



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.

Genesys Administrator Extension Help

[Genesys Administrator 8.5.2](#)

Table of Contents

Aide de Genesys Administrator Extension	5
Présentation de l'interface	7
Connexion et mot de passe	8
Interface utilisateur	9
Menu Profil	13
Ajout de liens à la barre de navigation	18
Gestion des modules d'extension	19
Utilisation de la Command Line Console (CLC)	22
Tableau de bord système	38
Agents	48
Importation en masse/Exportation de données d'agent	53
Cession de l'ensemble des compétences à des Agents	57
Volet historique	59
Configuration Manager	61
Mode en lecture seule et mode d'urgence	71
Outils d'approvisionnement	73
Approvisionnement en masse des objets de configuration	74
Approvisionnement en masse d'options de configuration	77
Gestion des options de configuration pour des objets multiples	81
Le clonage	83
Ensembles de modifications en masse	84
La recherche d'objets de configuration	93
Comptes	95
Groupes d'accès	96
Groupes d'agents	99
Utilisateurs (Personnes)	105
Rôles	114
Compétences	116
Règles de capacité	118
Environnement	129
Modèles d'application	130
Applications	133
Conditions d'alarme	146
Hôtes	152
Scripts	160

Solutions	165
Locataires	170
Fuseaux horaires	174
Commutation	178
Noms de connexion de l'agent	179
DN	184
Groupes de DN	191
IVR	197
Ports IVR	200
Places	203
Groupes de places	208
Autocommutateurs	213
Centres de commutation	218
Routing/eServices	220
Ressources audio (Configuration Manager)	221
Attributs métier	227
Valeurs d'attribut métier	230
Tables des objectifs	233
Jours statistiques	237
Tables de statistiques	243
Transactions	246
Invites vocales	248
Bureau	250
Codes d'action	251
Voice Platform	255
Profils Voice Platform	256
Sortant	258
Listes d'appels	259
Campagnes	263
Groupes de campagnes	266
Champs	271
Filtres	276
Formats	278
Accès à une table	283
Traitements	286
Déploiement de solution	289
Trousse d'installation	290

Trousses d'installation déployées	301
Définitions de solution	303
Solutions déployées	310
Privilèges	312
Operational Parameter Management	313
Paramètres	314
Groupes de paramètres	321
Modèles de groupe de paramètres	324
Gestion des ressources audio	329
Journaux centralisés	335
Dépannage de GAX	342

Aide de Genesys Administrator Extension

Bienvenue dans l'aide de Genesys Administrator Extension. Ce document présente l'interface utilisateur graphique de Genesys Administrator Extension et décrit les concepts et procédures pertinents pour utiliser ce logiciel dans votre centre d'appels.

À propos de Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) introduit l'interface utilisateur nouvelle génération de Genesys qui réduit les coûts de fonctionnement généraux et les délais de déploiement, en fournissant des interfaces conviviales qui effectuent des opérations complexes tout en empêchant les erreurs d'utilisateur. Ce produit met l'accent sur l'expérience utilisateur des entreprises et des clients hébergés tout en ciblant également les administrateurs système et les utilisateurs de services dédiés.

Voici des liens rapides vers les chapitres et rubriques populaires :

L'Interface GAX

[Identifiant et mot de passe](#)

[Navigation dans l'interface utilisateur](#)

[Définition des préférences](#)

Configuration et contrôle

[Tableau de bord du système](#)

[Utilisation de la fenêtre Agents](#)

[Utilisation de Configuration Manager](#)

[Affichage des journaux centralisés](#)

Déploiement de solution

[Progiciels d'installation](#)

[Définitions de solution](#)

[Priviléges](#)

Operational Parameter Management

[Paramètres](#)

[Groupes de paramètres](#)

[Modèles de groupe de paramètres](#)

Gestion des ressources audio

[Gestion des ressources audio](#)

Informations utiles

[Dépannage de GAX](#)

Présentation de l'interface

Les rubriques de cette section décrivent l'interface utilisateur de Genesys Administration Extension (GAX), comme suit :

- Connexion à GAX
- Réglage des Préférences utilisateur et système
- Description générale de l'Interface
- Ajout de liens personnalisés à la barre de navigation principale
- Administration et autres tâches, telles que :
 - Gestion des modules d'extension
 - Utilisation de la Command Line Console
 - Utilisation des Ensembles de modifications en masse pour apporter des modifications à plusieurs objets en même temps.

Connexion et mot de passe

Votre prénom d'utilisateur est affiché dans la barre d'en-tête du haut de la fenêtre Genesys Administrator Extension.

Vous pouvez être invité à définir un nouveau mot de passe à votre première ouverture de session ou après qu'un administrateur système a réinitialisé votre mot de passe.

Procédure: Définir un nouveau mot de passe

Steps

1. Si vous devez modifier votre mot de passe lors de votre première ouverture de session, ou après que votre administrateur système a réinitialisé votre mot de passe, la boîte de dialogue **Changer de mot de passe** apparaît.
2. Entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
3. Entrez le même mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
4. Cliquez sur **OK**.

Délai d'inactivité

À des fins de sécurité, GAX peut être configuré pour verrouiller l'application si vous n'utilisez ni le clavier ni la souris pendant une certaine durée. Au terme du délai d'inactivité, le système empêche toute entrée de l'utilisateur jusqu'à ce que vous entrez vos informations de connexion pour déverrouiller l'application. Cette fonction assure qu'aucun utilisateur non autorisé ne puisse accéder à un terminal non surveillé sur lequel GAX en cours d'exécution.

Important

GAX utilise une stratégie persistante pour empêcher votre session d'expirer; grâce à cette fonction, GAX maintient votre session même si la fonction de délai d'inactivité verrouille l'application et nécessite votre connexion.

Interface utilisateur

L'écran principal de Genesys Administrator Extension est constitué des deux sections suivantes :

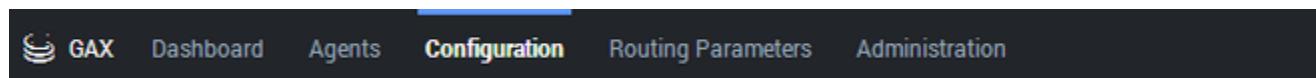
- L'**en-tête**, en haut de l'écran, contient les commandes principales de l'interface utilisateur.
- L'**espace de travail**, sous l'en-tête, est la zone depuis laquelle vous effectuez toutes les tâches de Genesys Administrator Extension.

Important

L'espace de travail affiche uniquement les objets et options pour lesquels l'utilisateur connecté dispose de **priviléges de rôle** et des autorisations d'objet.

En-tête

La zone d'en-tête est située au haut de la fenêtre principale de l'interface et contient les principales commandes de l'interface Genesys Administrator Extension (GAX).



La barre d'en-tête de Genesys Administrator Extension.

À droite, la barre d'en-tête affiche le nom de l'utilisateur connecté et un lien vers ce document d'aide. Cliquez sur le nom d'utilisateur pour accéder au menu **Profil**. À gauche, la barre d'en-tête contient les options de menu permettant de parcourir GAX.

Lorsque le serveur est en mode de lecture seule ou en mode d'urgence, une icône de cadenas apparaît sur l'en-tête des éléments suivants :

- Tous les utilisateurs actuellement connectés
- Tous les utilisateurs qui se connectent pendant le mode de lecture seule ou le mode d'urgence

Pour plus d'informations sur le mode de lecture seule et le mode d'urgence, consultez **Mode de lecture seule** et **Mode d'urgence**.

Les en-têtes fixes suivants sont toujours affichés :

- **Tableau de bord système**
- **Configuration**
- **Paramètres de routage**
- **Administration**

- **Journaux centralisés**

Cliquez sur le bouton **Accueil** à partir de n'importe quelle page dans GAX pour revenir à la page d'accueil.

Important

Les options disponibles dans l'en-tête sont déterminées par les éléments suivants :

- Vos autorisations d'accès.
- Les modules d'extension qui sont installés sur votre système; par exemple, l'option **Paramètres de routage** n'apparaît pas si le module d'extension **OPM** n'est pas installé.
- Les options que vous avez sélectionnées dans vos **Préférences système**; par exemple, l'option **Agents** n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Masqué** dans les préférences système.

L'installation de modules d'extension ajoute des en-têtes de sous-menu aux en-têtes fixes. Par exemple, l'installation du module d'extension **ASD** ajoute **Déploiement de solution** à l'en-tête fixe **Configuration**.

Vous pouvez également ajouter des liens personnalisés vers des sites Web externes. Pour plus de renseignements, consultez [Ajout de liens à la barre de navigation](#).

Espace de travail

L'espace de travail, situé sous l'en-tête, est la zone depuis laquelle vous effectuez toutes les tâches de Genesys Administrator Extension. On y trouve uniquement les objets et options pour lesquels l'utilisateur connecté dispose de priviléges de rôle et des autorisations d'objet.

Les listes d'éléments dans l'espace de travail sont organisées par locataire dans les environnements multilocataires. Vous pouvez choisir d'afficher tous les locataires, votre locataire par défaut ou

plusieurs locataires sélectionnés en cliquant sur **Répertoire des locataires** .

Vous pouvez trier les listes en fonction de divers critères en cliquant sur les en-têtes des colonnes. Vous trouverez également rapidement des renseignements à l'aide du champ **Filtre rapide**.

Liste des données quantifiables

Lorsque vous travaillez avec des listes d'objets de configuration dans le module de gestion des agents ou dans Configuration Manager, les données quantifiables sur le contenu de la liste affichée apparaissent immédiatement après le fil d'Ariane, dans le coin supérieur gauche de la fenêtre d'affichage, dans le format suivant :

`type([x/]y) [, (z) sélectionné(e)(s)]`

où :

- type est le type des objets dans la liste, comme Agent, Hôte, Application, DN et ainsi de suite.
- x est le nombre total d'agents affiché après avoir appliqué un filtre. Si aucun filtre n'est appliqué, x est égal à y, et x n'est pas affiché. Si une série de filtres est appliquée, x représente le nombre d'utilisateurs affichés par le filtre le plus récent sur les résultats du filtre précédent.
- y est le nombre total d'utilisateurs dans le dossier actuel.
- z est le nombre d'agents de x sélectionnés par l'utilisateur. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, Selected (z) ne s'affiche pas.

[+] Afficher les exemples

Pour ces exemples, présumez qu'il y a 12 applications dans l'environnement.

Nombre d'utilisateurs Sélectionnés par chaque filtre	Nombre d'utilisateurs Sélectionnés manuellement	Affichage
Aucun filtre utilisé	0	Applications (12)
Aucun filtre utilisé	2	Applications (12), Sélectionné(e)(s) (2)
5	0	Applications (5/12)
5	2	Applications (5/12), Sélectionné(e)(s) (2)
5, 3	2	Applications (3/12), Sélectionné(e)(s) (2)

Historique des vérifications

Pour certains objets, vous pouvez afficher un historique des vérifications. Sélectionnez l'objet, par exemple, une SPD, pour afficher des renseignements sur l'objet dans un nouveau volet. Dans le volet de renseignements sur l'objet, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le volet **Historique** apparaît à droite. Il contient des renseignements sur l'historique des changements de l'objet.

Disponibilité des éléments de menu

Plusieurs instances de Genesys Administrator Extension peuvent être connectées au même environnement de configuration, pour assurer l'équilibrage de charge et la haute disponibilité. Chaque instance de Genesys Administrator Extension peut être configurée pour utiliser différents ensembles de modules fonctionnels. Il est possible que tous les modules ne soient pas disponibles pour chaque instance de Genesys Administrator Extension qui est installée dans votre environnement Genesys.

Confirmation des modifications

Avant d'enregistrer les modifications, ou lorsque vous quittez une section particulière dans laquelle les modifications ont été apportées, mais non enregistrées, Genesys Administrator Extension affichera une boîte de dialogue dans laquelle vous devez indiquer si vous souhaitez enregistrer les

modifications. Pour les modifications de configuration dans des situations plus critiques, en particulier lorsque vous avez supprimé des données ou désactivé des objets ou des fonctionnalités, une boîte de dialogue améliorée présentant les incidences possibles des modifications est affichée. Vous devez d'abord reconnaître que vous comprenez les incidences possibles avant de confirmer l'enregistrement des modifications.

Menu Profil

Le menu Profil vous permet de :

- Afficher les informations générales sur GAX.
- Définir ou modifier vos paramètres personnels (préférences) lors de l'utilisation de GAX. Ces préférences sont appliquées chaque fois que vous (ou quiconque se connectant à l'aide de vos informations d'identification) vous connectez à Genesys Administrator Extension à partir d'un navigateur.
- Lancer Genesys Administrator.
- Se déconnecter de GAX.

Pour ouvrir le menu, cliquez sur le nom d'utilisateur dans la barre d'en-tête. Si configuré, le menu affiche également la date et l'heure de la dernière connexion de ce compte utilisateur à Genesys Administrator Extension.

Important

Pour utiliser la fonction de la date et l'heure de la dernière connexion, vous devez vous assurer que :

- La date et l'heure de l'ordinateur local et de l'ordinateur sur lequel est installé Management Framework sont synchronisées pour que les données relatives à la dernière connexion soient exactes.
- Les lignes suivantes figurent dans le fichier `confserv.cfg` de Configuration Server (dans le répertoire d'installation de l'ordinateur hébergeant Configuration Server) :
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Le menu Profil contient les options suivantes :

- **À propos**—Cliquez sur cette option pour afficher des informations sur votre installation, y compris la version de GAX que vous utilisez. Si votre compte utilisateur possède le privilège **Lire les progiciels d'installation et les définitions de solution (SPD) déployables et non déployables**, vous pouvez également afficher des renseignements sur le Configuration Server auquel vous êtes connecté.

Conseil

Pour afficher les versions des modules d'extension installés, voir [Affichage des modules d'extension installés](#).

- **Modifier le mot de passe**—Permet de changer votre mot de passe. Vous devez disposer du privilège

Modifier le mot de passe de l'utilisateur pour changer votre mot de passe.

- **Préférences utilisateur**
- **Préférences système**
- **Définir la page actuelle comme page d'accueil**—Permet de définir la page actuellement affichée comme page d'accueil de votre compte d'utilisateur. Une fois définie, cette page s'affichera chaque fois que vous ouvrez une session.
- **Genesys Administrator**—Lance Genesys Administrator. Ce lien apparaît si vous devez vous connecter à Genesys Administrator lorsque vous vous connectez à Genesys Administrator Extension.
- **Se déconnecter**—Permet de se déconnecter de Genesys Administrator Extension.

Important

Les paramètres de la section **Préférences utilisateur** ont la priorité sur les paramètres de la section **Préférences système**. Par exemple, si le paramètre de langue des **Préférences système** est Anglais (É.-U.) et que le paramètre de langue des **Préférences utilisateur** est différent, Genesys Administrator Extension utilise le paramètre de langue des **Préférences utilisateur**.

Préférences utilisateur

Avancé

Dans la catégorie **Avancé**, vous pouvez préciser le niveau de journalisation JavaScript de Genesys Administrator Extension. Vous ne serez amené à effectuer ce réglage que si le personnel du soutien vous le demande. Utilisez la liste déroulante pour régler le niveau à l'une des options suivantes :

- **Débogage**—Tous les journaux sont générés (erreur, avertissement, infos et débogage).
- **Infos**—Les journaux d'erreur, d'avertissement et d'infos sont générés. Il s'agit du niveau par défaut.
- **Avertissement**—Seuls les journaux d'erreur et d'avertissement sont générés.
- **Erreur**—Seuls les journaux d'erreur sont générés.
- **Désactivé**—La journalisation est désactivée.

Ces journaux sont affichés dans la console du navigateur.

Important

Ne confondez pas ces journaux avec les journaux de Tomcat ou avec les journaux qui sont générés par les composants et stockés dans la **base de données du journal centralisée**.

Configuration Manager

Dans la catégorie **Configuration Manager**, vous pouvez définir les préférences d'affichage suivantes pour le Configuration Manager :

- **Afficher DBID**—Affiche l'ID de la base de données lors de l'affichage des détails d'un objet de configuration.
- **Afficher récent**—Sur la page d'accueil de Configuration Manager, permet d'afficher une liste des objets de configuration récemment consultés. Cette liste affiche le type et le nom de l'objet de configuration (par exemple, DN, 80708), le locataire auquel l'objet appartient et la dernière date d'accès. Pointez le curseur de la souris sur l'élément pour afficher des renseignements supplémentaires, comme la date et l'heure précises de l'accès à l'objet, ainsi que le chemin d'accès. Vous pouvez cliquer sur l'élément pour accéder à l'objet.
- **Nombre maximum d'éléments récents à afficher**—Permet de spécifier le nombre d'éléments à afficher dans la liste **Afficher récent**.

Paramètres régionaux

Dans la catégorie **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant le bouton d'option approprié :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	<p>La langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. La valeur par défaut est Utiliser les Paramètres système. Vous pouvez ajouter des options de langue en installing language pack plug-ins.</p> <p>Important Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les changements.</p>
Format de date	Le format dans lequel les dates sont affichées dans GAX. La valeur par défaut est Utiliser les paramètres système .
Début de la semaine	Le jour que vous considérez comme le premier jour de la semaine. La valeur par défaut est Utiliser les paramètres système .
Format numérique	Le format dans lequel les nombres sont affichés dans GAX. La valeur par défaut est Utiliser les paramètres système .
Fuseau horaire	Le fuseau horaire dans lequel les heures sont affichées dans GAX. La valeur par défaut est Utiliser les paramètres système .

Préférences système

Limitation

Genesys Administrator Extension vous permet de limiter le nombre de demandes simultanées envoyées au Configuration Server afin de minimiser les risques de surcharge du serveur. Vous pouvez optimiser ces paramètres afin d'assurer une performance constante de l'ensemble de votre environnement Genesys.

