles de filtrage l'une après l'autre, en attribuant une valeur différente à la variable personnalisée de chaque règle de filtrage :
 - a. Créez une variable nommée var_screen.
 - b. Créez une stratégie. Démarrez la stratégie avec un objet Screen. Dans l'onglet Général de l'objet Screen, sélectionnez la règle Livre de recettes.
 - c. Dans l'onglet Résultat, cliquez sur Attribuer les valeurs des paires clé-valeur. Ensuite, sous Valeurs de sortie, sélectionnez var_screen comme variable et entrez ScreenRuleMatch à Clé de sortie.
 - d. Connectez l'objet Screen à un objet Generic Segmentation. Créez deux segments : var_screen = true et var_screen = false.
 - e. Connectez un objet Autoresponse au port vert du haut (celui correspondant à true) de l'objet Segmentation. Dans l'objet Autoresponse, sélectionnez le bouton radio Sélectionner la réponse standard et choisissez AUTO dans la liste déroulante associée.
 - f. Toujours dans l'objet Autoresponse, rendez-vous à l'onglet Général, dans la zone Codes de champ (au bas de l'onglet), cliquez sur l'icône Nouveau, entrez QueryTopic sous Clé, puis entrez livres

de recettes sous Valeur.

Cela générera un courriel qui contient la phrase *Merci pour votre recherche au sujet des livres de recettes*.

- g. Retournez à Generic Segmentation et connectez un nouvel objet Screen à son second port vert (celui correspondant à false).
- h. Dans l'onglet Général du nouvel objet Screen, sélectionnez la règle Mystère. Dans l'onglet Résultat, cliquez sur Attribuer les valeurs des paires clé-valeur. Ensuite, sous Valeurs de sortie sélectionnez var_screen comme variable et entrez ScreenRuleMatch à Clé de sortie.
- i. Procédez comme indiqué aux étapes d à f : Connectez l'objet Screen en question à un nouvel objet Generic Segmentation, encore une fois avec des segments pour var_screen = true et var_screen = false.
- j. Comme à l'étape e, connectez un nouvel objet Autoresponse au port vert pour true, sélectionnez la réponse standard AUTO, puis entrez QueryTopic sous Clé. Cette fois-ci, entrez mystères sous Valeur.
- k. Revenez au second port vert de l'objet Generic Segmentation pour false, puis répétez les étapes g à j pour créer un troisième objet Screen et un troisième objet Generic Segmentation. Dans l'objet Screen, sélectionnez la règle Référence; dans l'objet Segmentation, puis réglez la variable personnalisée à référence.

La figure "Stratégie utilisant une variable personnalisée" affiche la stratégie comme expliqué. L'unique réponse standard AUTO génère trois courriels, dont chacun utilise un mot différent pour remplir le champ vide dans la phrase *Merci pour votre recherche concernant ___*.



L'utilisation d'un code de champ complexe

Voici un exemple d'un code de champ complexe :

```
<$ If (Time() - Interaction.DateCreated > 14, « Veuillez accepter nos excuses de ne pas avoir répondu plus tôt. », « ») $>
```

Ce code de champ insère un message présentant des excuses lié à un retard si plus de 14 jours se sont écoulés depuis l'entrée de l'interaction dans le système. Il utilise la fonction If, qui possède les propriétés suivantes :

- Sa syntaxe est If (Boolean, TrueResult, FalseResult)
- Si Boolean correspond à True, il renvoie au deuxième argument.
- Si Boolean correspond à False, il renvoie au troisième argument.

Dans cet exemple, les trois arguments de If sont les suivants :

1. Time() - Interaction.DateCreated > 14 Une formule qui renvoie à True si la différence entre la date de création et l'heure système actuelle est de plus de 14 jours. (Le résultat d'une opération mathématique sur les dates est donné en jours).
2. « Veuillez accepter nos excuses de ne pas avoir répondu plus tôt. » Une chaîne de texte présentant des excuses pour le retard, insérée si la formule correspond à Vrai.
3. La chaîne vide : si la réponse n'est pas en retard (la formule correspond à False), rien n'y est inséré.

Prochaine étape

- Passez à la création et à la gestion des [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.

Comment créer et tester les règles de filtrage

La procédure étape par étape permettant la création d'une règle de filtrage est très simple. L'efficacité des règles de filtrage réside dans les nombreuses façons qu'il est possible de les configurer. Nous allons commencer par la procédure de haut niveau, puis approfondir, si nécessaire, pour obtenir des explications plus détaillées des différents paramètres.

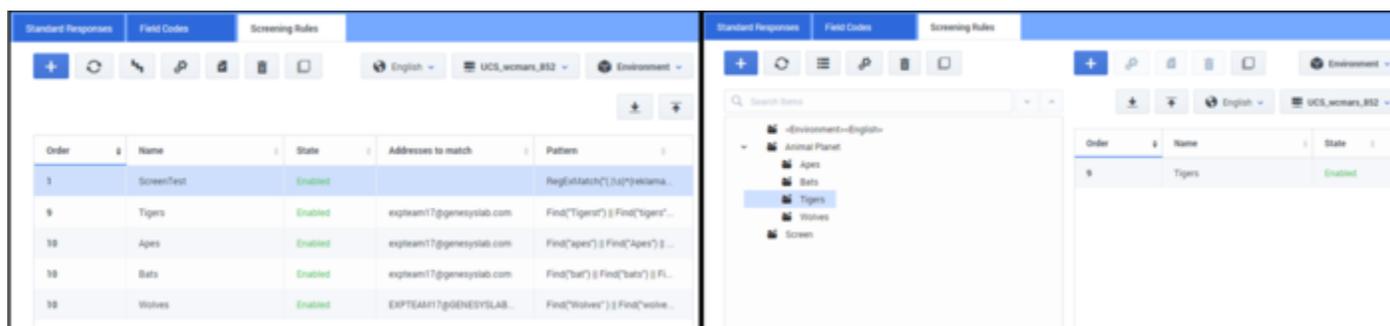
La procédure de haut niveau (l'ordre est important) :

1. Commencez à partir de la fenêtre du navigateur du eServices Manager. Sélectionnez le locataire, l'UCS et la langue appropriée, puis cliquez sur l'onglet **Règles de filtrage**.
2. Cliquez sur l'icône Nouveau (signe +).
3. Dans la fenêtre **Nouvelle règle de filtrage** qui apparaît,
 1. Créez la règle
 2. Sélectionnez les catégories auxquelles elle attribuera des interactions correspondantes (facultatif).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez également modifier une règle de filtrage existante en cliquant sur l'icône Modifier (engrenage). La fenêtre **Modifier la règle de filtrage** qui apparaît est la même que la fenêtre **Nouvelle règle de filtrage**.

