



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

Variables de 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` :

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