Le champ **Taille des lots de mise à jour en masse** permet de spécifier le nombre maximum de mises à jour pouvant être transmises simultanément au Configuration Server. La valeur par défaut est 300. La valeur 0 indique l'absence de limitation concernant les modifications d'objets de configuration (toutes les opérations demandées seront envoyées au Configuration Server sans délai). Les valeurs valides sont 0 ou tout entier positif.

Important

La **Taille des lots de mise à jour en masse** maximale pour les utilisateurs saisissant des données provenant de Genesys Administrator est de 300.

Le champ **Délai d'attente des lots de mise à jour en masse** permet de spécifier combien de temps (en secondes) Genesys Administrator Extension doit attendre entre l'envoi du premier et du second lot. La valeur par défaut est 1. La valeur 0 indique qu'il ne doit pas y avoir de délai d'attente entre les opérations de mise à jour en masse. Les valeurs valides vont de 0 à 300.

Gestion de l'agent

Par défaut, le tableau de bord Gestion des agents est en mode masqué. Si vous voulez gérer vos agents dans le tableau de bord Gestion des agents, vous devez l'activer en mode local.

- En mode **masqué** (par défaut), l'option **Agents** n'apparaît pas dans la barre de menus GAX.
- En mode **local**, l'option **Agents** est affichée. Ce mode simplifie la gestion de vos agents.

Important

Si vous utilisez une version antérieure de GAX et utilisez le mode "Nuage" (aucun lien avec l'architecture en nuage), vous passerez automatiquement en mode masqué. Vous devez réinitialiser manuellement le mode local pour continuer à gérer vos agents.

Vous pouvez également définir les options suivantes pour la fenêtre **Ajouter des agents**, qui s'affiche uniquement si vous sélectionnez l'option **Local** :

- **Appliquer le nom d'utilisateur comme adresse électronique**—Si cette option est sélectionnée, GAX vérifie que les renseignements saisis dans le champ **Nom d'utilisateur** ont le format d'une adresse électronique.
- **Masquer l'ID de l'employé**—Si cette option est sélectionnée, GAX masque le champ **ID de**

Il employé dans les fenêtres **Ajouter un agent** et**Modifier un agent**.

- **Masquer l'ID externe**—Si cette option est sélectionnée, GAX masque le champ **ID externe** dans les fenêtres **Ajouter un agent** et **Modifier un agent**.
- **Groupe d'accès par défaut**—(facultatif) Le **Groupe d'accès** auquel les agents sont ajoutés lorsqu'ils sont créés dans la fenêtre **Agents**. Par défaut, ce champ reste vide et les agents ne sont ajoutés à aucun groupe d'accès.

Important

- Si vous entrez le nom d'un groupe d'accès qui n'existe pas, GAX ne peut pas attribuer d'agents à ce groupe. Vous devez d'abord créer le groupe d'accès.
- Toute valeur associée à cette option ne s'appliquent pas lors du téléversement d'agents en masse, puisque le groupe d'accès de chaque agent est précisé dans le **fichier de téléchargement**.

- **Suffixe du nom du nouveau groupe d'agents virtuel**—(facultatif) Le suffixe du nom de tout nouveau groupe d'agents virtuel qui doit être créé. Par défaut, le suffixe est _VG.

Paramètres régionaux

Dans la catégorie **Paramètres régionaux**, vous pouvez définir les préférences suivantes en sélectionnant le bouton d'option approprié :

Préférence (nom du champ)	Description
Langue	<p>La langue à utiliser dans l'interface utilisateur GAX. La valeur par défaut est Anglais (É.-U.). Vous pouvez ajouter des options de langue en installing language pack plug-ins.</p> <p>Important Il est nécessaire d'actualiser le navigateur pour appliquer les changements.</p>
Format de date	Le format dans lequel les dates sont affichées dans GAX.
Début de la semaine	Jour que vous considérez comme le premier de la semaine, soit dimanche ou lundi.
Format numérique	Le format dans lequel les nombres sont affichés dans GAX.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire dans lequel les heures sont affichées dans GAX.

Ajout de liens à la barre de navigation

Des liens supplémentaires peuvent être ajoutés aux catégories suivantes dans la barre de Navigation en modifiant les options de configuration de l'objet d'application par défaut :

- Administration
- Tableau de bord
- Rapports d'historique
- Paramètres de routage

Gestion des modules d'extension

Ce volet permet d'afficher des informations sur les modules d'extension installés dans votre environnement. Il vous permet également de modifier les paramètres de ces modules d'extension.

Important

Vous ne pouvez gérer les modules d'extension sur le nœud local que si l'objet d'application GAX appartient au type suivant :

- **Generic Genesys Server** (avec Management Framework 8.1.0 ou versions antérieures).
- **Generic Administrator Server** (avec Management Framework 8.1.1 ou versions ultérieures).

Installation de modules d'extension

Installez les modules d'extension en suivant la même procédure que pour installer les paquets d'installation. Pour plus de renseignements, consultez [Téléchargement de paquets d'installation](#).

Affichage des modules d'extension installés

Pour voir quels modules d'extension sont installés dans votre environnement, sélectionnez **Gestion des modules d'extension** à partir du menu **Administration** dans l'en-tête GAX. Le volet **Applications administrateur** liste les applications installées dans votre environnement ainsi que l'hôte sur lequel elles sont stockées. Utilisez le champ **filtre rapide** pour filtrer la liste.

Dans le volet **Applications administrateur**, cliquez sur le nom d'une application pour afficher les modules d'extension liés à cette application. Le volet **Info module d'extension** affiche les informations suivantes au sujet de chaque module d'extension :

- **Nom**—Le nom du module d'extension
- **Version**—Le numéro de version du module d'extension
- **Langue**—La langue utilisée par l'interface utilisateur du module d'extension
- **Fournisseur**—Le nom de l'entreprise ou de l'utilisateur qui a fourni le module d'extension
- **État**—Indique si le module d'extension est **Activé** ou **Désactivé**

Pour afficher des informations supplémentaires sur un module d'extension, cliquez sur son nom. Dans

le <plug-in name> volet, vous pouvez également **activer ou désactiver** le module d'extension ou **modifier ses paramètres**.

Modification de l'état d'un module d'extension

Procedure: Activation ou désactivation d'un module d'extension

Steps

1. Sélectionnez une application dans le volet **Applications administrateur**.
2. Dans le volet d'information sur les modules d'extension, sélectionnez un module d'extension dans la liste **Info module d'extension**.
3. Dans le <plug-in name> volet, cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** (selon le cas) pour activer ou désactiver le module d'extension.

Modifier les options d'un module d'extension

Important

Vous pouvez modifier uniquement les options existantes pour chaque module d'extension à partir des volets **Gestion des modules d'extension**. Vous ne pouvez pas créer de nouvelles options pour les modules d'extension.

Procedure: Modifier les options d'un module d'extension

Steps

1. Sélectionnez une application dans la liste **Applications administrateur**.
2. Dans le volet d'information sur les modules d'extension, sélectionnez un module d'extension dans la liste **Info module d'extension**.
3. Dans le <plug-in name> volet, cliquez sur la roue dentée et sélectionnez **Options du module d'extension** pour afficher les options de configuration pour ce module d'extension.
4. Dans le volet **Options du module d'extension**, cliquez sur le nom d'une **Clé** pour afficher des détails sur l'option et modifier sa valeur, si nécessaire.
5. Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications, ou cliquez sur **Annuler** pour ignorer toutes les modifications.

Utilisation de la Command Line Console (CLC)

La Command Line Console (CLC) permet aux administrateurs d'utiliser la ligne de commande pour exécuter certaines fonctions GAX sur les **définitions de solution (SPD)** et les **progiciels d'installation (IP)**. Par exemple, vous pouvez utiliser la CLC pour déployer les SPD silencieusement sur les hôtes distants.

Vous devez pouvoir accéder à l'interface de ligne de commande du système d'exploitation pour utiliser la CLC. Si vous n'utilisez pas l'ordinateur hôte GAX, l'outil CLC (**gaxclc.jar**) doit être disponible sur l'ordinateur local.

Pour accéder au fichier d'aide intégré de la CLC, exécutez l'une des commandes suivantes :

```
java -jar gaxclc.jar help  
java -jar gaxclc.jar ?
```

Important

Lorsque vous exécutez des commandes avec la CLC, un fichier journal est généré à l'emplacement d'exécution de l'outil.

Structure

La CLC prend en charge les commandes qui utilisent la structure suivante :

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

Dans l'exemple ci-dessus :

- **-u:user** correspond au nom d'utilisateur utilisé pour se connecter à Configuration Server.
- **-p:password** correspond au mot de passe utilisé pour se connecter à Configuration Server. La CLC suppose qu'il n'y a pas de mot de passe si aucune valeur n'est précisée pour cet indicateur.
- **-s** demande à la CLC d'utiliser une connexionhttps sécurisée pour accéder au serveur GAX. Si cet indicateur n'est pas précisé, la CLC utilise *http*.
- **-h :<host>:<port>** spécifie l'hôte et le port du serveur GAX. Si cet indicateur n'est pas précisé, la CLC utilise la valeur suivante : **-h:localhost:8080**.
- **<function>**Il peut s'agir d'**ip** ou de **spd**.
- **<operation>**spécifie l'opération à exécuter. Les valeurs valides de cet indicateur sont spécifiques à la fonction indiquée lors de l'étape précédente (IP ou SPD).

-
- <args> spécifie les arguments de l'opération. Les valeurs valides de cet indicateur sont spécifiques aux paramètres<function> et <operation> définis lors des étapes précédentes.

Voici un exemple de commande de la CLC :

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/input.txt"
```

Définitions de solution (SPD)

La CLC prend en charge les opérations suivantes concernant les SPD :

- ajouter
- requête
- querybyid
- exécuter
- supprimer
- crypter (voir l'onglet exécuter)

ajouter

ajouter

Présentation

Cette opération ajoute une SPD à la base de données GAX. Si la SPD existe déjà, tel que défini par le nom et la version dans le fichier XML de la SPD, cette opération remplace la SPD existante.

En cas de réussite, l'opération renvoie l'ID de la SPD ajoutée.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "chemin du fichier"—Le chemin d'accès au fichier XML.

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```

requête

requête

Présentation

Cette opération interroge toutes les SPD et affiche un tableau qui contient les renseignements suivants pour chaque SPD :

- Numéro d'identification
- Nom
- Version
- Locataire DBID

Voici un exemple :

```
10054 gvp 8.1.5 1  
10060 genesys0ne 8.1.5 1  
10060 eServices 8.1.5 1
```

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```

requêteparID

querybyid

Présentation

Cette opération interroge une SPD en fonction de son ID. Si la SPD n'existe pas, l'opération échoue.

En cas de réussite, l'opération affiche un tableau qui répertorie les détails suivants sur la SPD :

- ID profil
- Nom

Par exemple :

1 Install

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- IDSPD—ID de la SPD faisant l'objet de la requête.

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```

exécuter

exécuter

Présentation

Cette opération exécute une SPD.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- IDSPD—ID de la SPD à exécuter.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—Le profil de la SPD à exécuter.

Important

Si aucun indicateur n'est spécifié, Nomprofil est considéré comme le profil de la SPD à exécuter.

- -encrypted—Si spécifié, indique si le fichier d'entrée est chiffré.

[+] Afficher l'utilisation

La CLC offre un service de chiffrement pour les fichiers d'entrée qui comprennent des données sensibles comme les mots de passe.

Format :

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
"encrypted output file path"
```

Le fichier d'entrée chiffré est stocké à l'emplacement spécifié par "chemin de fichier de sortie chiffré". Si le fichier existe déjà à cet emplacement, il est écrasé.

Exemple :

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\
encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

- "fichier d'entrée"—Spécifie le fichier d'entrée qui contient les paramètres de la SPD. Si -encrypted est défini, le fichier d'entrée est chiffré.

Le fichier d'entrée doit être au format JSONObject et comprendre les paramètres de la SPD d'un profil spécifique. Le fichier doit être codé au format UTF-8.

[+] Afficher l'utilisation

Type CHAÎNE

La structure d'entrée pour un type *chaîne* est décrite ci-dessous :

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : "string"
    }
}
```

Exemple

Profil de la SPD

```
<profile name="Install">
<dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
        <description>Please enter the person name</description>
    </input>
</dialog>
<dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
        <description>Please enter the person name</description>
    </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('string test' );
    </script>

```

```
</execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```
{
    "Step1" : {
        "NAME_PARAM1" : "Kate"
    },
    "Step2" : {
        "NAME_PARAM2" : "John"
    }
}
```

Type BOOLÉEN

La structure d'entrée pour un type *booléen* est décrite ci-dessous :

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : true/false
    }
}
```

Exemple

Profil de la SPD

```
<profile name="Install">
<dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
        <description>status field</description>
    </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('boolean test');
    </script>
</execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```
{
    "Step1" : {
```

```

        "STATUS" : true
    }
}
```

Type ENTIER

La structure d'entrée pour un type *entier* est décrite ci-dessous :

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : <integer>
    }
}
```

Exemple

Profil de la SPD

```
<profile name="Install">
<dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
        <description>number field</description>
    </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('number test');
    </script>
</execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```
{
    "Step1" : {
        "NUMBER" : 132
    }
}
```

Type MOT DE PASSE

La structure d'entrée pour un type de *mot de passe* est décrite ci-dessous :

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : "password"
    }
}
```

```
}
```

Important

Les fichiers d'entrée qui comprennent des données sensibles comme les mots de passe devraient être chiffrés avec l'opération de chiffrement de la SPD.

Exemple

Profil de la SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

Type SELECTONE

La structure d'entrée pour un type *selectOne* avec une **<objectselect>** balise est décrite ci-dessous :

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [
          {
            "value" : "filter value",
            "name" : "filter name"
          }
        ]
      }
    }
}
```

```

        ]
    }
}
}

```

Important

La CLC croise les filtres (*ET*) définis dans le fichier de la définition de la SPD d'entrée pour une entrée de *selectOne*. Les critères de filtrage doivent être différents dans un fichier d'entrée de SPD et les noms de filtres doivent être différents dans une même définition de filtre.

Exemple

Profil de la SPD

```

<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
</profile>

```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```

{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [
          {
            "value" : "SIP_lrm26",
            "name" : "name"
          }
        ]
      }
    }
  }
}

```

```
}
```

Type de SELECTMULTIPLE

La structure d'entrée pour un type de *selectMultiple* avec une <objectselect> balise est décrite ci-dessous :

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : {
            "objectselect" : {
                "filter" : [{{
                    "value" : "filter value",
                    "name" : "filter name"
                }}]
            }
        }
    }
}
```

Les filtres définis dans un fichier d'entrée du SPD sont réunies dans l'union (*ou*) et puis se croisent (*AND*) avec les filtres définis dans un fichier SPD pour un *selectMultiple* d'entrée.

Exemple

Profil de la SPD

```
<profile name="Install">
    <dialog step="Step1">
        <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
            <description>select application</description>
            <objectselect>
                <filter value="CfgApplication" name="type"/>
            </objectselect>
        </input>
    </dialog>
    <execution>
        <script>
            log('test select multiple' );
        </script>
    </execution>
</profile>
```

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```
{
    "Step1" : {
```

```

"APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
    "objectselect" : {
        "filter" : [{
            "value" : "SIP_lrm26",
            "name" : "name"
        }, {
            "value" : "SIP_lrm27",
            "name" : "name"
        }
    ]
}
}
}

```

L'opération retourne deux applications nommées **SIP_Irm26** et **SIP_Irm27**.

Type de SELECTONE

La structure d'entrée pour un type de *selectOne/selectMultiple/boolean* avec une **<selection>** balise est décrite ci-dessous :

```

{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : {
            "selection" : {
                "option" : [{
                    "value" : "option value assigned to the input
parameter",
                    "name" : "option name is displayed in UI"
                }]
            }
        }
    }
}

```

La CLC sélectionne les options définies dans le fichier d'entrée de la SPD. Plusieurs options peuvent être spécifiées uniquement pour le type d'entrée *selectMultiple*.

Exemple

Profil de la SPD

```

<profile name="Install">
    <dialog step="Application Parameters">
        <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
            <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
            <selection>
                <option name="32" value="32"/>
                <option name="64" value="64"/>
            </selection>
    </dialog>

```

```

        </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('test selection support' );
    </script>
</execution>

```

</entry>

Fichier d'entrée pour profil d'installation

```

{
    "Application Parameters" : {
        "DATA_MODEL" : {
            "selection" : {
                "option" : [ {
                    "value" : "64",
                    "name" : "64"
                }]
            }
        }
    }
}

```

Important

- Si le fichier d'entrée ne spécifie pas une valeur pour un paramètre de SPD, la valeur définie **par défaut** dans l'attribut de l'élément d'entrée sera utilisée.
- Si l'attribut **requis** d'un élément d'entrée de SPD est réglé à vrai, mais qu'aucune valeur d'entrée correspondante n'est fournie dans la SPD (par défaut) ou dans le fichier d'entrée, l'exécution de la SPD échoue.
- Si la valeur d'attribut **lecture seule** d'un élément d'entrée de SPD est réglée à vrai, la valeur d'attribut **par défaut** sera utilisée pour l'exécution. Si la valeur d'attribut **lecture seule** est réglée à vrai, la valeur d'attribut **requise** est réglée à faux et la valeur d'attribut **par défaut** n'est pas définie, la valeur d'entrée sera déterminée selon la logique suivante :
 1. Pour le type d'entrée *booléen*, la valeur d'entrée définie est faux.
 2. Pour les types d'entrée *chaîne* et *mot de passe*, la valeur d'entrée définie est "".
 3. Pour le type d'entrée *nombre entier*, l'entrée n'est pas propagée.
- Si la valeur d'attribut d'une boîte de dialogue **cond** est évaluée à faux, la boîte de dialogue sera ignorée par l'outil CLC. Exemple :

```

<dialog step="Role input" cond="false">
    <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"

```

```
required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
        <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
</input>
</dialog>
```

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```

Supprimer

Supprimer

Présentation

Cette action supprime une SPD. Si la SPD n'existe pas, l'action échoue.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd delete SPID
```

- SPID—L'ID de la définition de la solution devrait être supprimé.

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd delete 5436
```

|P

La CLC prend en charge les actions suivantes de la fonction progiciel d'installation :

- ajouter
- requête
- querybyid
- supprimer

ajouter

ajouter

Présentation

Cette action ajoute un progiciel d'installation (sous la forme d'un fichier .zip) à la base de données GAX. Si le progiciel d'installation existe déjà, il est remplacé.