Modes d'affichage

Deux modes d'affichage sont offerts pour représenter l'option **Nouvelle règle de filtrage**, comme indiqué sur la figure.



L'affichage en mode liste (gauche) ou en mode arborescence (droite)

- L'affichage en mode liste énumère simplement les règles de filtrage sans faire référence aux catégories. L'icône Nouveau (signe +) permet de créer de nouvelles règles de filtrage.
- Dans l'affichage en mode arborescence, la sous-fenêtre de droite présente toute règle liée à la catégorie sélectionnée dans la sous-fenêtre de gauche. Si une règle n'est liée à aucune catégorie, elle n'apparaît pas dans ce mode d'affichage. Il y a deux icônes Nouveau : une à gauche pour la création de

catégories, et une autre à droite pour la création de règles de filtrage.

Cliquez sur l'icône de liste ou sur celle représentant un escalier pour changer de mode d'affichage.

Attributs de base

Cliquez sur l'icône Nouveau (signe +) pour faire apparaître la fenêtre **Nouvelle règle de filtrage**.

- Dans l'affichage en mode arborescence, la nouvelle règle sera automatiquement liée à n'importe quelle catégorie sélectionnée dans la sous-fenêtre de gauche. Vous pouvez modifier ou supprimer cette catégorie plus tard.
- Dans l'affichage en mode liste, la nouvelle règle de filtrage n'est liée à aucune catégorie, mais vous pouvez l'associer à une catégorie lors de la création de la règle.



Nouvelle règle de filtrage

Conseil

Les chiffres dans la figure **Nouvelle règle de filtrage** correspondent aux étapes numérotées ci-dessous. Elles sont aussi répétées dans les figures détaillées qui suivent.

(1) Nommez votre règle, sans oublier que vous pouvez seulement utiliser les **caractères autorisés dans les noms d'objets**.

(2) Devez-vous utiliser la zone de texte Ordre?

Si la règle de filtrage est utilisée dans les objets de routage **Analyze** ou **Multiscreen**, dans lesquels l'option **Toutes les règles** est sélectionnée, utilisez la zone de texte **Ordre** pour préciser à quel endroit, dans la séquence de règles, cette règle en particulier devrait être appliquée. Dans le cas contraire, la zone de texte **Ordre** n'est pas utilisée.

(3) La case à cocher Activé : — sélectionnez-la pour faire en sorte que la règle en question soit disponible lors de l'ajout d'un objet Screen à une **stratégie de routage**.

Une fois qu'une stratégie comprend un objet Screen utilisant une règle de filtrage particulière, cette stratégie continuera d'utiliser la règle, que cette dernière soit activée ou non.

(4) Modes d'affichage : Règles et Catégorie

Le mode d'affichage par **Règles** est sélectionné lorsque la fenêtre apparaît pour la première fois. Nous allons d'abord commencer par expliquer comment créer une règle. Ensuite, nous aborderons la façon d'**attribuer le résultat de la règle à une ou à plusieurs catégories**.

Adresses

(5) Avez-vous besoin de filtrer les adresses auxquelles le courriel est envoyé?



Nouvelle règle de filtrage (détail) : Adresses

Sinon, vous pouvez laisser cette section vide et passer à la zone **Modèle**. Dans le cas contraire,

cliquez sur l'icône bleue  Adresse. La fenêtre **Sélectionner les adresses** s'affiche, comme illustré dans la figure. Elle présente une liste des adresses qui sont définies dans l'objet de la Configuration Database **EmailAccounts**; sélectionnez l'adresse de votre choix ou chacune d'entre elles. Si l'adresse dont vous avez besoin ne figure pas encore dans la liste, vous pouvez définir des adresses supplémentaires dans l'objet de la Configuration Database **EmailAccounts** :

- GAX : **Configuration > Routing/eServices > Business Attribute Values > Business Attributes > EmailAccounts > Attribute Values**
- Configuration Manager : **Tenant > Business Attributes > EmailAccounts > Attribute Values**

Vous pouvez aussi saisir une adresse directement dans la zone **Autres adresses**. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la fenêtre principale.

(6) Est-ce que l'exactitude de l'adresse importe?

- Si c'est le cas, cochez la case **Correspondance exacte avec l'adresse**. La règle de filtrage effectuée

une recherche pour trouver des messages ayant la même adresse de destination. Par exemple, **xyz@nomdedomaine.com** correspond à **xyz@nomdedomaine.com**, mais pas à **abc.xyz@nomdedomaine.com**. Cette correspondance n'est pas sensible à la casse.

- Dans le cas contraire, décochez la case **Correspondance exacte avec l'adresse**. Puis, la règle effectuera une recherche pour trouver des messages dont l'adresse en question constitue une sous-chaîne de l'adresse de destination. Par exemple, **xyz@nomdedomaine.com** correspond à **abc.xyz@nomdedomaine.com** et à **xyz@nomdedomaine.com**.

(7) Voulez-vous filtrer précisément vers quelle boîte aux lettres POP le courriel est envoyé?

- Si c'est le cas, sélectionnez **Filtrer la boîte aux lettres** pour que la règle fasse correspondre la boîte aux lettres POP à partir de laquelle le courriel est entré dans le système eServices, plutôt que le champ **À** (destinataire) du courriel lui-même. La différence est que chaque courriel entre dans le système à partir d'une seule boîte aux lettres, tandis que le champ **À** (destinataire) peut contenir plusieurs adresses.

Important

Pour que cette fonctionnalité fonctionne comme prévu, l'option **enable-same-mail-from-mailboxes** du serveur de messagerie doit être réglée à **true**. Grâce à ce paramètre, le serveur de messagerie crée une interaction pour chacune des adresses du champ **À** (c'est-à-dire, pour chaque boîte aux lettres à partir de laquelle il extrait le courriel au moment de créer l'interaction).

(8) Comment utiliser les boutons radio AND et OR

- **ET**— commande à la fois au eServices Manager d'utiliser les adresses sélectionnées dans **Utiliser ces adresses** et de s'assurer de la correspondance avec le modèle défini dans **Utiliser ce modèle**.
- **OU**— commande au eServices Manager en ligne de soit utiliser les adresses sélectionnées dans **Utiliser ces adresses**, soit s'assurer de la correspondance avec le modèle défini dans **Utiliser ce modèle**.