En cas de réussite, l'action affiche l'ID du progiciel d'installation.

Important

Le fichier .zip doit contenir le progiciel d'installation et le dossier de modèles du progiciel d'installation.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TSrvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

requête

requête

Présentation

Cette action interroge tous les progiciels d'installation et affiche un tableau qui contient les renseignements suivants pour chaque progiciel d'installation :

- Numéro d'identification
- Nom
- Version
- Système d'exploitation
- Paramètres régionaux
- État

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query
```

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

requêteparID

querybyid

Présentation

Cette action interroge un progiciel d'installation par son ID et affiche un tableau qui contient les renseignements suivants :

- Numéro d'identification
- Nom
- Version
- Système d'exploitation
- Paramètres régionaux
- État

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

- IPID—L'ID du progiciel d'installation lié à la requête.

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```

supprimer

supprimer

Présentation

Cette action supprime un progiciel d'installation.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

- IPID—l'ID du progiciel d'installation à supprimer.

Exemple

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```

Tableau de bord système

Le tableau de bord du système vous permet de contrôler votre centre d'appels. Il affiche un résumé de haut niveau des opérations en cours de votre environnement, notamment :

- Alarmes actives—Récapitulatif des alarmes actives.
- Hôtes—Récapitulatif des hôtes dans votre environnement et de leur état.
- Applications—Récapitulatif des applications dans votre environnement et de leur état.
- Solutions—Récapitulatif des solutions dans votre environnement et de leur état.

Pour afficher des renseignements détaillés sur le contenu de chaque widget dans un onglet, cliquez sur le nom de l'onglet respectif ou ouvrez le menu contextuel (trois points verticaux) dans le widget et sélectionnez **Agrandir l'onglet**. Vous pouvez également renommer le widget en sélectionnant **Modifier**.

Important

- Les tableaux de bord ne sont pas pris en charge si vous utilisez Internet Explorer 8 ou une version antérieure.
- GAX doit avoir une connexion avec Solution Control Server (SCS) pour que le tableau de bord système fonctionne. Voir l'étape 5 : Ajoutez une connexion SCS de [Deploying Genesys Administrator Extension via Setup Mode](#) dans le Genesys Administrator Extension Deployment Guide pour plus d'information.

Alarmes

La widget Alarmes affiche une liste des alarmes Critique, Majeure et Mineure actives dans le système, triées par priorité. La widget se met à jour automatiquement lorsqu'une nouvelle alarme est activée.

Important

- Une alarme active est affichée uniquement si vous avez accès à l'application ayant générée l'alarme.
- Pour que Genesys Administrator Extension contrôle le système, les composants du Management Layer doivent être déployés dans le système et Genesys Administrator Extension doit être déployé avec des connexions vers Solution Control Server. Pour des

instructions détaillées, consultez le [Management Framework Deployment Guide](#).

Chaque alarme de la liste affiche l'un des niveaux de gravité suivants :

- Critique
- Majeure
- Mineure
- Inconnu

Pour supprimer une alarme, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Afficher l'[onglet Alarms](#).
2. Activez les cases à cocher des alarmes que vous souhaitez effacer.
3. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Effacer**.

Dépannage de l'affichage des alarmes

Si un événement configuré pour générer une alarme n'entraîne pas une alarme, vérifiez que :

- La condition d'alarme correspondante est correctement configurée.
- L'événement de journal correspondant a été généré. Pour cette vérification, assurez-vous que l'événement de journal apparaît dans un fichier texte local.
- L'application qui génère l'événement est configurée pour envoyer son journal à un Message Server en réseau.
- La sortie du journal réseau pour l'application donnée est définie comme Interaction ou Suivi si l'événement est signalé au niveau Interaction ou Suivi de la sortie du journal.
- Le Message Server reçoit les événements de journal générés par l'application donnée. Vérifiez le journal du Message Server.
- Le Solution Control Server est connecté au Message Server.
- Le Solution Control Server reçoit les messages d'alarme de la part du Message Server. Vérifiez le journal de Solution Control Server.
- Genesys Administrator Extension est correctement connecté à Solution Control Server.

Applications

La widget Applications affiche une liste des applications dans le système. Les applications ayant l'état **Inconnu** sont affichées au sommet de la liste. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque

l'état d'une application change. Chaque application de la liste affiche l'un des états suivants : [+] **Voir les niveaux d'état**

Niveau de l'état	Description
Initialisation	<p>Indique qu'une application est en cours d'accomplissement des étapes d'initialisation, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démarrage de l'application. • Lecture des données de configuration dans la base de données de configuration. • Vérification de l'intégrité et de la complétude de ces données. • Établissement de connexion avec toutes les ressources en fonction des données de configuration données. <p>Dans cette phase, l'application est connectée au LCA (Local Control Agent) s'exécutant sur son hôte, mais n'est pas prête à assurer le service (par exemple, accepter des connexions de client).</p>
Démarré	<p>Attribué à partir du moment où une application a terminé son initialisation, c'est-à-dire quand l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A lu et vérifié sa configuration; • A établi des connexions avec toutes les ressources nécessaires; • Est prête à assurer son service; • Est connectée au LCA qui s'exécute sur son hôte. <p>Cet état ne signifie pas nécessairement que l'application effectue ses fonctions. Pour démarrer leur travail, certaines applications peuvent exiger des opérations de contrôle supplémentaires spécifiques de la solution par leurs interfaces utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la documentation spécifique à la solution.</p>
Service indisponible	Indique que, même si l'application est en cours de fonctionnement, elle ne peut pas assurer le service, pour une raison interne quelconque.
Attente de démarrage	L'application est en cours d'activation. Solution Control Server (SCS) a exécuté la commande de démarrage, mais l'application ne s'est pas encore connectée LCA sur cet hôte. Cet état n'existe que dans l'intervalle entre la commande de démarrage de l'application et la signalisation par LCA que l'application est connectée.
Arrêté	Indique qu'une application est installée et configurée dans le système, mais qu'elle n'a pas démarré. Autrement dit, l'application n'a pas été activée ou s'est arrêtée de façon inattendue.

Niveau de l'état	Description
Attente d'arrêt	L'application est en cours arrêt. L'application a accepté la commande d'arrêt du SCS, mais elle ne s'est pas encore déconnectée du LCA sur son hôte. Cet état n'existe que dans l'intervalle entre l'instruction demandant d'arrêter l'application et sa clôture effective. Le plus souvent, la phase attente implique des fonctions de clôture spécifiques de l'application, fermeture de toutes les connexions ouvertes, arrêt et détection de l'arrêt par le LCA.
Suspendu(e)	Indique qu'une application a reçu la demande de s'arrêter de façon appropriée, a cessé d'accepter de nouvelles connexions clients et a fini de traiter toutes les connexions et les demandes en cours.
Suspension	Indique qu'une application a reçu une demande d'arrêt progressif et qu'elle a cessé d'accepter les nouvelles connexions et demandes de client. Elle continue à traiter les connexions et demandes en cours.
Inconnu	Indique que le Management Layer ne peut pas fournir de renseignements fiables sur l'état en cours de l'application. Autrement dit, SCS n'est pas connecté au LCA sur l'hôte où l'application est configurée pour s'exécuter. Cet état ne signifie pas nécessairement que l'application ne peut pas accomplir ses fonctions.

Important

Toutes les applications bureautiques d'interface utilisateur graphique apparaissent avec un état Inconnue.

Dans l'onglet Applications, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- [Lancer l'application](#)
- [Arrêter l'application progressivement](#)
- [Arrêter l'application immédiatement](#)
- [Faire passer une application de sauvegarde au mode primaire](#)

Hôtes

La widget Hôtes affiche une liste des hôtes de votre environnement. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque l'état d'un hôte change. Chaque hôte de la liste affiche un état parmi les états suivants : **[+] Voir les niveaux d'état**

État	Description
Haut	Indique que Solution Control Server (SCS) s'est connecté avec succès à Local Control Agent (LCA)

État	Description
	en s'exécutant sur l'hôte donné et que, par conséquent, il peut contrôler et surveiller toutes les applications situées sur cet hôte.
Bas	<p>Indique que SCS ne peut pas se connecter au LCA s'exécutant sur l'hôte donné, ou qu'il a perdu une connexion précédemment établie. Cet état indique l'une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • LCA n'est pas démarré sur l'hôte indiqué, a été interrompu ou a arrêté de répondre. • LCA n'est pas correctement configuré dans la base de données de configuration.
Non disponible	Indique que SCS ne peut pas se connecter au LCA s'exécutant sur l'hôte indiqué ou qu'il a perdu une connexion précédemment établie car l'hôte n'est pas démarré ou est défaillant.
Inaccessible	Indique que la SCS ne peut pas se connecter à LCA en s'exécutant sur l'hôte donné, ou qu'il a perdu une connexion déjà établie en raison d'un problème de connectivité réseau entre l'hôte et le SCS. En clair, l'hôte est inaccessible.
Inconnu	<p>Indique l'une des deux situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans une configuration de SCS réparti, le SCS auquel Genesys Administrator est connecté ne peut pas se connecter ou a perdu une connexion précédemment établie avec un autre SCS réparti attribué à l'hôte indiqué. • Genesys Administrator Extension ne peut pas se connecter au SCS de l'hôte indiqué ou il a perdu sa connexion avec celui-ci. Dans ce cas, Genesys Administrator Extension affiche l'état Inconnu pour tous les hôtes.

Dans **l'onglet Hôtes**, cliquez sur l'icône en forme de graphique dans la dernière colonne pour afficher les informations suivantes à propos de l'hôte :

- Usage de la mémoire et du processeur. Les renseignements en temps réel pour chaque processeur sont répartis comme suit :
 - **Temps utilisateur (%)**
 - **Temps du noyau (%)**
 - **Temps d'activité (%)**
- Informations de base sur la mémoire en temps réel, en kilo-octets :
 - **Mémoire virtuelle utilisée**
 - **Mémoire virtuelle totale**

Dans la fenêtre d'information sur l'hôte, vous pouvez également sélectionner l'onglet approprié pour afficher des informations à propos des éléments suivants :

- **Processus**—Affiche tous les processus en cours d'exécution sur l'hôte. Pour chaque processus, l'onglet Processus affiche les renseignements suivants :
 - **Nom** :
 - **PID** (identificateur de processus)
 - **Utilisation de l'UC (%)**
 - **Utilisation de mem (Mo)**
 - **Priorité**
 - **Services**
 - **Graphiques**
- **Services**—Affiche les programmes installés pour une exécution en tant que services Windows sur l'hôte sélectionné. Cet onglet n'affiche que les renseignements sur les ordinateurs hôtes qui utilisent un système d'exploitation Windows pris en charge par Genesys. Pour chaque service, l'onglet Services affiche les renseignements suivants :
 - **Nom**—Le nom réel du programme installé en tant que service Windows.
 - **Afficher nom**—Le nom de service du programme, telle qu'il apparaît dans la fenêtre Services.
 - **État**—L'état actuel du service.
 - **Code de sortie Win32**—Le code d'erreur signalé pour une erreur qui se produit pendant le démarrage ou l'arrêt d'un service.
 - **Code de sortie de SVC**—Le code d'erreur spécifique au service qui signale une erreur qui se produit pendant le démarrage ou l'arrêt d'un service.
 - **Point de contrôle**—L'indicateur de progression de l'opération que le service utilise pendant une opération de longue durée.
 - **Suggestion d'attente**—L'intervalle, en millisecondes, pendant lequel l'étape d'exploitation en cours devrait être achevée.

Conseil

Consultez la documentation de votre système d'exploitation Microsoft Windows pour en savoir plus.

- **Graphiques**—Affiche un graphique de l'utilisation de la mémoire et du processeur sur l'hôte.

Solutions

Le widget Solutions affiche une liste des solutions de votre environnement. Ce widget se met à jour automatiquement lorsque l'état d'une solution change. Chaque solution dans la liste affiche un état, comme suit : **[+]** **Voir les niveaux d'état**

Niveau de l'état	Description
Attente de démarrage	Indique qu'une demande de démarrage de la solution a été envoyée par SCS, mais que certaines applications doivent encore être démarrées dans la solution.
Démarré	Indique qu'une solution est prête à exécuter sa fonction principale, c'est-à-dire que tous les composants obligatoires de la solution présentent l'état Démarré. Cet état ne signifie pas nécessairement que la solution exécute réellement sa fonction. Pour commencer à fonctionner, certaines solutions peuvent nécessiter des opérations de commande qui leur sont propres via leurs interfaces utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la documentation spécifique à la solution.
Attente d'arrêt	Indique qu'une demande d'arrêt de la solution a été envoyée par SCS, mais que certaines applications doivent encore être arrêtées dans la solution.
Arrêté	Indique qu'une ou plusieurs des composantes obligatoires de la solution ne présente(nt) pas l'état Démarré ; par conséquent, la solution ne peut pas remplir sa fonction. L'état Arrêté peut indiquer soit qu'une solution n'a pas été activée, soit qu'elle a échoué car l'un de ses composants obligatoires est indisponible.
Inconnu	Indique que le Management Layer ne peut pas fournir des informations fiables sur l'état de solution. Cet état ne signifie pas nécessairement que la solution n'est pas capable d'exécuter sa fonction.

Dans l'onglet Solutions, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- [Démarrer une Solution](#)
- [Arrêter une solution progressivement](#)
- [Démarrer une solution immédiatement](#)

Démarrer

Important

Vous pouvez démarrer une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un assistant de solution.

Pour démarrer une solution, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez les cases en regard des solutions que vous voulez démarrer.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Démarrer**.

Genesys Administrator Extension envoie la commande de démarrage pour chaque solution à Solution Control Server (SCS). SCS démarre les solutions dans l'ordre dans lequel il lit leur configuration à partir de Configuration Server et traite chaque commande de démarrage comme il le ferait pour une solution qui a été démarrée individuellement.

Important

Le démarrage complet d'une solution peut prendre un certain temps, qui varie en fonction du nombre et de l'emplacement des composants de la solution et du temps nécessaire pour initialiser chaque composant.

SCS vérifie l'état de tous les composants obligatoires de la solution qui sont configurés pour être contrôlés par le Management Layer.

Genesys Administrator Extension signale le démarrage réussi d'une solution après que tous ces composants ont renvoyé l'état Démarré dans le délai d'attente configuré. Lorsque la solution démarre, son état passe de Arrêté à Démarré.

Important

- Vous ne pouvez démarrer une solution que si vous disposez des autorisations d'exécution pour l'objet de configuration de solution dans le Configuration Layer.
- Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, certains composants de solution peuvent présenter l'état Démarré avant que vous ayez démarré la solution.
- Dans les configurations redondantes, les composants principal et de secours de la solution démarrent en même temps; les modes de redondance Runtime qui leur sont attribués dépendent de leur configuration.

Arrêter

Important

Vous pouvez arrêter une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un

assistant de solution.

Cette action est similaire à la commande **Arrêt progressif** dans Genesys Administrator. Lors de l'arrêt progressif d'une solution, toutes les applications composant la solution cessent d'accepter de nouvelles demandes et terminent le traitement de ces demandes que chacune possède actuellement dans sa file d'attente.

Vous pouvez arrêter progressivement une solution uniquement si vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Solution.

Pour arrêter la solution progressivement, procédez comme suit :

[+] Cliquez pour afficher la section

1. Sélectionnez les cases en regard des solutions que vous voulez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Arrêter**.

Genesys Administrator envoie la commande d'arrêt pour chaque solution à Solution Control Server (SCS). SCS utilise LCA (Local Control Agents) pour désactiver les composants de solution dans l'ordre inverse de démarrage des composants. (L'ordre de démarrage des composants est défini dans l'objet de configuration de solution).

Important

- Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, il se peut que certains composants continuent à présenter l'état Démarré après que vous ayez arrêté la solution, progressivement ou non.
- Dans les configurations redondantes, le composant principal et le composant de secours de la solution s'arrêtent en même temps.

Forcer l'arrêt

Important

Vous pouvez arrêter une solution de type Type de solution par défaut ou Framework depuis Genesys Administrator Extension uniquement si la solution a été créée par un assistant de solution.

Lors de l'arrêt abnormal d'une solution, la solution s'arrête brusquement, et toutes ses applications composites (nouvelles et anciennes) cessent immédiatement tout traitement. Vous pouvez arrêter

une solution ainsi uniquement si vous disposez de l'autorisation Exécuter pour l'objet Solution.

Pour arrêter une solution immédiatement, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez les cases en regard des solutions que vous voulez arrêter.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

Conseil

Vous pouvez également démarrer et arrêter des applications en cliquant sur le nom de l'état dans l'onglet Solutions. Par exemple, si une solution affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur le nom de l'état, la solution tente de s'arrêter. De la même façon, si une solution affiche l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur le nom de l'état, la solution tente de démarrer.

Genesys Administrator Extension envoie la commande d'arrêt de chaque solution à SCS, qui utilise des LCA (Local Control Agents) pour désactiver les composants de solution dans l'ordre inverse de démarrage des composants. (L'ordre de démarrage des composants est défini dans l'objet de configuration de solution).

Important

- Comme un certain nombre de solutions peuvent partager les mêmes applications, il se peut que certains composants de solution continuent à présenter l'état Démarré après que vous ayez arrêté la solution, progressivement ou non.
- Dans les configurations redondantes, le composant principal et le composant de secours de la solution s'arrêtent en même temps.

Agents

Les agents sont des **Utilisateurs** qui traitent les interactions avec les clients directement.

Important

- Si l'option **Agents** n'apparaît pas dans l'en-tête de GAX, vous pouvez l'afficher en sélectionnant **Gestion des agents** dans les préférences système, et en changeant le Mode à Local. Voir les **Préférences système** pour plus d'information.
- Si vous avez utilisé le mode Nuage dans une version antérieure à la version 8.5.25x de GAX, vous avez automatiquement été converti au mode masqué. Suivez les étapes décrites dans le point précédent pour faire apparaître le menu des agents.

Affichage des agents

La fenêtre **Agents** répertorie tous les agents de votre environnement (ou les locataires, si vous êtes dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez voir que les objets auxquels vous avez accès.

Pour filtrer la liste :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et entrez un terme à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Afficher le filtre de colonnes** pour afficher les champs de recherche de chaque en-tête de colonne. Renseignez l'un de ces champs pour rechercher rapidement un terme dans la colonne correspondante.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir la fenêtre **Répertoire des locataires**. Dans cette fenêtre, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** pour filtrer la liste des locataires.

Pour trier la liste, cliquez sur un en-tête de colonne. Cliquer sur l'en-tête une deuxième fois inverse l'ordre de tri.

Opérations en masse sur les agents

GAX fournit des fonctionnalités qui vous permettent d'appliquer des modifications à la Configuration de base des données en masse, accélérant ainsi le processus d'approvisionnement. À l'heure actuelle, GAX prend en charge les opérations en masse suivantes :

- Importer/Exporter des fichiers .csv pour créer de nouveaux agents et mettre à jour des agents existants.
- Attribuer des compétences à plusieurs agents, notamment créer de nouvelles compétences si nécessaire.

Important

Les utilisateurs locataires peuvent mettre à jour les agents seulement pour le locataire auquel l'utilisateur appartient.

Opérations sur les Agents individuels

Dans le volet Agents, vous pouvez :

- Ajouter un nouvel agent que vous créez entièrement, ou créer une copie d'un agent, puis la modifier.
- Modifier les propriétés d'un agent existant, ou activer/désactiver uniquement son État entre Activé ou Désactivé.
- Supprimer (supprimer) un agent existant.

Créer un agent

Conseil

Si vous avez un agent existant qui possède des propriétés similaires à l'agent que vous souhaitez ajouter, vous pourriez vouloir Copier l'agent existant et modifier ses propriétés pour créer le nouvel agent. Cela permet de réduire votre temps d'entrée.

Pour créer un nouvel agent, procédez comme suit :

1. Dans le volet Agents, cliquez sur Ajouter. La fenêtre Ajouter un agent apparaît.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton Parcourir pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - Informations de l'agent
 - Nom d'utilisateur—Le nom de cet agent doit être utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
 - Prénom— Le prénom de cet agent.
 - Last name— Le nom de famille de cet agent.
 - ID externe—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification

externe, soit LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255. Pour plus d'information, consultez le manuel *Framework External Authentication Reference Manual*.

Important

Le champ **ID externe** peut être masqué si la case **Masquer ID externe** est cochée dans le menu **Préférences système/Gestion des agents**.

- **Courriel**— L'adresse de messagerie de cet agent.
- **Mot de passe**— Un mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant.

Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage. Consultez le guide *Genesys Security Deployment Guide* pour plus d'information.

- **Organisation**— Dossier dans lequel l'**objet Personne** de cet utilisateur est enregistré.
- **Place**— **Place** attribuée à cet agent. Cliquez sur **Parcourir** pour parcourir une liste de places dans votre environnement. Après avoir sélectionné une place, le champ **Numéro/DN** apparaît.
- **Connexions de l'agent**— Le **Nom de connexion** de cet agent. Cliquez sur **+** pour ajouter un nom de connexion d'agent.
- **Numéro/DN**— Numéro/DN de cet agent. Ce champ apparaît dès qu'une place a été sélectionnée. Cliquez sur **+** pour sélectionner un DN.
- Ajouter des compétences de l'agent
 - Vous pouvez ajouter **compétences** à l'agent :
 - Créeant une compétence—Entrez le nom de la nouvelle compétence dans le champ **Filtre rapide**, puis cliquez sur **+** pour créer la compétence.
 - Sélectionnant une compétence existante—Dans la section **Compétences**, sélectionnez des compétences existantes dans une liste pour les ajouter à l'agent. Pour sélectionner une compétence, cochez la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Évaluation**.

Important

Comme il est possible de définir automatiquement des groupes d'agents en fonction d'une compétence (groupes d'agents virtuels), la liste des groupes d'agents est actualisée si vous créez une compétence.

3. Groupes d'agents

- Vous pouvez ajouter l'Agent à un **groupe d'agents** en cliquant sur la case à cocher à côté d'un élément dans la liste.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Copier un agent

Vous pourriez avoir un agent existant qui possède des propriétés similaires à celles d'un des agents que vous ajoutez. Plutôt que de créer cet agent à partir de zéro, vous pouvez copier cet agent, et il vous suffira de le modifier selon les besoins.

Pour copier un agent existant, procédez comme suit :

1. Dans le volet Agents, sélectionnez l'agent que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Cloner**.
3. (Facultatif) Modifier les informations de l'agent selon les besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Annuler**, selon le cas.

Modifier un agent

Pour modifier un agent, procédez comme suit :

1. Dans le volet Agents, sélectionnez l'agent que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Modifier** et modifier les informations de l'agent selon les besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Annuler**, selon le cas.

Modifier l'état d'un agent

Pour modifier uniquement l'état d'un agent, procédez comme suit :

1. Dans le volet Agents, sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez changer l'état.
2. Cliquez sur **Activer** ou **Désactiver...**
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Annuler**, selon le cas.

Remarques :

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un agent est désactivé, GAX invalide toutes les sessions associées à cet agent. Lorsque l'agent tente ensuite d'utiliser GAX, il ou elle sera redirigée vers la page de connexion.

Supprimer (retirer) un agent

Pour supprimer un ou plusieurs agents, procédez comme suit :

1. Dans le volet Agents, sélectionnez l'agent que vous voulez retirer de votre configuration.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Annuler**, selon le cas.

Remarque : Lors de la suppression d'un agent, GAX ne supprime pas les objets **DN**, **Lieu** ou **Connexion de l'agent** associés à l'agent.

Importation en masse/Exportation de données d'agent

Pour créer ou modifier un grand nombre d'agents, vous téléversez un fichier CSV contenant les informations d'agent nouvelles et modifiées. Vous devez saisir ou modifier les valeurs dans les colonnes appropriées pour l'agent. Lorsque le fichier est téléchargé dans GAX, les agents énumérés dans le fichier sont créés ou modifiés, en fonction de l'action indiquée dans la colonne Action.

Le fichier CSV utilisé pour l'importation/exportation des données de l'agent est le même que celui utilisé pour l'importation/exportation de personnes (utilisateurs) dans Configuration Manager. Reportez-vous à [Fichier CSV pour l'importation et l'exportation](#) pour une description détaillée du fichier CSV.

Important

Les utilisateurs locataires peuvent mettre à jour les agents seulement pour le locataire auquel l'utilisateur appartient.

GAX permet de créer des modèles de feuille de calcul à cet effet. Vous pouvez créer un [modèle vide](#) contenant uniquement les en-têtes de colonnes, ou [exporter les données](#) des enregistrements d'agents existants. La feuille de calcul exportée peut être modifiée puis importée à nouveau dans GAX pour créer ou mettre à jour des enregistrements d'agents.

Conseil

Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi créer plusieurs modèles correspondants aux scénarios spécifiques à vos opérations.

Créer un modèle vide

Un modèle vide contient toutes les colonnes obligatoires ainsi que les en-têtes de colonnes que vous spécifiez. Il n'inclut pas toutes les données—;c'est à vous de le remplir.

[+] Afficher les étapes

1. Pour créer un modèle, cliquez sur **Créer une feuille de calcul** dans la fenêtre Agents ou Historique. Une fenêtre de sélecteur de colonne s'ouvre et vous permet de sélectionner les colonnes que vous voulez faire apparaître dans le modèle.
2. Dans la fenêtre de sélecteur de colonne, sélectionnez les champs que vous voulez inclure dans le

modèle. Les colonnes sélectionnées apparaissent dans la liste de colonnes, à gauche. Faites glisser les noms de colonnes ou utilisez les flèches pour les classer dans l'ordre désiré. Veuillez noter ce qui suit :

- Les champs obligatoires sont toujours inclus.
 - Le champ Action est toujours ajouté comme première colonne.
 - Les objets Compétences, Groupes d'agents, Groupes d'accès, et Autocommutateurs peuvent être sélectionnés pour une colonne. L'en-tête de la colonne est <type>:<name>.
 - Les groupes d'agents virtuels ne peuvent pas être importés ou exportés en masse, ils ne sont donc pas répertoriés dans le tableau Groupes d'agents.
3. Une fois que vous avez sélectionné et classé les colonnes, cliquez sur **création de feuille de calcul**. GAX génère et télécharge le fichier modèle nommé **téléchargement.csv**.

Exportation de données

GAX vous permet d'exporter les données à partir d'enregistrements de données existants. Si vous modifiez la feuille de calcul à utiliser comme modèle, enregistrez-la au format CSV après avoir effectué les modifications appropriées, puis téléchargez-la dans GAX.

[+] Afficher les étapes

Exporter des données de l'Agent de GAX dans un fichier CSV

1. Dans la liste d'agents, sélectionnez les agents dont vous voulez exporter les données.
2. Cliquez sur **Exporter**.
3. La fenêtre de sélecteur de colonne présélectionne les champs associés à l'agent choisi. Par exemple, les groupes d'agents, les groupes d'accès, les compétences, et les autocommutateurs associés seront présélectionnés pour l'agent que l'utilisateur a sélectionné auparavant. Sélectionnez plus de champs si nécessaire, ou effacez les champs que vous ne voulez pas exporter.
4. Cliquez sur **Exporter**. GAX génère et télécharge une feuille de calcul nommée **téléchargement.csv**, contenant les données que vous avez sélectionnées pour l'exportation.

Le téléchargement d'un fichier

Avant de télécharger les mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de calcul et l'enregistrer sous forme d'un fichier CSV. Faites cela de l'une des deux manières suivantes :

- **Créez un modèle vide** et ajoutez-y les valeurs appropriées—C'est probablement la meilleure façon de faire si la majorité de vos mises à jour consiste à ajouter de nouveaux agents.
- **Exportez des données existantes** et faites les ajouts et modifications nécessaires—C'est probablement la meilleure façon de faire si vous souhaitez principalement modifier des agents existants. Vous pouvez exporter uniquement les données des agents concernés, ce qui vous évite d'avoir à saisir les

renseignements obligatoires pour ces agents.

Un exemple de feuille de calcul préparée et d'un fichier CSV est disponible [ici](#).

Vous pouvez maintenant poursuivre et téléverser les données dans GAX.

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Importer** dans la fenêtre Agents ou Historique.
2. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et, à l'aide du navigateur de fichiers, sélectionnez le fichier CSV souhaité.
3. Cliquez sur **Télécharger la feuille de calcul**. GAX commence à valider le fichier et affiche la progression de l'opération. Vous pouvez cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre, ou suivre la progression depuis la fenêtre. La progression continue même lorsque la fenêtre est fermée, et vous pouvez la suivre dans la fenêtre **Historique**.
 - Si la **feuille de calcul** est valide, cliquez sur **Continuer** pour commencer le téléchargement.
 - Si la boîte de dialogue indique une ou plusieurs erreurs, ouvrez le fichier dans une nouvelle fenêtre et réparez les erreurs. Répétez ensuite ce processus en commençant à l'**étape 2**.
4. GAX commence à traiter les enregistrements et affiche la progression du traitement. Si nécessaire, vous pouvez réaliser l'une des opérations suivantes, et ce, à n'importe quel moment :
 - Cliquez sur **fermer la fenêtre**. La progression continue et être suivie dans la fenêtre **Historique**.
 - Cliquez sur **ARRÊTER l'opération**, puis cliquez sur **Oui, ARRÊTER l'opération** pour confirmer. Lorsque le traitement s'arrête, vous retournez à la liste d'agents.
5. Si vous n'avez pas arrêté le téléchargement, GAX affiche le message **Opération terminée** lorsque le traitement des enregistrements est terminé. Le récapitulatif des résultats s'affiche aussi, c'est-à-dire le nombre d'enregistrements qui ont été créés ou mis à jour avec succès, ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été créés ou mis à jour à cause d'une erreur. Cliquez sur **Fermer la fenêtre** pour retourner à la liste d'agents principale.

Actions de script

Pour les nouveaux utilisateurs :

1. Créez une nouvelle personne avec les propriétés spécifiées dans le dossier spécifié.
2. Associez la nouvelle personne aux groupes d'accès précisés.
3. Associez la nouvelle personne aux groupes d'agents indiqués.
4. Pour les agents, ajoutez les compétences précisées.
5. Pour les agents, effectuez les opérations suivantes :
 - Si le champ Poste n'est pas indiqué, créez et associez des noms de connexion d'agent sur tous les autocommutateurs mentionnés; le code de connexion doit correspondre au nom d'utilisateur de l'agent. Les noms de connexion d'agent sont créés dans le dossier Noms de connexion de l'agent Autocommutateur, qui provient de la même hiérarchie de dossier que l'objet Personne dans la propriété du dossier.

- Si le champ Poste est indiqué, une nouvelle Place dont le nom correspond au nom d'utilisateur de l'agent est créée. Les DN de poste sont créés avec le nombre correspondant au champ Poste pour tous les autocommutateurs indiqués. Les noms de connexion d'agent sont créés et associés à tous les autocommutateurs mentionnés dont le code de connexion correspond à la valeur du champ Poste. Tous les objets sont créés dans leurs dossiers racines selon la même hiérarchie de dossier que l'objet Personne dans la propriété du dossier.

Pour les utilisateurs existants :

1. Les champs Nom d'utilisateur et Est un agent doivent être remplis dans le fichier d'entrée déterminant la personne.
2. Tous les autres champs sont facultatifs.
3. Si un champ facultatif est rempli, sa valeur est comparée à la valeur existante et, si la valeur est différente, elle est mise à jour pour cette personne.

Cession de l'ensemble des compétences à des Agents

Genesys Administrator Extension vous permet d'attribuer des compétences et qualifications associées à plusieurs Agents en un seul clic. Vous pouvez même créer une nouvelle compétence et l'attribuer dans la vue actuelle.

1. Dans la vue **Agents**, sélectionnez un ou plusieurs agents pour lesquels vous souhaitez ajouter, modifier ou supprimer les mêmes compétences. L'option **Modifier les compétences** s'active dans la barre d'outils de la vue **Agents**.
2. Sélectionnez **Modifier les compétences**. La boîte de dialogue **Edit_<n>_Agents** s'ouvre, présentant le nombre d'agents sélectionnés.

Important

Lorsque la boîte de dialogue Modifier les agents est ouverte, vous ne pouvez effectuer aucune autre opération dans GAX dans la fenêtre actuelle du navigateur. Vous pouvez cependant ouvrir un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre dans le navigateur pour accéder aux autres opérations de GAX. Consultez l'[étape 4](#) pour obtenir des renseignements au sujet des conséquences en cas de déconnexion de GAX ou de fermeture du navigateur pendant que cette boîte de dialogue est ouverte.

3. Pour modifier les compétences attribuées aux agents sélectionnés, exécutez l'une des actions suivantes :

Important

Toutes les évaluations doivent être une valeur numérique. N'attribuez pas l'évaluation Mixte à un agent; ce terme est utilisé par GAX pour indiquer que les agents sélectionnés disposent d'évaluations différentes pour la compétence.

- Pour attribuer une compétence :

Conseil

Pour créer une nouvelle compétence, entrez son nom dans le champ **Filtre rapide**, appuyez sur **Entrée**, puis donnez-lui une note numérique.

- Si une compétence n'est associée à aucun agent (la zone de sélection est vide), cliquez deux fois dans la zone de sélection pour faire apparaître un crochet et entrez la note que vous souhaitez attribuer aux agents.
- Si une compétence est déjà associée à certains des agents sélectionnés (la case de sélection contient un tiret [-]), cliquez une fois dans la case de sélection pour faire apparaître un crochet

et, si nécessaire, entrez ou modifiez la valeur de l'évaluation.

- Pour supprimer une compétence active de l'un des agents sélectionnés, cliquez une ou deux fois dans la case de sélection afin de la vider.
 - Pour modifier l'évaluation d'une compétence, cliquez sur le champ Évaluation de la compétence et entrez la nouvelle valeur. Vous remarquerez que la nouvelle valeur s'applique uniquement aux agents sélectionnés, comme indiqué par l'état de la case de sélection (coche-tous; tiret-certains; vide-aucun).
4. Lorsque les modifications sont terminées, cliquez sur **Appliquer** pour les enregistrer. Une fenêtre de progression qui indique la progression en temps réel et les résultats de l'opération apparaît.

Les mises à jour sont effectuées par lots de 10 agents. Ne vous déconnectez pas de GAX et ne fermez pas votre navigateur tant que les mises à jour sont en cours. Si vous vous déconnectez ou fermez votre navigateur avant la fin de l'opération, le traitement s'arrête, et seuls les lots traités avant l'arrêt sont terminés.

[+] Afficher l'exemple

Si, par exemple, vous avez sélectionné 25 agents, les modifications sont effectuées en trois lots— :deux de 10 agents, et un de 5 agents. Si vous vous déconnectez ou fermez votre navigateur avant que le deuxième lot de 10 agents ait été traité ou mis en file d'attente de traitement sur le serveur GAX, seules les modifications apportées aux 10 premiers agents (le premier lot) seront enregistrées. Les modifications du deuxième et troisième lots ne seront pas traitées et seront annulées.