Modèles

(9) Comment configurer la zone Modèle

Cette section vous permet d'établir avec la plus haute précision les éléments que la règle de filtrage devrait faire correspondre. Le plugiciel comprend un générateur de modèles, qui offre le choix de chacun des types de fonctions, sous toutes les formes possibles, avec ou sans arguments optionnels, pour un total de huit, comme illustré ci-dessous.



Zone Modèle et liste déroulante

Cliquez sur l'icône Nouveau (signe +) pour obtenir une liste déroulante contenant les expressions régulières (fonctions) et les opérateurs que vous pouvez sélectionner pour créer votre règle. Sélectionnez l'expression régulière que vous souhaitez mettre dans la zone de texte. Suivez la même procédure pour ajouter des opérateurs. Vous pouvez aussi saisir du texte manuellement.

Après avoir choisi une expression, vous devez placer le texte entre les guillemets. Plus précisément, vous devez faire les choses suivantes :

- Pour **Trouver**, placez le texte entre les guillemets.
- Pour **RegExFind** et **RegExMatch**, remplacez l'expression régulière ou la clé par le texte que vous désirez utiliser.

Important

Consultez la [documentation de référence concernant les règles de filtrage](#) pour une explication approfondie sur la façon de construire des règles.

À quelles sections du messages la règle de filtrage devrait-elle s'appliquer?

Utilisez les cases à cocher pour que la règle de filtrage s'applique au corps, à l'objet ou à l'en-tête du message, ou encore à n'importe quelle combinaison de ces éléments. Vous devez cocher au moins une case.

Si vous cochez plusieurs cases, la règle de filtrage se comportera d'une des deux façons suivantes. Consultez [Sections du courriel à filtrer](#) pour une explication plus détaillée.

Catégories

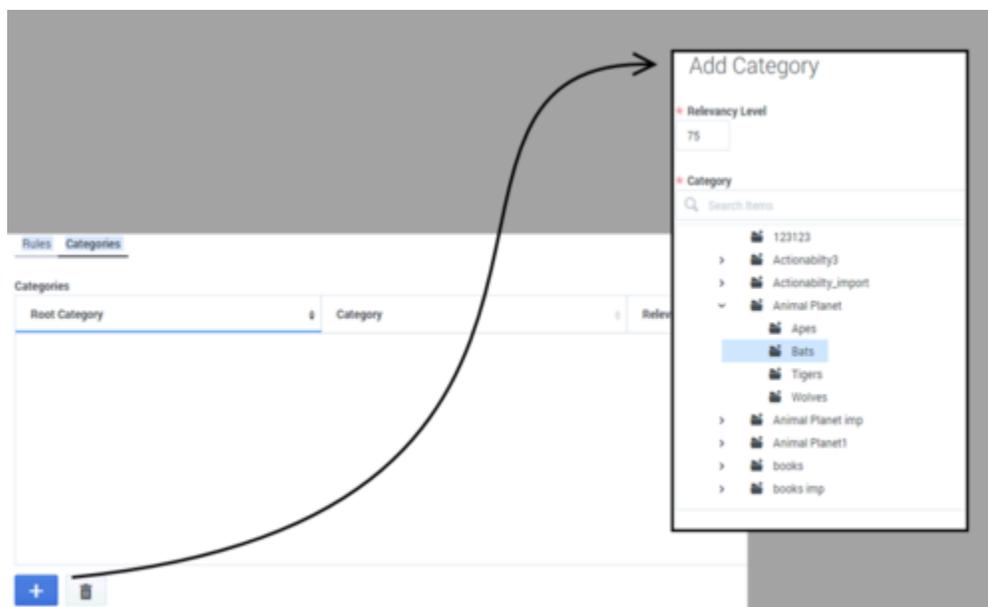
Vous pouvez lier votre règle à une catégorie. Cela signifie que, lorsqu'une interaction correspond à cette règle de filtrage, elle reçoit un nom de catégorie et un niveau de confiance. Le niveau de

confiance indique que le système est confiant à X pour cent que cette interaction appartient à cette catégorie. X pour cent correspond à la valeur de pertinence que vous allez définir ici.

Tel qu'il a été mentionné précédemment, lorsque vous créez une nouvelle règle, la différence suivante s'impose :

- Si vous la créez dans l'affichage en mode arborescence, la nouvelle règle sera automatiquement liée à n'importe quelle catégorie sélectionnée dans la sous-fenêtre de gauche. Vous pouvez modifier ou supprimer cette catégorie plus tard.
- Si vous la créez dans l'affichage en mode liste, la nouvelle règle de filtrage ne sera liée à aucune catégorie, mais vous pouvez l'associer à une catégorie lors de la création de la règle.

Pour associer une règle à une catégorie, sélectionnez l'affichage par **Catégories** (élément 4 de la figure "Nouvelle règle de filtrage" ci-dessus). Cela remplace la zone **Adresses** et **Modèle** par la zone **Catégories**, comme illustré dans la figure.



Zone Catégories : Ajouter une catégorie

Cliquez sur l'icône Nouveau (signe +) pour que la fenêtre **Ajouter une catégorie** s'affiche. Sélectionnez une catégorie et définissez la pertinence (doit se situer dans la plage de 1-100).

Conseil

La pertinence est simplement votre jugement quant à la précision qu'aura la règle. Elle est utilisée dans les actions **Filtrer** et **Classer** de l'objet de routage **Analyze**.

Pour modifier la pertinence d'une catégorie dans une règle de filtrage existante :

- Sélectionnez la règle et ouvrez la fenêtre **Modifier la règle de filtrage**.
- Dans l'affichage par **Catégories**, sélectionnez une catégorie et cliquez sur l'icône Ajouter une catégorie

(signe +).

- Ajustez la pertinence, puis cliquez sur **Ajouter**. La catégorie a maintenant le nouveau niveau de pertinence (cela n'ajoute aucune nouvelle catégorie à la règle).

Tester une règle de filtrage

Vous pourrez tester votre règle de filtrage sur du texte créé précisément pour vérifier si elle fonctionne comme voulu.

Sélectionnez une règle de filtrage (dans l'un ou l'autre des modes d'affichage), puis cliquez sur l'icône Test (coche). La fenêtre **Tester la règle de filtrage** s'affichera.