5. Une fois l'opération terminée, la fenêtre de progression indique les résultats finaux de l'opération. Pour afficher une liste détaillée des résultats, cliquez sur **Afficher le récapitulatif des renseignements**. Le récapitulatif des renseignements indique les agents ayant été mis à jour avec succès et ceux qui n'ont pas été mis à jour. Cliquez sur **Masquer le récapitulatif des renseignements** pour retourner au sommaire des résultats, ou cliquez sur **Fermer la fenêtre** pour fermer complètement la fenêtre et retourner à la vue Agents.

Modifier la boîte de dialogue d'Agents

La boîte de dialogue **modifier <n> Agents**, où est le nombre d'Agents sélectionnés, affiche une liste de toutes les compétences disponibles pour l'assignation aux Agents.

Les compétences ayant déjà été attribuées à un ou plusieurs agents sélectionnés sont répertoriées en premier et sont considérées comme *actives*. Renseignements supplémentaires :

- Si la compétence est attribuée à tous les agents sélectionnés, une coche est inscrite dans la case de sélection de la compétence.
- Si la compétence est attribuée à certains des agents sélectionnés, un tiret (-) est inscrit dans la case de sélection de la compétence.

Si la compétence n'est attribuée à aucun agent sélectionné, elle est grise et considérée comme *inactive*, et sa case de sélection est vide. Veuillez noter que l'état *inactive* est différent de l'état *désactivé* de l'objet Compétence.

La colonne Évaluations contient les évaluations associées aux compétences correspondantes pour tous les agents sélectionnés. Si tous les agents sélectionnés ont une évaluation différente pour une même compétence, l'évaluation Mixte apparaît; autrement, la valeur de l'évaluation (de tous les agents sélectionnés) apparaît.

Volet historique

Le volet **historique** affiche un enregistrement des opérations en masse (téléchargements).

Présentation

Pour ouvrir le volet**historique**, cliquez sur **Historique** dans la fenêtre **Agents**. La fenêtre **Historique** présente les opérations en masse récentes par ordre décroissant en fonction de l'heure, c'est-à-dire les plus récentes en premier. Cette fenêtre contient les colonnes suivantes :

- **État —EN FILE D'ATTENTE, COMPLET, EN COURS, ARRÊTÉ ou ÉCHEC.**
- **Histoire des opérations—** Le nom du fichier .csv qui a été téléchargé ou téléchargé. Si l'opération est en cours, sa progression est indiquée en nombre d'enregistrements traités. Si l'opération est terminée. Le nombre total des dossiers traités, créés et mis à jour s'affiche, ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été traités parce qu'ils contenaient une erreur.
- **Utilisateur—** Nom d'utilisateur de l'utilisateur connecté qui a effectué l'opération. Cette information ne s'affiche que lorsque l'opération est terminée.
- **Date—**Date et heure de fin de l'opération.

Les opérations sont énumérées par état dans l'ordre suivant : **ÉCHEC, EN COURS, EN FILE D'ATTENTE, ARRÊTÉ, et TERMINÉ**. Pour chaque état elles sont classées par ordre décroissant en fonction de l'heure, c'est-à-dire les plus récentes en premier. La fenêtre Historique est actualisée toutes les 5 secondes afin de vous tenir informé de l'état des opérations de masse en cours.

Actions sur plusieurs opérations

Les contrôles dans le coin supérieur gauche du volet **Historique** sont :

- **Importer—** Permet de télécharger un fichier CSV. Pour des instructions détaillées, consultez la rubrique [Télécharger un fichier](#).
- **Créer une feuille de calcul—** Permet de créer un fichier modèle vide contenant toutes les colonnes obligatoires plus celles que vous précisez. les colonnes. Pour des instructions détaillées, consultez la rubrique [Générer un fichier modèle vide](#).
- **Supprimer—** Permet de supprimer de la liste les opérations sélectionnées. Seuls les enregistrements de ces fichiers seront supprimés dans le cadre de cette liste.
- **Afficher le filtre rapide—** Permet de filtrer la liste des opérations afin de voir uniquement celles qui vous intéressent.

Actions sur les opérations simples

Outre les contrôles énumérés ci-dessus, vous pouvez également cliquer sur l'icône de la roue dentée en regard du nom du fichier CSV pour afficher une liste d'actions disponibles pour cette opération particulière. Les actions possibles dépendent de l'état de l'opération, mais en voici des exemples :

- **Arrêter l'opération**— Permet de stopper le téléchargement du fichier CSV s'il est toujours en cours. GAX vous avertit que certains enregistrements ne seront pas traités et vous demande de confirmer l'action. Cliquez sur **Oui, ARRÊTER l'opération**. L'opération s'arrête. En plus du nombre d'enregistrements habituel, le nombre d'enregistrements non traités est indiqué.
- **Afficher les détails**— Permet d'afficher une liste d'enregistrements dans le fichier CSV pour toute opération terminée, en cours de traitement ou arrêtée volontairement. Une autre colonne **Opération** indique le résultat de chaque enregistrement (Créé, Mis à jour, Erreur, ou Non traité). Pour afficher uniquement les enregistrements avec un résultat précis, cliquez sur l'un des résultats listés dans le coin supérieur droit. **Afficher le filtre rapide** permet de filtrer les enregistrements avec d'autres critères. Pour n'afficher que certaines colonnes, cliquez sur le **sélecteur de colonne** et effacez les colonnes que vous ne voulez pas afficher. Pour exporter plusieurs enregistrements sur une feuille de calcul, sélectionnez les enregistrements concernés et cliquez sur **Exporter**. Ensuite, suivez les instructions de la rubrique **Exporter des données**.
- **Supprimer**— Permet de supprimer de la liste l'opération sélectionnée. Seul l'enregistrement de ce fichier sera supprimé aux fins de cette liste. Pour supprimer plus d'une opération à la fois, sélectionnez les opérations et appuyez sur **Supprimer** dans la partie supérieure de la fenêtre, comme décrit précédemment.

Configuration Manager

Configuration Manager est l'endroit où vous configurez et maintenez les objets de configuration dans votre centre d'appels. Ces objets, également appelés objets de Configuration Database, contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique.

À propos des objets de configuration

Les objets de configuration, également appelés *objets de la Configuration Database*, contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique. Vous créez et maintenez les objets dans Configuration Manager, et ils sont stockés dans la Configuration Database.

Pour afficher ou gérer les objets de configuration d'un locataire spécifique, cliquez sur l'icône en forme de cube et entrez le nom du locataire dans le champ **Répertoire des locataires**. Par défaut, Configuration Manager énumère les objets de configuration du locataire auquel appartient votre compte utilisateur. Lors de l'affichage des objets par le locataire, si vous choisissez de créer un nouvel objet, celui-ci est créé dans le répertoire de ce locataire.

Important

- Le champ **Répertoire des locataires** n'est pas visible dans un environnement à un seul locataire.
- Dans la mesure où la plupart des objets de la Configuration Database reflètent des objets physiques de votre centre de contact (par exemple, des autocommutateurs, des agents et des applications installées), ce document met une majuscule à la première lettre des objets de la Configuration Database. Par exemple, le terme « autocommutateur » est en minuscule lorsqu'il fait référence à un autocommutateur physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant à l'autocommutateur physique. De même, le terme « application » figure en minuscule lorsqu'il fait référence à une installation physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant au programme installé.

Hiérarchie des objets

Dans Genesys Administrator Extension, les objets sont enregistrés dans des dossiers, le plus souvent avec un type d'objet par dossier.

Pour vous aider à mieux gérer votre environnement de configuration, vous pouvez créer une hiérarchie par création manuelle de toute combinaison des éléments suivants :

- Dossiers et sous-dossiers— Un dossier contient des objets d'un seul type. Par exemple, pour héberger des objets, vous pouvez choisir de créer des sous-dossiers qui regroupent les hôtes par emplacement.
- Divisions/Sites—Contrairement aux dossiers, les divisions et les sites peuvent contenir des objets de différents types. Vous pouvez, par exemple, regrouper tous les objets de configuration relatifs à un site spécifique de votre entité dans un site, qui contiendra des objets de configuration dans des dossiers et des sous-dossiers.

De plus, la hiérarchie des objets suivants comprend les objets parents :

- Groupes de campagnes— La hiérarchie comprend les campagnes.
- Ports IVR—La hiérarchie comprend les systèmes IVR.
- Valeurs des attributs commerciaux—La hiérarchie comprend les attributs commerciaux.
- Noms de connexion d'agent—La hiérarchie comprend les autocommutateurs.
- DN—La hiérarchie comprend les autocommutateurs.

Genesys Administrator Extension affiche un chemin de navigation (ensemble de navigation) vous indiquant où les objets affichés résident dans votre hiérarchie. Ce chemin apparaît avec toutes les listes d'objets. Il est indiqué directement au-dessus de la liste. Vous pouvez cliquer sur n'importe quel élément de ce chemin pour passer rapidement à cet élément.

Certains types d'objets peuvent n'exister que sous le locataire racine d'une Division/d'un Site. Si les objets sont affichés par locataire, il se peut que les objets suivants ne soient pas visibles :

- Conditions d'alarme
- Modèles d'application
- Applications
- Hôtes
- Solutions
- Centres de commutation

Autorisations nécessaires

Les autorisations minimales nécessaires pour effectuer une tâche dans Genesys Administrator Extension dépendent de la tâche. Vous devez également avoir reçu les **priviléges de rôle** appropriés pour effectuer des tâches spécifiques sur un objet ou un groupe d'objets.

Permission	Description	Conditions préalables
Lire	<ul style="list-style-type: none">• Pour afficher un objet particulier, vous devez avoir l'autorisation Lire pour cet objet.• Vous pouvez afficher le type d'objet dans Configuration Manager. Si vous ne disposez pas de l'autorisation Lire	Aucun

Permission	Description	Conditions préalables
	<p>pour un objet, vous ne pouvez pas l'afficher dans Configuration Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Modifier. Vous pouvez cliquer sur un objet pour en afficher les détails. 	
Créer	<ul style="list-style-type: none"> Pour créer un objet sous un dossier particulier, vous devez avoir l'autorisation Créer pour ce dossier. La personne qui crée un objet obtient l'autorisation Contrôle total pour cet objet. Les autres comptes ont les mêmes autorisations d'accès pour un objet nouvellement créé, comme c'est le cas pour le dossier dans lequel l'objet est créé. Dans les vues répertoriées, les boutons suivants sont visibles : Nouveau, Cloner et Déplacer vers. Dans les vues détaillant les objets, les boutons suivants sont visibles : Cloner et Déplacer vers. Vous pouvez également consulter les onglets suivants : Options, Autorisations et Dépendances. 	Lire
Mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> Pour modifier un objet particulier, vous devez avoir l'autorisation Mise à jour pour cet objet. Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Activer ou Désactiver. Dans les vues détaillant les objets, les boutons suivants sont visibles : Activer ou Désactiver, Enregistrer et 	Lire

Permission	Description	Conditions préalables
	Appliquer.	
Supprimer	<ul style="list-style-type: none"> Pour supprimer un objet particulier, vous devez avoir l'autorisation Supprimer pour cet objet. Dans les vues répertoriées, le bouton suivant est visible : Supprimer. Dans les vues détaillant les objets, le bouton suivant est visible : Supprimer. 	Lire

Mode en lecture seule et mode d'urgence

Les caractéristiques du mode en lecture seule et du mode d'urgence permettent d'empêcher les utilisateurs d'effectuer des modifications dans la Configuration Database au cours d'une maintenance du Configuration Server. Un message d'erreur approprié s'affiche pour n'importe quel utilisateur GAX qui tente de mettre à jour ou d'enregistrer des objets de configuration alors que le Configuration Server est sur l'un de ces deux modes. Seuls les super-administrateurs peuvent mettre à jour les objets pendant que le Configuration Server est en mode d'urgence. Pour plus d'information sur le mode en lecture seule et le mode d'urgence, consultez [Mode en lecture seule et mode d'urgence](#).

Propriétés communes aux objets

Presque tous les objets de configuration comportent les propriétés et éléments de configuration suivants :

- Propriété **Nom**
- Propriété **État activé**
- Onglet **Options**
- Onglet **Permissions**
- Onglet **Dépendances**

Propriété du nom

Les noms définissent uniquement les objets appartenant à une certaine plage. En conséquence, le nom, qui peut compter jusqu'à 255 caractères, est un paramètre obligatoire pour la plupart des types d'objets. Les exceptions sont les suivantes :

Les

- **DN et les Noms de connexion d'agent**— Leurs numéros et codes uniques les identifient dans un **autocommutateur**.
- **Ports IVR**— Leur numéro de port unique les identifie dans un **IVR**.

Le nom des objets dans votre environnement est important. Des conventions d'appellation cohérentes et logiques rendent votre environnement de configuration plus compréhensible et y facilitent la navigation, ce qui aboutit à une configuration plus facile à gérer et à utiliser.

Important

Bien que Genesys Administrator Extension prenne en charge le jeu de caractères complet des noms d'objet, l'utilisation de certains caractères peut poser problème au niveau du comportement des autres applications Genesys. En conséquence, évitez les espaces, tirets, points ou caractères spéciaux dans les noms d'objets. Remplacez plutôt les espaces ou tirets par des caractères de soulignement.

Les noms que vous définissez pour certains types d'objet doivent correspondre aux noms des entités que ces objets représentent ailleurs dans l'environnement. Par exemple, les noms d'hôtes doivent correspondre aux noms attribués aux ordinateurs qu'ils représentent dans l'environnement de réseau de données.

Propriété de l'état activé

Si cette option est cochée, l'entité représentée par un objet est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisée sans restriction. Si cette option n'est pas cochée, l'entité représentée par un objet est utilisée dans un environnement autre que de production. Les interactions clients ne peuvent être dirigées vers cette cible, même si les renseignements de fonctionnement indiquent que cet objet est disponible.

Désactiver un dossier ou un objet parent d'autres objets entraîne également la désactivation de tous les objets de ce dossier ou de tous les objets enfants de cet objet parent.

Par exemple :

- La désactivation d'un **autocommutateur** désactive tous les **DN** et tous les **noms de connexion d'agent** définis dans cet autocommutateur.
- La désactivation d'un dossier Groupe d'agents désactive tous les **groupes d'agents** configurés dans ce dossier.

Toutefois, si vous désactivez un groupe d'objets (par exemple, un groupe d'agents), les différents membres de ce groupe (dans ce cas, des agents) restent activés.

Onglet Options

Important

Les objets Application et Modèle d'application possèdent un onglet supplémentaire, **Options d'application**, permettant de définir les options de configuration spécifiques à ces objets. Ces options sont créées, mises à jour ou supprimées de la même manière que les options normales.

Pour afficher les options pour un objet, sélectionnez un objet et cliquez sur l'onglet **Options**. Les options de configuration sont répertoriées dans leurs sections, et vous pouvez agrandir ou réduire une section pour afficher ou masquer les options de celle-ci. La section spécifique est également répertoriée pour chaque option dans la colonne Nom et dans la colonne Section. Ceci est particulièrement utile dans les cas où il y a un grand nombre d'options dans une section pouvant être affichées sur un seul écran; de cette façon, vous ne pouvez jamais perdre la trace de la section dans laquelle se trouve une option. Par défaut, toutes les options dans toutes les sections sont affichées lorsque l'onglet **Options** est ouvert.

Vous pouvez gérer (ajouter, mettre à jour, supprimer) les options pour cet objet, soit un par un ou en masse, à l'aide de la fonctionnalité d'importation/exportation.

- Un par un :

- Ajouter une option **[+] Afficher les étapes**

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Options**.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Entrez les renseignements dans les champs **Section**, **Clé** et **Valeur**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Options**.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

- Mettre à jour une option **[+] Afficher les étapes**

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Sélectionnez une option.
3. Modifiez les renseignements dans les champs **Section**, **Clé** et **Valeur**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Options**.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

- Supprimer une option **[+]** **Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
 2. Sélectionnez une option.
 3. Cliquez sur **Supprimer**.
 4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Options**.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.
- En masse :
 - Vous pouvez cliquer sur **Plus** pour importer ou exporter des options. Consultez [Approvisionnement en masse des options de configuration](#) pour plus d'information.

Important

- Les champs **Section** et **Clé** sont obligatoires et leurs valeurs doivent être uniques dans l'environnement.
- Vous pouvez cliquer sur **Plus** pour importer ou exporter des options. Pour plus de détails, consultez la section **Importation/exportation de données** de l'onglet Présentation ci-dessus.

Onglet Autorisations

L'onglet **Autorisations** répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs configurés explicitement avec les autorisations pour cet objet. Lorsque vous définissez des autorisations, vous le faites généralement sur les utilisateurs ou groupes d'accès auxquels vous voulez accorder ces autorisations. Cette fonction améliore la manière dont les autorisations sont définies. Elle se limite à la gestion des autorisations d'un seul objet de base de données.

Pour obtenir des instructions supplémentaires sur l'octroi, la modification et la suppression d'autorisations, reportez-vous au [Genesys Security Deployment Guide](#).

Important

Certains objets de configuration, comme Locataires et Dossiers, sont des objets parents vers un ou plusieurs objets enfants. Lorsque vous accédez à l'onglet **Autorisations** de ces objets parents, vous pouvez utiliser les options supplémentaires suivantes pour définir les autorisations :

- Case à cocher **Propager** —Si la case **Propager** est cochée, l'autorisation est propagée

à chaque objet enfant de cet objet parent. Si la case **Propager** n'est pas cochée, l'autorisation est supprimée de chaque objet enfant de cet objet parent à moins que l'autorisation n'ait été modifiée dans l'objet enfant.

- Bouton **Remplacer de manière récursive** —Si vous cliquez sur **Remplacer de manière récursive**, les autorisations pour chaque objet enfant sont supprimées et remplacées par les autorisations de l'objet parent.

Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

Modification des membres

[+] Afficher la procédure

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** ou sur **Ajouter un groupe d'accès**.
3. Une nouvelle fenêtre apparaît; vous pouvez y sélectionner un utilisateur ou un groupe d'accès. Vous pouvez trouver des utilisateurs ou des groupes d'accès en utilisant l'une des opérations suivantes méthodes :
 - Par hiérarchie—Cliquez sur **Afficher la hiérarchie** pour consulter une liste, de tous les utilisateurs ou groupes d'accès dans votre environnement, triés par hiérarchie.
 - Par liste—Cliquez sur **Afficher la liste** pour consulter une liste de tous les utilisateurs ou groupes d'accès dans votre environnement.
 - Par filtre rapide—Entrez le nom ou une partie du nom de l'utilisateur ou du groupe d'accès dans le champ **Filtre rapide**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Autorisations**.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Autorisations de modification d'accès

[+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Vous pouvez modifier une ou toutes les options suivantes :

Propriété	Description
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Mise à jour (U)	Vous pouvez modifier ou changer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.

Propriété	Description
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Autorisations**.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Suppression des autorisations d'accès

[+] Cliquez ici pour visualiser la procédure

1. Sélectionnez un objet, puis cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
2. Sélectionnez un groupe d'accès ou un utilisateur dont vous souhaitez supprimer les autorisations.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Une boîte de dialogue apparaît et vous invite à confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Autorisations**.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Onglet Dépendances

L'onglet **Dépendances** affiche une liste des tous les objets dépendant de cet objet et la propriété par laquelle ils sont dépendants.

Par exemple, examinons un scénario dans lequel un objet Application, **AppA**, est exécuté sur un objet Hôte, **HostA**. **AppA** ne peut pas fonctionner sans **HostA**, de sorte que l'onglet **Dépendances** de **HostA** présente **AppA** comme un objet dépendant possédant la propriété d'**Hôte**.

Pour tous les utilisateurs et agents, l'onglet **Dépendances** affiche aussi la liste des rôles auxquels ils ont été attribués.

Cliquez sur un objet dépendant de la liste pour en afficher les propriétés. Vous pouvez ensuite modifier ces propriétés ou créer un autre objet du même type.

Certificats de sécurité

Genesys autorise l'utilisation en option du protocole TLS (Transport Layer Security) pour sécuriser les échanges de données entre les composants Genesys. Le protocole TLS est mis en œuvre par des certificats de sécurité, qui peuvent être configurés dans les objets Hôte et les objets Application qui représentent ces composants.

Important

Avant de configurer un échange de données sécurisé, vérifiez que les certificats sont installés sur les ordinateurs hôtes sur lesquels les composants Genesys s'exécutent, et que vous disposez des informations de certificat.

Pour des renseignements et instructions détaillés à propos du déploiement TLS, consultez la section "[Secure Connections](#)" du *Genesys Security Deployment Guide*.

Mode en lecture seule et mode d'urgence

Les caractéristiques du mode en lecture seule et du mode d'urgence permettent d'empêcher les utilisateurs d'effectuer des modifications dans la Configuration Database au cours d'une maintenance du Configuration Server.

Mode en lecture seule

Dans ce mode, aucun utilisateur ne peut apporter de modifications à la Configuration Database.

Mode d'urgence

Dans ce mode, seuls les utilisateurs qui sont membres du groupe super-administrateurs peuvent apporter des modifications à la Configuration Database. Le mode d'urgence peut être utile, par exemple, lorsque la Configuration Database est soumise à une maintenance.

Activez le mode en lecture seule ou le mode d'urgence

Seuls les membres du groupe de super-administrateurs peuvent activer ou désactiver ces modes.

Pour activer le mode en lecture seule ou le mode d'urgence, procédez comme suit :

1. Dans le haut, à droite du volet Configuration Manager, cliquez sur le bouton **Plus** à côté du bouton **Environnement**.
2. Sélectionnez la case à cocher pour activer le mode respectif.

Lorsque le serveur est en mode en lecture seule ou d'urgence, une icône de cadenas apparaît dans l'en-tête GAX pour :

- Tous les utilisateurs actuellement connectés
- Tous les utilisateurs qui se connectent alors que GAX est en mode en lecture seule ou d'urgence

Le survol de l'icône de cadenas affiche une info-bulle indiquant le mode actuellement actif.

Lorsque le mode en lecture seule ou le mode d'urgence est activé, le Configuration Server envoie une notification à tous les utilisateurs du Configuration Layer, précisant que le mode en lecture seule est maintenant actif. Un message d'erreur approprié s'affiche pour n'importe quel utilisateur GAX qui tente de mettre à jour ou d'enregistrer des objets de configuration alors que le Configuration Server est sur l'un de ces deux modes. Seuls les super-administrateurs peuvent mettre à jour les objets alors que le Configuration Server est en mode d'urgence.

Important

- Si l'instance de navigateur GAX qui a fait basculer la couche de configuration vers le mode lecture seule est connectée au Configuration Server, vous ne pouvez basculer de nouveau vers le mode de fonctionnement normal qu'à partir du même navigateur.
- Si le navigateur GAX ne ferme pas normalement ou se déconnecte du réseau :
 1. Lancez une autre instance de GAX.
 2. Ouvrez une session à partir du compte d'un membre du groupe d'utilisateurs des super-administrateurs.
 3. Revenir au mode de fonctionnement normal du système.

En outre, si l'ordinateur hôte sur lequel s'exécute le serveur GAX s'arrête ou se déconnecte du réseau, vous devez soit laisser GAX revenir de lui-même si le redémarrage automatique est activé, soit lancer l'application du serveur GAX manuellement, comme suit :

1. Depuis n'importe quel navigateur sur un autre ordinateur, connectez-vous à l'URL de GAX.
2. Ouvrez une session à partir du compte d'un membre du groupe d'utilisateurs des super-administrateurs.
3. Revenir au mode de fonctionnement normal du système.

Outils d'approvisionnement

Genesys Administrator Extension fournit plusieurs outils d'approvisionnement pour accélérer le processus d'approvisionnement, comme suit :

- **Approvisionnement en masse d'objets de configuration** : Vous pouvez créer, supprimer ou mettre à jour plusieurs objets de certains types en important les informations d'un dossier préparé à l'extérieur de GAX. Facultativement, vous pouvez également télécharger au format CSV des informations actuelles pour les objets que vous sélectionnez. Vous pouvez modifier ces informations selon vos besoins et ensuite les téléverser de nouveau dans Genesys Administrator Extension.
- **Approvisionnement en masse d'options de configuration** : Vous pouvez créer, supprimer ou mettre à jour les options de configuration de tous les types d'objets en important les informations d'un dossier préparé à l'extérieur de GAX. Facultativement, vous pouvez également télécharger au format CSV des informations actuelles pour les objets que vous sélectionnez. Vous pouvez modifier ces informations selon les besoins et ensuite les téléverser de nouveau dans Genesys Administrator Extension.
- **Gestion des options de configuration pour des objets multiples** : Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les options et les valeurs d'option pour un groupe d'objets que vous sélectionnez.
- **Clonage d'objets** : Vous pouvez créer des copies semblables d'un objet existant, avec certaines propriétés et options définies pour les mêmes valeurs que l'objet d'origine.
- **Ensembles de modifications en masse** : Vous pouvez ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs en même temps. Il s'agit d'une fonctionnalité plus ancienne; Genesys vous recommande d'utiliser les fonctionnalités d'importation/exportation en masse décrites ci-dessus.

Approvisionnement en masse des objets de configuration

Pour créer ou modifier un grand nombre d'objets, vous pouvez téléverser un **fichier CSV** contenant des informations d'objets nouvelles ou modifiées. Il suffit de saisir ou de modifier des valeurs dans les colonnes appropriées pour chaque objet. Lorsque le fichier est téléchargé dans GAX, les objets énumérés dans le fichier sont créés ou modifiés, en fonction de l'action à prendre indiquée dans la colonne Action.

Vous pouvez également utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour les objets sélectionnés. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser cette fonction de téléchargement pour créer un "Modèle" aux fins de téléversement de données.

Cette fonctionnalité d'importation/exportation est offerte pour les types d'objets suivants :

- DN et groupes de DN
- Lieux et groupes de lieux
- Personnes (utilisateurs), incluant les agents
- Groupes d'agents
- Noms de connexion de l'agent

Vous pouvez utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour les objets sélectionnés. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser cette fonction de téléchargement pour créer un "Modèle" aux fins de téléversement de données.

Cette section décrit comment exporter et importer les fichiers. Reportez-vous au type d'objet pour les informations particulières qui peuvent être incluses dans le fichier, ainsi que pour des exemples d'une feuille de calcul et d'un fichier préparés.

Exportation de données

GAX vous permet d'exporter des données à partir d'enregistrements de données existants dans une feuille de calcul nommée **téléchargement.csv**. Selon ce que vous faites, vous pouvez modifier la feuille de calcul au besoin, la sauvegarder au format **.csv** et la **téléverser** de nouveau dans GAX. Ou encore, vous pouvez exporter les données pour un seul objet, retirer les données (mais pas les en-têtes de colonnes) de l'objet et utilisez ce modèle "vide" pour les téléversements actuels et futurs de données mises à jour.

Pour exporter des données, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans Configuration Manager, sélectionnez les objets pour lesquels vous souhaitez exporter des

- données.
2. Cliquez sur **Exportation** dans la **menu Plus**. La fenêtre de sélecteur de colonne affiche les colonnes requises pour le type d'objets que vous avez sélectionné. L'ensemble de colonnes requises diffère entre les types d'objets. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel ces colonnes apparaissent dans le fichier de sortie, mais vous ne pouvez pas les supprimer de la liste.
 3. À partir des autres tableaux dans la fenêtre de sélecteur de colonne, sélectionnez plus de champs, selon vos besoins, ou effacer les champs que vous ne voulez pas exporter.
 4. Cliquez sur **Exporter**. GAX génère et télécharge une feuille de calcul nommée **téléchargement.csv**, contenant les données que vous avez sélectionnées pour l'exportation.

Le fichier CSV

Le contenu du fichier CSV diffère selon le type d'objet que vous importez ou exportez, comme suit :

- DN
- Groupes de DN
- Places
- Groupes de places
- Personnes
- Groupes d'agents
- Connexion de l'agent

Le téléchargement d'un fichier

Avant de télécharger les mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de calcul et l'enregistrer sous forme d'un fichier CSV. Gardez à l'esprit les recommandations suivantes :

- Si la plupart de vos mises à jour ajoutent de nouveaux objets, créez un modèle vide et remplissez-le avec les valeurs appropriées.
- Si vous faites principalement des modifications à des objets existants, **exportez** des données existantes et faites les ajouts et modifications nécessaires. Vous pouvez exporter les informations uniquement pour ces objets, vous évitant ainsi de remplir les informations obligatoires pour ces derniers.

Pour téléverser les données dans GAX, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Accédez à la liste des objets que vous souhaitez ajouter à ou mettre à jour.
2. Dans le menu **Plus**, cliquez sur **Importer**.
- 3.

Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et, à l'aide du navigateur de fichiers, sélectionnez le fichier CSV souhaité.

4. Cliquez sur **Télécharger la feuille de calcul**. GAX commence à valider le fichier et affiche la progression de l'opération. Vous pouvez cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre, ou suivre la progression depuis la fenêtre. Même si la fenêtre est fermée, le traitement se poursuivra.
 - Si la **feuille de calcul** est valide, cliquez sur **Continuer** pour commencer le téléchargement.
 - Si la boîte de dialogue indique une ou plusieurs erreurs, ouvrez le fichier dans une nouvelle fenêtre et réparez les erreurs. Répétez ensuite ce processus en commençant à l'**étape 2**.
5. GAX commence à traiter les enregistrements et affiche la progression du traitement. Si nécessaire, vous pouvez réaliser l'une des opérations suivantes, et ce, à n'importe quel moment :
 - Cliquez sur **fermer la fenêtre**. Le traitement se poursuivra.
 - Cliquez sur **ARRÊTER l'opération**, puis cliquez sur **Oui, ARRÊTER l'opération** pour confirmer. Lorsque le traitement s'arrête, vous retournez à l'affichage de la liste.
6. Si vous n'avez pas arrêté le téléversement, GAX affiche le message **Opération terminée** lorsque le traitement des enregistrements est terminé. Le récapitulatif des résultats s'affiche aussi, c'est-à-dire le nombre d'enregistrements qui ont été créés ou mis à jour avec succès, ainsi que le nombre d'enregistrements qui n'ont pas été créés ou mis à jour à cause d'une erreur. Cliquez sur **Fermer cette fenêtre** pour revenir à la liste de l'objet principal.

Approvisionnement en masse d'options de configuration

Pour créer ou modifier les options de configuration pour une option, vous pouvez téléverser un **fichier CSV** contenant des options et valeurs nouvelles ou modifiées. Il suffit de saisir ou de modifier des options et des valeurs dans les colonnes appropriées pour chaque objet. Lorsque le fichier est téléchargé dans GAX, les options énumérées dans le fichier sont créées ou modifiées, en fonction de l'action à prendre indiquée dans la colonne Action.

Vous pouvez également utiliser GAX pour télécharger (ou exporter) des informations pour les options sélectionnées. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser ce téléchargement pour créer un "Modèle" aux fins de téléversement de données.

Cette fonctionnalité d'importation/exportation des options de configuration est offerte pour tous les types d'objets.

Options d'exportation

GAX vous permet d'exporter les options sélectionnées dans une feuille de calcul. Vous pouvez modifier la feuille de calcul au besoin, la sauvegarder au format **.csv** ou **.cfg** et la **téléverser** de nouveau dans GAX. Ou encore, vous pouvez retirer les données (mais pas les en-têtes de colonnes) et utilisez ce modèle "vide" pour les téléversements actuels et futurs d'options de configuration.

Pour exporter des options, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans Configuration Manager, ouvrez l'onglet Options de l'objet à partir duquel vous souhaitez exporter les options.
2. Sélectionnez les sections et options à exporter.
3. Cliquez sur **Exportation** dans le menu **Plus** situé au-dessus de la liste d'options, dans le coin droit.
4. Dans la boîte de dialogue **Options d'exportation**, sélectionnez le format du fichier de sortie, soit CFG ou CSV, et cliquez sur **Exporter**.
Le fichier de sortie est créé et téléchargé sur votre navigateur, avec un nom de fichier dans le format
<object type>_annexe_<object DBID>.csv ou cfg
Par exemple :
CfgPerson_annex_6378.cfg ou **CfgPerson_annex_6378.cfg**

Le téléchargement d'un fichier

Avant de téléverser les mises à jour en masse, vous devez entrer les données dans une feuille de calcul et l'enregistrer sous forme d'un fichier CSV. Gardez à l'esprit les recommandations suivantes :

- Si la plupart de vos mises à jour ajoutent de nouvelles options à l'objet, créez un modèle vide et remplissez-le avec les valeurs appropriées.
- Si vous faites principalement des modifications aux options existantes, **exportez** uniquement les options que vous modifiez, puis apportez les modifications.

Pour téléverser les données dans GAX, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans Configuration Manager, ouvrez l'onglet **Options** de l'objet auquel vous souhaitez téléverser les options.
2. Cliquez sur **Importation** dans le menu **Plus** situé au-dessus de la liste d'options, dans le coin droit.
3. Dans la boîte de dialogue **Importer des objets** :
 - a. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier .csv ou .cfg incluant vos modifications.
 - b. Sélectionnez **Remplacer les options existantes** si vous confirmez vouloir que votre fichier contienne des valeurs précises et à jour pour toutes les options qui peuvent déjà exister dans l'objet. Sinon, ne sélectionnez pas cette option.
 - c. Cliquez sur **Téléverser**.
4. Lorsque les enregistrements ont été traitées, la fenêtre **Opération terminée** s'affiche, montrant un résumé des résultats. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'onglet **Options**.

Fichier source

GAX utilise des fichiers **.csv** et **.cfg** pour l'importation et l'exportation des options de configuration. Ces deux formats prennent en charge uniquement l'importation et l'exportation des options de type chaîne. Les autres types d'options de configuration sont ignorés et ne sont ni importés ni exportés. Toutes les chaînes de ce fichier doivent être codées au format UTF-8.

Important

Le contenu du fichier correspond à un seul objet.

Fichiers CSV

Dans un fichier source CSV, chaque ligne représente une option de configuration unique. La même option ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. Si la section d'options de configuration n'existe pas déjà dans la configuration de l'objet, elle est créée. L'identificateur unique de l'option dans le champ d'application du fichier source est la combinaison des champs Section et Clé. Il y a trois colonnes dans le fichier— : une pour la section d'options de configuration, une pour le nom de l'option (clé) et une pour la valeur de l'option. Elles sont nommées selon les entrées figurant dans la première ligne du fichier—Section, Clé et Valeur. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est introduite après chaque entrée de la colonne. Le fichier source contient les informations suivantes pour chaque option : **[+] Afficher les propriétés**

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Section	Chaîne	Oui	Le nom du fichier de configuration.
Clé	Chaîne	Oui	Le nom de l'option
Valeur	Chaîne	Non	La nouvelle valeur de l'option.

Fichiers CFG

Dans un fichier CFG, chaque section et option apparaît sur une ligne distincte, avec les noms de section entre crochets. Chaque section est suivie de la liste des options de cette section avec les valeurs appropriées, comme :