Test Screening Rule

Name	Description
xx	
utilities query	test message
ok1	
dog	

* Relevancy Level: 15
 Addressed to: LVC0NNV@txmail.sbc.com
 Subject: CSCPUC mailing
 Header:
 Text: PUC inter alia per bono maximum praeter sub rosa andante con moto e sforzando.
 ClassificationServer: [dropdown] Test

Tester la règle de filtrage

Choisissez un message d'essai parmi la liste de messages déjà créés ou cliquez sur **Ajouter** pour en créer un nouveau (son nom doit être conforme aux **exigences relatives aux caractères autorisés**).

Vous pouvez modifier le contenu du message d'essai dans la sous-fenêtre de droite, seulement aux fins de ce test. Toutes les modifications que vous apportez au message d'essai ne sont pas enregistrées (pour effectuer des modifications que vous pouvez enregistrer, cliquez sur l'icône Modifier [engrenage] en bas à gauche).

Important

Les messages d'essai que vous créez sont stockés sur UCS et sont partagés avec tous les utilisateurs d'un même UCS. Ils sont stockés séparément en fonction de chaque locataire et paire de langue et sont synchronisés avec de multiples instances du

eServices Manager.

Screening Rule Test Results

Request	Response
<pre>{ "request": { "version": "1.0", "service": "Analyze", "method": "ClassifyScreenUniversal", "parameters": { "action": "Screen", "language": "English", "rules": "00047a35c4751668", "testingMode": "all", "relevancyLevel": "IS", "inText": "PUC inter alla per bono maximum praeter sub rosa andante con mot", "inAddrTo": "LVCOMW@tmail.sbc.com", "inSubject": "CSCPUC mailing" } }, "userData": { "tenantId": 1 } }</pre>	<pre>{ "request": { "parameters": { "screenRuleMatch": "true", "screenRulesUsed": "1" }, "service": "Analyze", "method": "ClassifyScreenUniversal", "appName": "no application name was provided in the original request", "version": "1.0" } }</pre>

Résultats de test

La fenêtre des **Résultats de test d'une règle de filtrage** présente les détails du test, à savoir :

- La demande qui a été envoyée au Classification Server, à gauche;
- La réponse à la demande de la part du Classification Server, à droite.

Le résultat du test est inscrit à la ligne "ScreenRuleMatch" :, où l'on peut voir si le texte du message correspond à la règle.

Étapes suivantes

- En savoir plus sur le fonctionnement des règles de filtrage :
 - [Documentation de référence concernant les règles de filtrage](#)
 - [Exemples de règles de filtrage](#)

Documentation de référence concernant les règles de filtrage

Cette section fournit des informations de référence sur les thèmes suivants, relatifs aux règles de filtrage :

- Ce qu'elles vérifient : [Ce que les règles de filtrage vérifient](#)
- Les fonctions, les arguments et les opérateurs qu'elles utilisent : [Fonctions et arguments](#)
- Les expressions régulières à utiliser dans les règles [Expressions régulières](#)

Quel type de texte les règles de filtrage vérifient-elles?

Les règles de filtrage vérifient les parties suivantes d'une interaction, en fonction de ce que vous sélectionnez dans l'Éditeur de règle de filtrage et dans les paramètres des objets de filtrage IRD :

- L'objet, si vous cochez cette case.
- Le corps, si vous cochez cette case.
- L'en-tête, si vous cochez cette case. Consultez aussi "Objet, corps et en-tête" ci-dessous pour des explications sur la façon dont se comportent les règles de filtrage lorsque deux de ces éléments, ou plus, sont sélectionnés. **Le modèle se trouve dans n'importe quel champ sélectionné** (relation du OR).
- L'adresse de destination, si vous avez saisi quelque chose dans la zone **Adresses**.
- La valeur de n'importe quelle clé dans les données d'utilisateur, si les deux conditions suivantes sont vraies :
 - Dans [Objet Multiscreen or Classify strategy](#), vous sélectionnez une clé dans la **liste déroulante Clé de données d'utilisateur, si précisée**, située en dessous de **Obtenir des données filtrées de**.
 - Dans l'Éditeur de règles de filtrage, activez la case à cocher **Corps** dans la zone **Modèle**. Utilisez les cases à cocher pour que la règle de filtrage s'applique au corps, à l'objet ou à l'en-tête du message, ou encore à n'importe quelle combinaison de ces éléments. Vous devez cocher au moins une case.

Les données d'utilisateur sont d'abord associées à l'interaction par le serveur multimédia lorsque celui-ci crée l'interaction en question. Par exemple, le serveur de messagerie associe les données d'utilisateur suivantes avec l'interaction :

- Prénom (à partir des informations sur le contact)
- Nom (à partir des informations sur le contact)
- Boîte aux lettres (valeur de l'option **adresse** dans la section **[pop-client]** de l'objet d'application du serveur de courriel)

- To (champ d'en-tête du message MIME)
- Subject (abrégé à 512 caractères)
- FromAddress (partie personnelle du champ d'en-tête From)
- FromPersonal (partie courriel du champ d'en-tête From)
- Tous les champs d'en-tête (saut Received, Return-Path, X-MIMETrack, Subject, Sender, From, To, Cc, Bcc) accompagnés du préfixe Header_
- Toutes les données parentes attachées (initialement créées par le serveur de courriel) qui peuvent être héritées, c.-à-d. toutes les données parentes jointes.
 - ne commence pas par Header_
 - ne commence pas par _ (trait de soulignement)
 - ne correspond pas à GEM_Failure
 - ne correspond pas à GEM_FailureMsg
 - ne correspond pas à GEM_FailureArgs

Les données d'utilisateur peuvent ensuite être ajoutées ou modifiées au moyen d'une stratégie de routage.

Sections des courriels à filtrer

Si vous sélectionnez plus d'une section parmi Objet, Corps et En-tête, une règle de filtrage fonctionnera d'une de ces manières :

Par défaut, la règle s'applique successivement à chaque section. Par exemple, lorsque **Objet** et **Corps** sont sélectionnés, la règle s'applique tout d'abord à l'objet, puis au corps.

Sinon, tous les éléments sélectionnés sont concaténés afin que la règle s'applique à chacun d'entre eux à la fois. Il y a deux façons d'opter pour ce dernier fonctionnement.

- Si vous désirez qu'il s'applique à toutes les règles de filtrage, réglez l'option **subject-body-header** à `true`
pour le Knowledge Manager et le Classification Server.
- Si vous désirez qu'il s'applique à une règle de filtrage en particulier :
 1. Laissez l'option **subject-body-header** réglée à `false`.
 2. Ouvrez la règle dans l'Éditeur de règles de filtrage.
 3. Cochez la case **Le modèle se trouve dans n'importe quel champ sélectionné (relation du OR)**.

Important

Régler l'option `subject-body-header` à `true` annule toute activation de la case à cocher **Le modèle se trouve dans n'importe quel champ sélectionné (relation du OR)** pour une règle en particulier.

Fonctions, arguments et opérateurs

- Fonctions
- Arguments
- Opérateurs

Fonctions

Les règles de filtrage utilisent trois fonctions de base :

- `Find("<text>")`, où `<text>` représente un segment de texte. Un résultat `true` est obtenu si l'interaction contient le segment exact entre guillemets, peu importe la casse.
- `RegexFind("<regular expression>")`, où `<regular expression>` représente une expression normale (voir [Expressions régulières](#)). Un résultat `true` est obtenu si l'interaction contient un segment correspondant à l'expression régulière entre guillemets.
- `RegexMatch("<regExp>")`, où `<regular expression>` est une expression régulière. Un résultat `true` est seulement obtenu si le contenu de l'interaction en entier correspond à l'expression régulière entre guillemets.

Important

`RegexFind` et `RegexMatch` sont quasi-identiques; l'exception est que `RegexFind` cherche une correspondance n'importe où dans le corps de l'interaction, tandis que `RegexMatch` cherche une correspondance entre l'expression régulière et le corps de l'interaction au complet.

Arguments

Chaque fonction doit comporter un argument qui doit être saisi entre guillemets doubles, comme représenté au-dessus de (`<text>`) ou de (`<regular expression>`). Cet argument obligatoire peut être suivi d'un ou de deux arguments facultatifs, selon la fonction. La forme complète de chaque fonction, y compris tous les arguments, va comme suit :

- `Find("<text>", <IgnoreCase>)`
- `RegexFind("<regular expression>", "<key>", <IgnoreCase>)`
- `RegexMatch("<regular expression>", <IgnoreCase>)`

IgnoreCase

L'argument `IgnoreCase` doit consister en une valeur booléenne (*true* ou *false*). Chacune des trois fonctions ignore la casse lors des recherches, sauf si vous attribuez la valeur *false* à l'argument `IgnoreCase`.

Par exemple :

- `Find("pacifique")` permet de trouver *Pacifique* et *pacifique*.
- `Find("Pacifique", false)` permet de trouver *Pacifique*, mais pas *pacifique*.

Vous pouvez aussi substituer la valeur *true* à la valeur *false* - par exemple, `Find("Pacifique", true)`—fait en sorte que la casse est ignorée. Donc, `Find("Pacifique", true)` équivaut à `Find("Pacifique")`.

Key

L'argument `key` doit représenter un segment. S'il est présent, le système crée une paire clé-valeur avec les caractéristiques suivantes :

- Le nom de la clé correspond au segment précisé dans l'argument `key`, accompagné du préfixe `ScrKey_`.
- La valeur représente le contenu avec lequel la règle de filtrage établit une correspondance.

Le système ajoute ensuite cette correspondance clé-valeur aux données attachées de l'interaction. Par exemple, `RegExFind("[A-Z]\d\d\d", "ID_code", false)` :

1. Trouve les segments composés d'une majuscule suivie de trois chiffres (voir [Expressions régulières](#)) .
2. Joint à l'interaction une correspondance clé-valeur intitulée `ScrKey_ID_code` dont la valeur est A123, X005, M999 ou tout segment que la fonction aurait trouvé dans l'interaction et qui correspond à l'expression régulière.

Opérateurs

Il existe deux types d'opérateurs :

- Les opérateurs binaires combinent deux fonctions.
- Les opérateurs monadiques ont une fonction unique.

`&&` consiste en l'opérateur binaire "et". Par exemple,

```
Find("taux d'intérêt") && Find("APR", false)
```

établit uniquement une correspondance avec les messages qui comprennent à la fois "taux d'intérêt" et "APR."

|| consiste en l'opérateur binaire "or." Par exemple,

```
Find("automobile familiale") || Find("décapotable")
```

établit une correspondance avec tout message qui comprend soit "voiture familiale", soit "décapotable" (ou "Voiture familiale" ou "Voiture familiale" ou "Décapotable").

! est l'opérateur monadique "not." (exclusion) Par exemple,

```
!Find("fenêtres")
```

établit une correspondance avec n'importe quel message qui ne comprend pas le mot "fenêtres."

Vous pouvez combiner ! avec un opérateur binaire. Par exemple,

```
Find("oiseau") && !Find("oie")
```

établit une correspondance avec n'importe quel message qui comprend "oiseau", mais pas "oie."

Priorité des opérateurs

`p && q || r` est analysé en tant que `(p && q) || r`. Prenez l'exemple suivant :

```
Find("dette") && Find("revenu") || Find("profit")
```

En d'autres mots, la règle de filtrage indique de "trouver X ou de trouver Y," et X équivaut à "dette" et à "revenu," tandis qu'Y équivaut à "profit."

Elle repère à la fois "la dette est supérieure au revenu" et "les profits sont spectaculaires".

Vous pouvez modifier la priorité par défaut par un usage explicite de parenthèses, par exemple :

```
Find("dette") && (Find("revenu") || Find("profit"))
```

La règle de filtrage consiste fondamentalement à "trouver X et Y;" où X signifie "dette" et Y signifie soit "revenu" ou "profit."

Elle permet de trouver à la fois "la dette est supérieure au revenu" et "la dette a une incidence sur le profit".

Expressions régulières

Une expression régulière ne représente pas une chaîne de caractères en particulier, mais bien une catégorie de chaîne de caractères. Supposons, par exemple, que vous voulez trouver toutes les interactions qui contiennent des codes postaux américains. Étant donné que les codes postaux aux États-Unis sont composés de cinq chiffres, vous pourriez, en théorie, créer environ 9 000 règles de filtrage (Find("00000"), Find("00001"), Find("00002") et ainsi de suite).

Heureusement, vous pouvez utiliser le symbole spécial \d, qui représente n'importe quel chiffre, pour créer une règle de filtrage à l'aide d'une expression régulière : RegExFind("\d\d\d\d\d"). Cette règle de filtrage permet la correspondance de n'importe quelle séquence de 5 chiffres. Il y a souvent plusieurs façons différentes d'écrire la même expression régulière.