```
[section_name1]
option-name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option-nameN+1=option_valueN+1
...
```

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX afin d'ajouter deux nouvelles options pour un objet d'utilisateur existant :

[+] Afficher les données

Section	Clé	Valeur
proprietesgax	datemodifiée	1478163902397
htcc	roles	Agent

Le fichier CSV pour cela ressemble à ceci :

Section,Key,Value

```
gaxproperties,datemodified,1478163902397  
htcc,roles,Agent
```

Les mêmes informations exportées de GAX comme fichier CFG seraient présentés comme suit :

```
[gaxproperties]  
datemodified=1478163902397  
[htcc]  
roles=Agent
```

Gestion des options de configuration pour des objets multiples

GAX vous permet de gérer les options de configuration pour plusieurs objets de configuration en même temps. En d'autres termes, vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier les sections d'options, les noms et les valeurs pour les objets que vous sélectionnez. Cette fonctionnalité vous permet d'éviter d'avoir à sélectionner individuellement chaque objet dans un ensemble d'objets qui nécessitent les mêmes modifications ou doivent être ajoutés ou supprimés. Les répercussions sont multipliées si vous devez apporter les mêmes modifications d'option à un groupe d'objets.

Cette fonctionnalité s'applique à tous les objets de configuration.

Important

- Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité uniquement pour gérer les options pour les agents dans Configuration Manager, en les sélectionnant comme **Comptes > Personnes** (Utilisateurs).
- Les options de configuration sont sensibles à la casse.

Pour utiliser cette fonctionnalité, procédez comme suit :

1. Ouvrez **Configuration Manager** de GAX et sélectionnez le type d'objet pour lequel vous souhaitez gérer les options.
2. Sélectionnez les objets pour lesquels vous souhaitez gérer les objets en sélectionnant la case à cocher en regard du nom de l'objet, en naviguant jusqu'au dossier où ils se trouvent, si nécessaire.

Conseil

Pour vous faciliter la tâche, commencez dans le dossier qui contient les plupart des objets pour lesquels vous modifiez des objets. Vous pouvez sélectionner les objets des autres dossiers plus tard.

3. Sélectionnez **Gérer les options** dans le menu **Plus**. La fenêtre **Gérer les options** s'ouvre. Cette fenêtre se trouve où vous indiquez tout changement d'option que vous souhaitez faire aux objets, tel que décrit dans les étapes suivantes.
4. Dans l'onglet **Sélectionner**, utilisez les boutons **Ajouter** et **Retirer** pour affiner la liste des objets pour lesquels vous souhaitez gérer les options.
5. Dans les onglets **Mise à jour**, **Retirer** et **Ajouter**, utilisez les boutons **Ajouter**, **Modifier** et **Retirer** pour créer une liste d'options dans chaque onglet que vous souhaitez modifier, retirer ou ajouter (respectivement) aux objets que vous avez sélectionnés (ils sont répertoriés dans l'onglet **Sélectionner**). Veuillez noter ce qui suit :

- Les changements mentionnés dans l'onglet **Mise à jour** sont appliquées uniquement contre les options existantes.
 - L'onglet **Retirer** n'est pas concernée par une valeur d'option, étant donné que l'option sera supprimée indépendamment de la valeur.
6. Après avoir terminé la liste des options affectées dans les trois onglets, l'onglet **Exécuter** affiche chaque objet sélectionné, ainsi que les changements qui doivent être appliqués à ses options. Vérifiez les informations et effectuez l'une des opérations suivantes :
- Si les informations sont correctes, cliquez sur **Exécuter** pour appliquer les modifications. Lorsque vous avez terminé, l'onglet affiche le statut de l'opération et le nombre d'objets qui a changé.
 - Si l'information n'est pas correcte, cliquez sur **Retour** afin d'apporter des modifications.

Le clonage

Lorsque vous définissez des objets de configuration comme les DN, les utilisateurs, les lieux et ainsi de suite qui partagent certaines propriétés, Genesys Administrator Extension vous permet de *cloner* un objet existant. Les options de configuration de l'objet d'origine sont également incluses dans l'opération de clonage. Autrement dit, vous créez des copies proches de l'objet existant, avec certaines propriétés et toutes les options définies sur la même valeur que l'objet d'origine. Il suffit d'entrer ou de mettre à jour les valeurs dans les champs.

Toutefois, vous pouvez empêcher le clonage de certaines options de configuration. Par exemple, vous ne pouvez pas cloner la section **[provisioning_flags]** dans les propriétés d'un nouvel objet. À partir de la version 8.5.240, vous pouvez spécifier les sections d'options de configuration que vous ne voulez pas cloner en définissant l'option **.exclude_clone [com]** par le nom de section d'option de configuration (ou la liste séparée par des virgules des noms de section, s'il y en a plus d'une) dans l'onglet **Options d'application** de l'objet d'application de GAX. Ce paramètre s'applique à tous les objets configurés dans GAX qui portent le même nom de section, et non pas seulement pour la section de l'objet que vous souhaitez bloquer.

Ensembles de modifications en masse

Genesys Administrator Extension vous permet d'exécuter des modifications en masse sur les utilisateurs. Vous pouvez, par exemple, créer un ensemble de modifications en masse pour ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs de votre système en une seule action, ou ajouter ou supprimer plusieurs compétences, voire exécuter les deux actions en une fois.

Offerte à partir de la version 8.5.250, la fonction d'ensembles de modifications en masse n'est pas offerte par défaut dans GAX. Plutôt, Genesys vous recommande d'utiliser les autres fonctions d'approvisionnement en masse pour les objets dont **Utilisateur (personne)**, y compris les objets Agents et **Groupe d'agents**. Cependant, si vous voulez continuer à utiliser les ensembles de modifications en masse, activez la fonction avec le paramètre **enable_bulk_change_sets=vrai** dans la section **[général]** de l'onglet **Options**, dans l'objet d'application GAX. Elle apparaîtra dans le menu **Administration**.

Options d'affichage

Le volet **Ensembles de modifications en masse** répertorie tous les ensembles de modifications en masse dans votre environnement qui n'ont pas encore été exécutés ou dont l'exécution a échoué. Pour afficher la liste des ensembles de modifications en masse réussis, voir le volet **Modifications en masse terminées**.

La gestion de l'objet de configuration respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case à côté de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Détails

La liste **Ensembles de modifications en masse** affiche les informations suivantes :

- **Nom de l'ensemble des modifications**—Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Créateur**—Nom de l'utilisateur qui a créé l'ensemble de modifications en masse.
- **Date de création**—Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été créé.
- **Date de la dernière modification**—Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été modifié pour la dernière fois.

- **État de l'ensemble de modifications**—Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes :
 - **Vide**—Aucune donnée n'a encore été entrée dans l'ensemble de modifications en masse.
 - **Incomplet**—L'ensemble de modifications en masse ne contient que des données partielles.
 - **Prêt à exécuter**—L'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté.
- **Exécution**—Il peut s'agir de l'une des valeurs suivantes :
 - **Non exécuté**—L'ensemble de modifications en masse n'a pas encore été exécuté.
 - **Terminé**—L'ensemble de modifications en masse a été exécuté.
 - **Échec**—L'exécution de l'ensemble de modifications en masse a échoué.
- **Progression**—Une barre de progression s'affiche dans ce champ durant l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par locataire**—Indique le dernier locataire ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par utilisateur**—Indique le dernier utilisateur ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Date d'exécution précédente**—Indique la date et l'heure auxquelles l'ensemble de modifications en masse a été exécuté pour la dernière fois.

Cliquez sur un ensemble de modifications en masse dans la liste pour afficher d'autres informations le concernant. Les champs suivants s'affichent :

- **Nom de l'ensemble de modifications**—Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Suppressions**—Les objets qui seront supprimés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Ajouts**—Les objets qui seront ajoutés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Mises à jour**—Les objets qui seront mis à jour par l'ensemble de modifications en masse.

Important

Un **Fichier de SPD** est créé lorsqu'un ensemble de modifications en masse est exécuté. Voir le volet **Modifications en masse terminées** pour les instructions de téléchargement du fichier de SPD.

Procédures

Vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis les volets **Ensemble de modifications en masse** :

Création d'ensembles de modifications en masse

Pour créer un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans le volet**Ensembles de modifications en masse**, cliquez sur le +.
2. Entrez les informations dans les champs suivants :
 - **Nom de l'ensemble de modifications**—Nom de l'ensemble de modifications en masse.

Important

Le champ **Nom de l'ensemble de modifications** doit être unique au sein de l'environnement.

- **Suppressions**—Entrez tout objet de configuration devant être supprimé avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des suppressions, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
 - a. Cliquez sur **Ajouter**. Le volet **Nouvel élément de suppression** s'affiche à droite.
 - b. Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
 - c. Les objets qui apparaissent dans la liste sont déterminés par la catégorie actuellement sélectionnée. Cliquez sur le menu déroulant en haut du volet pour changer le type de catégorie.
 - d. Vous pouvez utiliser le champ **Filtre rapide** ou **Filtre locataires** pour trouver des objets spécifiques. Cochez la case en regard de l'objet voulu pour l'ajouter à la liste Suppressions.
 - e. Le nom de l'objet s'affiche dans le volet **Nouvel élément de suppression**. Cliquez sur **OK** pour l'ajouter à la liste Suppressions.
 - f. Répétez les étapes de la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres objets à la liste Suppressions.
- **Ajouts**—Entrez tout objet de configuration devant être ajouté avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des ajouts, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
 - a. Cliquez sur **Ajouter**. Un nouveau volet s'affiche sur la droite.
 - b. Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
 - c. Sélectionnez un type d'objet dans le menu déroulant **Type**.
 - d. Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner un objet à utiliser comme modèle. Un volet s'affiche sur la droite. Cochez la case en regard de l'objet à sélectionner.

Important

Lorsqu'un objet est utilisé comme modèle, tous les aspects de l'objet modèle sont utilisés pour les objets Ajout, y compris les connexions et autorisations.

- e. Cliquez sur **Suivant**.
- f. Dans le champ **Entrer le nombre à créer**, entrer le nombre d'objets à créer avec le modèle. La valeur doit être un entier entre 1 et 100.
- g. Dans le champ **Fichier CSV**, exécutez les actions suivantes :
 - Cliquez sur le bouton**Choisir un fichier** pour sélectionner un fichier CSV à partir duquel

obtenir les nouvelles données.

- Dans la fenêtre qui s'ouvre, trouvez l'emplacement de stockage du fichier CSV. Sélectionnez le fichier CSV à utiliser.

Important

Voici un exemple de format de fichier CVS acceptable pour créer un objet Utilisateur (Personne). Seulement les champs **ID employé** et **Nom d'utilisateur** sont obligatoires. Tous les autres champs sont facultatifs et peuvent être omis. Dans ce cas, GAX utilise des valeurs de défaut qui copie de l'objet du modèle.

ID employé, ID dossier, ID locataire, état, nom, prénom, mot de passe, nom d'utilisateur, niveaux de compétence

bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"

bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"

- Cliquez sur **ouvrir**.

h. Cliquez sur **Terminer**.

- **Mises à jour**—Entrez toute mise à jour devant être exécutée sur les objets de configuration avec l'ensemble de modifications en masse. S'il y a des mises à jour, exécutez les actions suivantes. Sinon, passez à l'étape suivante.
 - Cliquez sur **Ajouter**. Le volet **Nouvel élément de mise à jour** s'affiche à droite.
 - Cliquez sur **Parcourir**. Une liste d'objets de configuration s'affiche sur la droite.
 - Les objets qui apparaissent dans la liste sont déterminés par la catégorie actuellement sélectionnée. Cliquez sur le menu déroulant en haut du volet pour changer le type de catégorie.
 - Vous pouvez utiliser le champ **Filtre rapide** ou **Filtre locataires** pour trouver des objets spécifiques. Cochez la case en regard de l'objet voulu pour l'ajouter à la liste Mises à jour.
 - Le nom de l'objet s'affiche dans le volet **Nouvel élément de mise à jour**. Cliquez sur **OK** pour l'ajouter à la liste Mises à jour.
 - Répétez les étapes de la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres objets à la liste Mises à jour.
- Dans le volet de création d'ensembles de modifications en masse, vous pouvez réorganiser les objets dans les listes **Suppressions**, **Ajouts** ou **Mises à jour**.

Important

Les actions d'ensemble de modifications en masse sont exécutées dans l'ordre suivant : Suppressions, Ajouts, et Mises à jour.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'ensemble de modifications en masse.

Important

Cette action n'exécute pas l'ensemble de modifications en masse. Pour exécuter l'ensemble de modifications en masse, suivez les instructions de la rubrique [Exécution d'un ensemble de modifications en masse](#)

Suppression d'ensembles de modifications en masse

Pour supprimer un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cocher la case à côté de chaque ensemble de modifications en masse à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande de confirmer l'action.
3. Cliquez sur **OK** pour continuer ou sur **Annuler** pour rejeter l'action.

Exécution d'ensembles de modifications en masse

Pour exécuter un ensemble de modifications en masse, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez un ensemble dans la liste **Ensembles des modifications de masse**. Un nouveau volet contenant d'autres informations sur l'ensemble de modifications en masse s'ouvre.
2. Vous pouvez choisir de valider l'ensemble avant l'exécution. Cliquez sur le bouton **Valider** pour vérifier que l'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté.

Important

Le bouton **Valider** est utile pour déterminer si l'ensemble de modifications en masse est prêt à être exécuté ou si d'autres ensembles de modifications en masse doivent être exécutés au préalable. Par exemple : Certains ajouts dépendent de l'ajout d'autres objets. Vous voudrez probablement mettre à jour les compétences de plusieurs agents. Vous devez d'abord créer les compétences avant de pouvoir effectuer la mise à jour des agents. Dans ce scénario, un clic sur le bouton **Valider** permet de vérifier que la compétence a bien été créée.

3. Cliquez sur le bouton **Exécuter** pour exécuter l'ensemble de modifications en masse. Vous pouvez afficher l'état de l'ensemble de modifications en masse dans le volet [Modifications en masse terminées](#).

Important

Un **Fichier de SPD** est créé lorsqu'un ensemble de modifications en masse est exécuté. Voir le volet **Modifications en masse terminées** pour les instructions de téléchargement du fichier de SPD.

Modifications en masse terminées

Le volet **Modifications en masse terminées** affiche les modifications en masse qui ont été exécutées avec succès dans votre environnement.

La liste **Modifications en masse terminées** affiche les informations suivantes :

- **Nom de l'ensemble de modifications**— Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Date de création**— Date à laquelle l'ensemble de modifications en masse a été créé.
- **Exécuté par locataire**— Indique le dernier locataire ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Exécuté par utilisateur**— Indique le dernier utilisateur ayant exécuté l'ensemble de modifications en masse.
- **Commencé**— Indique la date et l'heure auxquelles l'ensemble de modifications de masse a commencé.
- **Terminé**— Indique la date et l'heure auxquelles l'ensemble de modifications de masse a été terminé.

Pour supprimer des enregistrements d'ensembles de modifications en masse, cliquez sur la case à cocher à côté de chaque ensemble qui doit être supprimé, puis cliquez sur **Supprimer**.

Important

Cette action ne supprime pas l'ensemble de modifications en masse; elle supprime l'enregistrement correspondant.

Cliquez sur un ensemble de modifications en masse dans la liste pour afficher d'autres informations le concernant. Les champs suivants s'affichent :

- **Nom de l'ensemble de modifications**— Nom de l'ensemble de modifications en masse.
- **Suppressions**— Les objets qui ont été supprimés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Ajouts**— Les objets qui ont été ajoutés par l'ensemble de modifications en masse.
- **Mises à jour**— Les objets qui ont été mis à jour par l'ensemble de modifications en masse.

Cliquez sur **Exporter** pour télécharger le fichier de SPD qui a été utilisé pendant l'exécution de l'ensemble de modifications en masse.

Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de l'ensemble de modifications en masse.

Important

Cette action ne supprime pas l'ensemble de modifications en masse; elle supprime l'enregistrement correspondant.

Limites

Les fonctionnalités de l'ensemble de modifications en masse dans GAX ne supportent pas les scénarios suivants :

====L'ensemble de modifications en masse crée de nouveaux objets qui possèdent aussi des dépendances circulaires.

== ==

Exemple :

1. Un utilisateur crée un ensemble de modifications en masse et ajoute un nouvel agent et une nouvelle compétence dans la section Ajouts.
2. L'utilisateur enregistre l'ensemble de modifications en masse.
3. L'utilisateur attribue la nouvelle compétence au nouvel agent, mais il lui donne aussi des autorisations d'accès pour la nouvelle compétence.

Ce scénario entraîne des dépendances circulaires entre les nouveaux objets, et l'exécution de l'ensemble de modifications en masse échoue.

Solution :

- Exécutez l'ensemble de modifications en masse avant d'attribuer des dépendances entre les objets.

=====L'ensemble de modifications en masse référence un nouvel objet avant d'être enregistré.

== ==

Exemple :

1. Un utilisateur crée un ensemble de modifications en masse et ajoute un nouvel agent et une nouvelle compétence dans la section Ajouts.
2. L'utilisateur n'enregistre pas l'ensemble de modifications en masse et tente d'attribuer la nouvelle compétence au nouvel agent.
3. L'utilisateur ne peut pas sélectionner de nouveaux objets avant que l'ensemble de modifications en masse ne soit enregistré.

Solution :

- Enregistrez l'ensemble de modifications en masse avant de référencer le nouvel objet.

La recherche d'objets de configuration

Vous pouvez rechercher un ou plusieurs objets spécifiques dans Genesys Administrator. Commencez à définir les critères de recherche en cliquant sur **Recherche**, dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de Configuration Manager. Vous pouvez rechercher un objet avec jusqu'à quatre critères (**Nom**, **Type**, **État** [activé/désactivé] et **Locataire**), et la recherche peut être sensible à la casse ou non. Les résultats de la recherche apparaissent sous les critères et incluent le chemin d'accès pour chaque objet dans votre configuration.

Avertissement

La fonction de recherche ignore toute restriction émanant des rôles, ce qui signifie qu'un utilisateur peut afficher n'importe quel objet, peu importe le rôle auquel il a été assigné. Par conséquent, en plus des rôles, vous devez absolument utiliser des autorisations pour empêcher un utilisateur de voir les objets pour lesquels ils n'ont aucun privilège de rôle.

Recherche d'un objet

Pour rechercher un objet :

1. Cliquez sur **Configuration** dans l'en-tête de GAX, puis cliquez sur **Recherche** dans le coin supérieur droit.
2. Entrez les critères de recherche dans les champs appropriés, en notant ce qui suit :
 - Seulement le **Type** est requis, mais en spécifiant d'autres critères, s'ils sont connus, cela accélérera votre recherche et réduira le nombre d'enregistrements dans les résultats.
 - Par défaut, la recherche n'est pas sensible à la casse.
 - Dans les zones de texte (tel que **Nom**), vous devez saisir uniquement les premiers caractères du texte requis. Par exemple, pour rechercher l'objet du Configuration Server nommé **confserv**, entrez conf. Les résultats de recherche afficheront tous les objets dont le nom commence avec "conf" (et "Conf", si l'option **Sensible à la casse** n'est pas sélectionnée), y compris **confserv**.
 - Les caractères génériques tels que ! et * sont pris en charge.
3. (Facultatif) Sélectionnez **Sensible à la casse** pour effectuer une recherche respectant la casse.
4. Cliquez sur **Recherche**.

Important

Vous pouvez exécuter qu'une seule recherche à la fois. Les résultats d'une recherche effacent les résultats et les critères de filtre de la recherche précédente.

La section des **résultats de recherche** affiche les mêmes mesures que les autres **listes** dans le GAX. Dans cette section, vous pouvez :

- Sélectionner tout ou une partie des objets pour de nouvelles actions.
- Trier la liste par une ou l'autre des colonnes.
- Utiliser le **Sélecteur de colonne** pour définir quels champs sont affichés et masqués.
- **Supprimer, Cloner, Déplacer, Activer** ou **Désactiver** les objets sélectionnés.
- Affiner la liste à l'aide du **Filtre rapide**.

Cliquer sur n'importe quel objet dans les résultats ouvre la boîte de dialogue des propriétés de cet objet, où vous pouvez modifier ou supprimer cet objet, ou ajouter de nouveaux objets à votre configuration.

Effacer les résultats de recherche

Pour effacer les résultats d'une recherche, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Effacer**. Ceci efface les critères de recherche et les résultats.
- Effectuer une nouvelle recherche. Les résultats d'une recherche efface les résultats de la recherche précédente.

Comptes

La section Comptes de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Groupes d'accès
- Groupes d'agents
- Utilisateurs (personnes)
- Rôles
- Compétences
- Règles de capacité

Groupes d'accès

Les groupes d'accès sont des groupes d'**utilisateurs** devant disposer du même ensemble d'**autorisations** concernant les objets de la base de données de configuration.

Dans de nombreux cas, les utilisateurs sont répartis en un petit nombre de catégories ayant des besoins d'accès similaires. Une équipe d'agents effectuant les mêmes tâches a généralement des besoins d'accès identiques. Deux ou trois personnes responsables de la gestion d'un certain site du centre d'appels peuvent également présenter des besoins d'accès identiques. Vous pouvez simplifier considérablement le contrôle d'accès en ajoutant des personnes aux Groupes d'accès pour ensuite définir les autorisations de ces groupes.

Important

- Le compte d'utilisateur par défaut n'est pas associé aux groupes d'accès et n'apparaît donc pas en tant que membre d'un groupe d'accès quelconque.
- Pour obtenir des instructions détaillées sur la gestion des rôles assignés aux groupes d'accès, reportez-vous au *Genesys Security Deployment Guide*.

Affichage des groupes d'accès

La liste des **groupes d'accès** affiche les groupes d'accès qui sont dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les groupes d'accès désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des groupes d'accès

Pour créer un nouvel objet de groupe d'accès, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe d'accès, seul l'objet Groupe d'accès lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Ses objets membres—objets Groupes d'accès et Utilisateurs—ne sont pas supprimés.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un groupe d'accès.
- **Déplacer vers**— Déplacer un groupe d'accès vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les groupes d'accès
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un groupe d'accès pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Création d'objets Groupe d'accès

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du groupe d'accès. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement

entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).

- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ Répertoire des locataires de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Pour chaque utilisateur à ajouter à ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **Membres**, puis sur **Ajouter**.
- b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un utilisateur existant à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs.
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur à ce groupe, sélectionnez + pour **créer l'utilisateur** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.

4. Une fois la création du groupe d'accès terminée, exécutez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des groupes d'accès.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce groupe d'accès.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Groupes d'agents

Un groupe d'agents est un regroupement logique d'Agents. Les groupes d'agents sont généralement configurés pour fournir certains ensembles de services de centre d'appels.

Affichage des groupes d'agents

La liste des **groupes d'agents** affiche les groupes d'agents qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les groupes d'agents désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des groupes d'agents

Pour créer un nouvel objet de groupe d'agents, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe d'agents, seul l'objet Groupe d'agents lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un groupe d'Agent.
- **Déplacer vers**— Déplacer un groupe d'agents vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des groupes d'agents
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Création d'objets Groupe d'agents

Pour créer un objet Groupe d'agents, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du groupe d'Agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce Groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
 - **Tableau des capacités**— Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est le tableau des capacités associé à ce groupe d'agents. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Tableau de quotas**— Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est le tableau de quotas associé à ce groupe d'agents. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Forfait**— Le **Forfait** associé à ce groupe d'agents.
 - **Site**— Site contenant ce forfait.
 - **Script**— Entrez une expression valide dans l'onglet **Script** pour définir le groupe en tant que groupe d'agents virtuels. L'expression doit utiliser le langage VGSL (Virtual Group Script Language) et doit définir au moins une compétence (avec un niveau de compétence en option) en respectant le format suivant :
Compétences ("SkillName")>SkillLevel
Exemple
Compétences ("espagnol")>5
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ Répertoire des

locataires de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Pour ajouter un superviseur à ce groupe :

- Cliquez sur l'onglet **Superviseurs**, puis sur **Ajouter**.
- Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un utilisateur existant à ce groupe comme superviseur, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs.
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur à ce groupe comme superviseur, sélectionnez + pour **créer l'utilisateur** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.

4. Pour chaque agent à ajouter à ce groupe :

- Cliquez sur l'onglet **Agents**, puis sur **Ajouter**.
- Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un agent existant à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des agents.
 - Pour ajouter un nouvel agent à ce groupe, sélectionnez + pour **créer l'agent** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.

5. L'onglet **DN d'origine** liste les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents. La liste ne peut inclure que les

Important

DN des types suivants : Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente DAA, File d'attente virtuelle ou Point de routage virtuel.

Pour chaque DN d'origine à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :

- Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
 - Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un DN existant à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez + pour **créer le DN** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
6. Une fois la création du groupe d'agents terminée, exécutez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes d'agents.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce groupe d'agents.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des groupes d'agents à partir d'un fichier CSV, ou exporter des groupes d'agents vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez aussi créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un seul groupe d'agents. Le même groupe d'agents ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe d'agents dans le champ d'application du fichier source est le champ Nom du groupe d'agents.

Les colonnes du fichier correspondent aux propriétés d'un groupe d'agents. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque groupe d'agents :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	Spécifie l'action à prendre avec ces données de groupe d'agents, soit la création d'un nouveau groupe d'agents (ADD), soit la modification d'un groupe d'agents existant (UPDATE). Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE A JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe d'agents.

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Activé	Chaîne	Non	Si ce DN est activé (0) ou non (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre le groupe d'agents et d'autres objets de configuration, en particulier les utilisateurs qui sont des agents (Is Agent=0). Chaque instance d'un agent aura une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il y a 10 agents, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant l'un des agents configurés. Toutes les colonnes de relations sont facultatives.

Chaque en-tête de colonne de relations est composé du type d'objet et du nom de l'objet, formant ainsi un nom de colonne unique. Ainsi, par exemple, il ne peut y avoir deux groupes d'agents qui ont le même nom, mais un objet d'agent peut-être avoir le même nom qu'un groupe d'agent.

Les règles d'appellation et de valeurs des colonnes de relations sont énumérées dans le tableau ci-après :

Colonnes relationnelles			
Type	Nom de colonne	Valeurs valides	Description
Agent	Agent :<agent name>	0 - ajouter cet agent à ce groupe d'agents N - supprimer cet agent de ce groupe d'agents <empty> - Aucune action	Le nom de l'agent qui doit être ajouté ou supprimé de ce groupe d'agents.

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX afin de modifier trois groupes d'agents :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Activé	Agent : doej	Agent : jonesj	Agent : smiths
UPDATE	Agents_Or	O	O	O	N
UPDATE	Agents_argent	O	N		N
UPDATE	Agents_bronze	O		O	O

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,,,Y,Y
```