Par exemple, deux éléments séparés par un trait d'union et se trouvant entre crochets désignent une plage pour laquelle les deux éléments en question sont des points de terminaison. Ainsi, [a-d] correspond à a, b, c ou d, et [5-8] correspond à tout chiffre se situant entre 5 et 8, ce qui veut dire que \d équivaut à [0-9].

Important

Dans l'usage général, à l'exception des eServices de Genesys, les expressions régulières sont sensibles à la casse. Toutefois, dans le plugiciel de eServices Manager, les expressions régulières ne sont pas sensibles à la casse, sauf si vous ajoutez `, false` comme décrit dans `IgnoreCase`.

Le tableau "Les éléments constituant les expressions régulières" énumère certains des éléments les plus fréquemment utilisés dans les expressions régulières :

Les éléments constituant les expressions régulières

Symbole	Signification	Exemple
.	Tous les caractères, y compris les espaces	b.t correspond à <i>bat</i> , <i>bet</i> , <i>bit</i> , et <i>but</i> .
\d	Tous les chiffres	\d\d correspond à toute paire de chiffres de 00 à 99.
\s	Espace	\d\s\d correspond à 1 0, 5 9 et ainsi de suite.
.	Aucune ou plusieurs instances de l'expression précédente	o*f correspond à <i>oof</i> , <i>of</i> , et <i>f</i> . me.*d correspond à <i>med</i> , <i>mead</i> , et <i>meed</i> .

Symbole	Signification	Exemple
+	Une ou plusieurs instances de l'expression précédente	bre+d correspond à <i>bred</i> , <i>breed</i> et <i>breeded</i> .
?	aucune ou une instance de l'expression précédente	c?rude correspond à <i>rude</i> et <i>crude</i> .
{x}	X instances de l'expression précédente	st.{2}k correspond à <i>steak</i> , <i>stork</i> et <i>stink</i> .
^	N'importe quel caractère, sauf celui qui suit	s[^e]t correspond à <i>sat</i> , <i>sit</i> , et <i>sot</i> , mais pas à <i>set</i> .
[]	N'importe quel caractère ou plage se trouvant entre les crochets	N'importe quel caractère : b[aeiou]at correspond à <i>boat</i> , mais pas à <i>brat</i> . N'importe quelle plage : [0-9]e correspond à <i>5e</i> , <i>6e</i> , <i>7e</i> [a-z] correspond à n'importe quelle lettre minuscule; [A-Z] correspond à n'importe quelle lettre majuscule.
\	Désactive la signification particulier du symbole qui suit	* correspond au caractère * (astérisque); \. correspond au caractère . (point ou point final).
	Ou	[b p]ig correspond à <i>big</i> et à <i>pig</i> . Ne vous confondez pas : signifie <i>ou</i> dans les expressions régulières, tandis que signifie <i>ou</i> dans le contexte des opérateurs utilisés dans les formules des règles de filtrage.

Voici d'autres éléments à prendre en considération :

- Les espaces sont aussi des caractères. L'expression régulière `compte d'épargne` contient un espace, c'est pourquoi elle ne correspond pas à la chaîne *compted'épargne*.
- Les limites des mots ne sont pas prises en considération. L'expression régulière `read` correspond non seulement à *read*, mais aussi à *reader*, *ready*, *spread*, *bread* et ainsi de suite.
- Utilisez des parenthèses pour regrouper des parties de différentes expressions régulières. Par exemple, `RegexFind("(\\d{3}\\.)?{2}")` place `\\d{3}\\.` entre parenthèses afin que l'élément number-of-instances `{2}` s'applique à la totalité de `d{3}\\.`, et non simplement à `\\.` Cette expression correspond à n'importe quel groupe de trois chiffres suivi d'un point, puis à un autre groupe de trois chiffres et d'un autre point (par exemple, 198.351.). D'autres exemples sont fournis dans [Exemples de règles de filtrage](#).
- Les expressions régulières utilisent bien d'autres caractères spéciaux et opérateurs que ceux présentés dans le tableau "Les éléments constituant les expressions régulières." Beaucoup de documentation portant sur les expressions régulières est disponible sur le Web. Étant donné que le Knowledge Manager de Genesys utilise les catégories de Java relatives aux expressions régulières, il est préférable de consulter des documents expliquant les versions d'expressions régulières utilisées dans Java.

Exemples de règles de filtrage

Cette section présente des exemples de règles de filtrage.

Numéro de carte de crédit

Pour trouver du texte qui comprend un numéro de carte de crédit habituel, vous devez faire correspondre une séquence de quatre groupes de quatre chiffres, chacun des groupes étant séparé par - (trait d'union) :

```
\d\d\d\d\ - \d\d\d\d\ - \d\d\d\d\ - \d\d\d\d\
```

Important

Cette expression régulière fonctionne également sans les \ (barre oblique inverse) qui précèdent les traits d'union. Toutefois, il est plus pratique de saisir \ - pour le trait d'union de caractère, car le trait d'union a aussi une utilisation particulière dans des expressions contenant des plages, comme [a-z] .

De plus, si vous désirez permettre la possibilité que certaines personnes omettront les traits d'union, utilisez ? pour rendre le trait d'union facultatif :

```
\d\d\d\d\ - ?\d\d\d\d\ - ?\d\d\d\d\ - ?\d\d\d\d\
```

Vous pourriez aussi utiliser la notation de répétition pour raccourcir chacun des \d\d\d\d, nécessitant d'inscrire seulement \d{4} .

Numéro de téléphone d'Amérique du Nord

Les numéros de téléphone d'Amérique du Nord sont composés de 10 chiffres : deux groupes de trois et un groupe de quatre. Ces groupes peuvent être séparés de beaucoup de façons différentes :

203-555-1234

(203) 555-1234

(203)555-1234

203 555-1234

203.555.1234

L'expression régulière suivante trouve une correspondance avec tous les éléments ci-dessus :

```
(\\d\\d\\d|\\(\\d\\d\\d\\)) [\\s\\.\\-]? \\s* \\d\\d\\d [\\-\\. ] \\d\\d\\d\\d
```

Le tableau "Expression régulière de numéro de téléphone" analyse cette expression régulière.

Expression régulière de numéro de téléphone

Symboles	Signification	Remarques
\\d\\d\\d	Trois chiffres	
\\d\\d\\d \\(\\d\\d\\d\\)	Trois chiffres ou trois chiffres entre parenthèses	\\ désactive la signification spéciale du caractère (
[\\s\\.\\-]?	Espace, point, trait d'union ou zéro	N'importe lequel des éléments entre crochets : une fois ou pas du tout
\\s*	Zéro ou espaces supplémentaires	
\\d\\d\\d	Trois chiffres	
[\\-\\.]	Trait d'union ou point	Remarquez qu'il faut encore utiliser le caractère \\.
\\d\\d\\d\\d	Quatre chiffres	

Mots révélateurs

Pour chercher des interactions avec des clients insatisfaits, vous pourriez utiliser une expression régulière comme la suivante :

```
(pas\\s([a-z]+\\s)*(heureux | satisfait)) | déçu | plainte
```

La première partie de cette expression correspond à *pas*, suivie de zéro mots ou plus et de mots tels que *heureux* ou *satisfait*; par exemple, *pas très satisfait*, *pas satisfait* ou *pas du tout satisfait* (mais l'expression établit aussi une correspondance avec des segments comme *je ne peux pas croire à quel point je suis heureux*). La deuxième partie de l'expression établit une correspondance avec les mots uniques "déçu" et "plainte."

Couper/copier/coller un objet

Vous pouvez couper, copier ou coller des catégories, réponses standard, codes de champ et règles de filtrage. Voici la procédure générale :

1. Sélectionnez l'objet.
2. Cliquez sur l'icône de pile de pages , puis sélectionnez **Couper**, **Copier**, **Coller** ou **Copier à la racine**.

Vous pouvez couper, copier ou coller n'importe quel objet, y compris une catégorie racine.

Conseil

- Lorsque vous coupez un objet, il disparaît seulement de son emplacement initial au moment où vous le collez ailleurs—, sauf si vous avez coupé une catégorie à laquelle est associée une règle de filtrage; le cas échéant, la règle de filtrage conserve son emplacement initial.
- Vous pouvez également supprimer n'importe quel objet en le sélectionnant, puis en cliquant sur l'icône **Supprimer**.
- Si vous collez un objet dans un emplacement où se trouve un objet au nom identique, l'objet collé sera renommé **Copy_of_<name>**.
- À compter de la version 8.5.2, vous pouvez coller des règles de filtrage sur l'ensemble des locataires en tant que composantes d'une arborescence de catégorie.

Importation et exportation d'objets

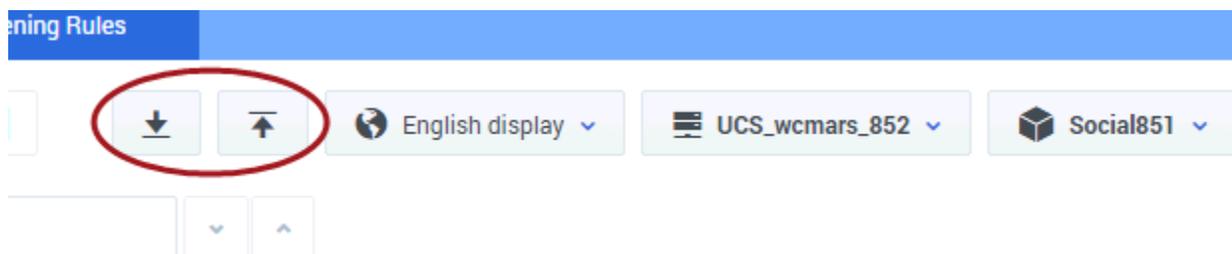
Vous pouvez exporter et importer des catégories, des réponses standards, des codes de champ, des règles de filtrage, des objets de données d'entraînement et des modèles (les objets de données d'entraînement et les modèles sont gérés par **Genesys Content Analyzer**).

Important

Il y a deux exceptions : **les messages d'essai** et **les variables personnalisées** ne peuvent pas être exportés ni importés

Utilisez les fichiers exportés en tant que copies de sauvegarde ou pour faire passer des objets d'un environnement à l'autre.

Les boutons d'importation et d'exportation se trouvent dans la zone supérieure droite de la fenêtre du eServices Manager, à côté des listes déroulantes de langue, d'UCS et de locataire. Pour exporter, cliquez sur la flèche vers le bas. Pour importer, cliquez sur la flèche vers le haut.



Exporter

Le processus d'exportation est simple. Après avoir cliqué sur l'icône Exporter, une série de fenêtres vous permet de sélectionner les éléments suivants :

- Catégories racines (et les arborescences de catégories qui y sont associées)
- Objets de données d'entraînement
- Modèles
- Règles de filtrage

Pour commencer, vous devez décider si les arborescences de catégories que vous avez sélectionnées incluront également les réponses standards et les codes de champ qui leur sont associés.

Le fichier résultant comporte l'extension .kme.

Importer

En cliquant sur l'icône Importer, vous verrez apparaître les fenêtres suivantes :

1. **Importer - Sélectionner le fichier et les options.** Cliquez sur **Sélectionner** pour accéder au fichier que vous voulez importer. Vous trouverez ci-dessous des renseignements sur les options **Mettre à jour les règles de filtrage** et **Créer de nouveaux ID UCS** (sélectionnées par défaut).
2. **Importer - Modifier les noms de catégorie**
Si le fichier d'importation comprend une catégorie ayant le même nom qu'une catégorie existante, le eServices Manager vous demandera de renommer la catégorie entrante.
3. **Importer - Traitement du fichier d'importation**
Ceci indique simplement la progression du processus d'importation.

Veuillez noter ce qui suit :

- La case à cocher **Créer de nouveaux ID UCS** détermine si les dossiers importés reçoivent les ID de la nouvelle base de données. Genesys recommande fortement que vous laissiez cette case cochée; autrement, les dossiers importés conservent leurs anciens ID, ce qui risque de créer des conflits d'unicité. Il est uniquement recommandé de conserver les anciens ID lorsque vous effectuez une importation dans une base de données vide. Conserver les anciens ID permet entre autres de préserver la compatibilité avec des composants qui ne font pas partie du eServices Manager (comme une stratégie d'acheminement) et qui fonctionnent avec ces ID.

Important

Si la case **Créer de nouveaux ID UCS** n'est pas cochée et qu'un objet importé contient un ID qui est identique à un ID d'objet existant, le processus d'importation est annulé.

- La case à cocher **Mettre à jour les règles de filtrage** détermine si les règles de filtrage importées remplacent les règles de filtrage existantes ayant le même nom. Si cette case n'est pas cochée, les règles de filtrage sont traitées comme tous les autres objets, comme indiqué dans le paragraphe précédent. Si la case est cochée, les règles de filtrage sont traitées différemment de tous les autres objets : Si les noms correspondent, les règles de filtrage importées remplacent les règles de filtrage existantes.
- Si le nom d'une règle de filtrage importée ne correspond à aucune règle existante, mais que l'ID de sa base de données correspond à celui d'une règle existante, le gestionnaire des services crée un nouvel ID pour la règle importée.
- Si une catégorie racine importée a le même nom qu'une catégorie existante, le eServices Manager vous demande de modifier le nom de la catégorie importée.
- Si d'autres objets ont le même nom que des objets existants, le eServices Manager ajoute `<hms>` au nom de l'objet importé. `<hms>` est un horodatage dans lequel `h` correspond à l'heure (sur une horloge de 12 heures), `m` correspond aux minutes et `s` correspond aux secondes. Chaque unité peut correspondre à un ou à deux chiffres; il n'y a pas de remplissage. Par exemple, si à 4:25:07 de l'après-midi vous importez une règle de filtrage appelée Ventes, et qu'il y a aussi une règle de filtrage existante appelée Ventes, le nouveau nom de la règle importée est Ventes_4257.

Important

Quatre à sept caractères sont ajoutés au nom de l'objet. Surveillez tout nom d'objet importé qui comporte plus de 58 caractères : les caractères ajoutés pourraient créer un nouveau nom qui ne respecte pas la **limite de 64 caractères pour les noms d'objets dans le eServices Manager**. L'importation d'objets ayant un nom trop long pourrait échouer.

- Un objet de données d'entraînement qui ne contient aucun message d'entraînement ne peut être importé.

Avertissement

Une fois que vous avez importé une archive qui comprend un objet de données d'entraînement, il ne vous est plus possible d'importer l'archive de nouveau dans une autre langue.

Si vous tentez de le faire, vous recevrez un message vous demandant de changer le nom de la catégorie racine. Toutefois, en procédant ainsi, vous recevrez un message d'erreur vous informant qu'un objet de données de formation portant ce nom existe déjà.

Pour contourner le problème, vous pouvez renommer l'objet de données d'entraînement avant de procéder à l'importation la deuxième fois.

Installation du eServices Manager

Conditions préalables

- Genesys Administrator Extension (GAX) 8.5.230.03 ou version plus récente
- UCS 8.5.200.17 ou version plus récente
- Classification Server 8.5.200.05 ou version plus récente
- Si une ancienne version du plugiciel eServices Manager pour GAX a été installée sur l'hôte actuel, **Désinstaller cette version.**

Créer un fichier .zip

1. Créez un dossier temporaire sur votre bureau.
2. Copiez le dossier contenant le progiciel d'installation à partir de son emplacement d'origine (généralement le CD du produit) dans le dossier temporaire.
3. Copiez le dossier de modèles à partir de son emplacement d'origine dans le dossier temporaire.
4. Compressez le dossier temporaire.

Vous pouvez aussi communiquer avec le service client de Genesys pour obtenir le fichier .zip qui contient le progiciel d'installation et les modèles qui y sont associés.

Installer avec l'assistant d'installation GAX

1. Ajoutez l'option suivante à l'onglet **Options** de l'objet d'application de Genesys Administrator Extension (GAX) :
 - Nom de la section : **asd**
 - Nom de l'option : **plugin_ip_list**
 - Valeur de l'option : eSMngrPLgnAdm64 (hôte Windows) ou eSMngrPLgnAdm (hôte Linux)

Conseil

Cette option est également utilisée par **Privacy Manager Plug-in for GAX**. Si vous utilisez à la fois le Privacy Manager et le eServices Manager, la valeur peut correspondre à une liste séparée par des virgules; par exemple eSMngrPLgnAdm,PrivacyMng

2. Redémarrez GAX.
3. **Téléverser le progiciel d'installation de eServices Manager.** Si vous avez déjà téléversé le progiciel d'installation, vous devez le faire de nouveau maintenant.
4. Effectuez le **processus d'installation du plugiciel.**
5. Redémarrez GAX.

Configurer

1. Créez une application du type Bloc d'application pour le eServices Manager.
2. Ajoutez des locataires à l'application du eServices Manager.
3. Précisez l'hôte et le port. L'application GAX et l'objet d'application de type Application Cluster doivent être configurés avec le même hôte afin de permettre des connexions TLS communes.
4. Connectez l'application du eServices Manager à l'UCS et au Classification Server.
5. Configurez ces connexions : TLS, PADD, etc.
6. Accédez à l'application GAX et indiquez le nom de l'application du eServices Manager comme étant la valeur de l'option de **app-name** dans la section **[gax-km]**.
7. Indiquez l'emplacement où vous souhaitez que le eServices Manager crée ses fichiers temporaires comme étant la valeur de l'option **file-storage-path** dans la section **[gax-km]**. Assurez-vous que le eServices Manager bénéficie des autorisations nécessaires pour écrire dans ce répertoire.
8. Si vous avez besoin d'assistance multilingue, configurez le paramètre UTF-8 JVM pour tous les composants Java (UCS, serveur GAX, navigateur) dans le fichier .ini correspondant (ou le fichier .bat si vous avez créé le composant à partir de la ligne de commande) :
fichier .ini : [JavaArgs] -Dfile.encoding=UTF-8 ...
fichier .bat : set JAVA_OPTS=%JAVA_OPTS% -Dfile.encoding=UTF-8 ...
9. Redémarrez GAX.

Conseil

À propos de l'assistance multilingue : Dans la fenêtre **Préférences utilisateur** de GAX (dans le menu Préférences), **Utiliser les paramètres système** fait référence à l'utilisation des paramètres dans la fenêtre **Préférences système**. Cela ne correspond pas au paramètre Région et langue de l'ordinateur hôte.

Si **Utiliser les paramètres système** est sélectionné dans le champ **Langue** de GAX **Préférences d'utilisateur pour l'emplacement**, cela fait référence à la langue sélectionnée dans le champ **Langue** des **Préférences système**. Si vous voulez pouvoir choisir une autre langue que l'anglais dans ces champs, vous devez installer le module d'extension de module linguistique approprié.

Accès basé sur le rôle

Pour accorder à un utilisateur l'accès au menu GAX et au module d'extension du eServices Manager pour GAX, assignez les privilèges suivants aux utilisateurs dans GAX :

- **COM/Access Configmanager**
- **eservices-manager/Genesys eServices Manager Plug-in for GAX Access**