Groupes d'agents virtuels

Un Groupe d'agents virtuel est similaire à un groupe d'agents, sauf qu'il ne possède aucun membre permanent. Au lieu de cela, un agent devient membre d'un groupe d'agents virtuels lorsqu'il remplit les critères spécifiés par le script. L'adhésion d'un agent à un groupe d'agents virtuels peut changer de façon dynamique en fonction des changements des critères du groupe d'agents virtuels ou des changements des propriétés d'objet de l'agent.

Lorsque vous cliquez sur un groupe d'agents virtuels dans Genesys Administrator Extension, vous voyez les agents actuellement membres de ce groupe.

Important

Même si vous pouvez les créer et les configurer en utilisant Genesys Administrator Extension, les groupes d'agents virtuels sont principalement utilisés par des applications de rapport. Pour plus de renseignements sur les groupes d'agents virtuels, consultez la dernière version du guide *Framework Stat Server User's Guide*.

Avertissement

Si Genesys Administrator Extension trouve des groupes d'agents virtuels (convertis depuis une installation précédente) qui contiennent des expressions de script non légales ou qui incluent des membres permanents, Genesys Administrator Extension affiche un message d'erreur. Pour assurer un fonctionnement correct des groupes d'agents virtuels, vous devez résoudre le problème manuellement, soit en corrigeant l'erreur, soit en convertissant le groupe d'agents virtuels en groupe d'agents non virtuels en supprimant l'expression de l'option de configuration script.

Utilisateurs (Personnes)

Les utilisateurs représentent le personnel du centre de contact, notamment les agents, qui doivent avoir accès aux applications Genesys. Les agents sont des utilisateurs qui traitent les interactions avec les clients directement.

Genesys Framework exige que chaque utilisateur qui nécessite ce type d'accès soit enregistré dans la base de données de configuration avec l'ensemble d'**autorisations** approprié.

Important

Pour exécuter une application particulière, un utilisateur doit disposer des autorisations Lecture et Exécution pour l'objet représentant cette application dans la base de données de configuration. Les nouveaux utilisateurs créés dans Genesys Administrator Extension reçoivent le même ensemble d'autorisations et de priviléges d'accès par défaut que ceux accordés par Configuration Server.

Gestion des utilisateurs versus gestion des agents

Vous pouvez créer des agents dans le volet Personnes (tel que décrit ici) ou dans le volet **Agents**. Le résultat est le même : un agent de type Personne est créé et stocké dans la base de données de la configuration, et vous pouvez gérer cet agent dans les volets Personnes ou Agents.

Si, à tout moment, vous souhaitez travailler uniquement avec des agents, vous pouvez sélectionner des Agents dans la barre de menus GAX. Une liste des seuls agents de votre centre de contact sera affichée, filtrant tous les utilisateurs non-agents et vous fournissant une liste plus courte avec laquelle travailler.

Important

Si l'option Agents n'apparaît pas dans l'en-tête de GAX, vous pouvez l'afficher en sélectionnant la catégorie Gestion des agents dans les préférences système, et en changeant le mode **Masqué** à **Local**. Voir les **Préférences système** pour plus d'information.

Affichage des utilisateurs

La liste **Personnes** affiche les utilisateurs qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans

le menu déroulant au-dessus de la liste.

Vous pouvez facilement faire la distinction entre des utilisateurs et des agents en regardant l'icône située à gauche du nom de l'objet. Les utilisateurs désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments dans la liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Cliquant dessus une seconde fois inverse l'ordre de tri.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des utilisateurs

Pour créer un nouvel objet utilisateur, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un utilisateur.
- **Déplacer vers**— Déplacer un utilisateur vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des utilisateurs.

Important

Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Genesys Administrator Extension rend non valides toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez [Hiérarchie des objets](#) pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un utilisateur pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création de nouveaux utilisateurs

Pour créer un nouvel utilisateur, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Nom que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
 - **Agent**— Indique si cet utilisateur est un agent. Si cette option est sélectionnée, d'autres champs apparaissent. Une fois cet indicateur défini, vous ne pouvez plus le changer.
 - **Prénom**— Prénom de cet utilisateur.
 - **Nom**— Nom de cet utilisateur.
 - **Adresse courriel**— Adresse électronique de cet utilisateur.
 - **ID employé**— Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du centre d'appels. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Mot de passe**— Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Réinitialiser mot de passe** n'est pas sélectionnée.

Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage. Consultez le guide *Genesys Security Deployment Guide* pour plus d'information.

- **Confirmer le mot de passe**— Confirmation du mot de passe entré. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** n'est pas sélectionnée.

Important

N'utilisez pas la commande Copier et coller pour insérer le **mot de passe** dans ce champ. Vous devez retaper le mot de passe.

- **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion**— Cochez cette case si vous voulez que l'utilisateur soit invité à entrer un nouveau mot de passe à la prochaine connexion.

Important

L'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** apparaît uniquement si Genesys Administrator Extension se connecte à Management Framework 8.1.1 ou à une version supérieure. Consultez le guide [Genesys Security Deployment Guide](#) pour plus d'information au sujet de la réinitialisation des mots de passe.

- **ID externe**—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, soit LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255. Pour plus d'information, consultez le manuel [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Si **Agent** est sélectionné, entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste suivante :
 - **Place par défaut**— Place attribuée par défaut à cet agent. Ce paramètre facultatif s'applique à un nombre limité de configurations, en particulier celles où une association en temps réel entre une place et un agent ne peut être établie par le biais d'une procédure de connexion téléphonique.
 - **Règle de capacité**— Nom du script de type règle de capacité qui définit la capacité de cet agent à gérer plusieurs interactions. Consultez la documentation relative aux rapports pour plus de renseignements.
 - **Forfait**— Le **Forfait** associé à cet agent.
 - **Site**— Site contenant ce forfait.
 4. Dans l'onglet **Membre de**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un [groupe d'accès](#).
 5. Dans l'onglet **Rangs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un rang.
 6. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Type d'application**— Type d'application auquel un utilisateur a besoin d'accéder. Consultez les manuels de l'application GUI pour voir si elle utilise des Rangs pour activer ou bloquer certaines fonctions. Si un manuel ne fait pas référence aux rangs, les applications concernées ne les utilisent pas et il n'est pas nécessaire de spécifier les rangs de la personne par rapport à cette application.
 - **Rang de l'application**— Le rang pour les Applications du type spécifié.
 7. Si **Agent** est sélectionné, cliquez sur **Appliquer** pour afficher les onglets suivants :
 - Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une compétence.
 - Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Compétence**— Compétence attribuée à cet agent.
 - **Niveau**— Mesure relative de l'efficacité de l'agent dans cette compétence.

- Dans l'onglet **Noms de connexion d'agent**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nom de connexion d'agent.
- Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Nom de connexion d'agent**— Code de connexion attribué à cet agent. Vous ne pouvez pas attribuer un même nom de connexion à plusieurs agents.
 - **Délai entre appels**— Certains autocommutateurs ne prennent pas en charge le transfert d'information concernant l'état professionnel des appels d'un agent via une liaison CTI. Toutefois, si cette opération est prise en charge, envisagez de spécifier le délai entre appels, en secondes, pour les noms de connexion d'agent appartenant à ces autocommutateurs. Cette spécification doit être identique au paramètre correspondant de l'autocommutateur.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Les nouveaux utilisateurs ne reçoivent pas automatiquement les autorisations Lire et Mettre à jour pour leur objet Utilisateur. Vous devez fournir manuellement ces autorisations pour permettre à l'utilisateur d'enregistrer ses préférences dans les programmes utilisant une interface utilisateur graphique, comme GAX ou Workspace Desktop Edition (anciennement Interaction Workspace).

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des utilisateurs à partir d'un fichier CSV, ou exporter des utilisateurs vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs dans le fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un utilisateur unique. Le même utilisateur ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique de l'utilisateur dans le champ d'application du fichier source est le champ Employee ID.

Les colonnes dans le fichier sont les propriétés d'un utilisateur et d'autres objets avec lesquels elles pourraient être associées. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	<p>Spécifie l'action à prendre avec ces données d'utilisateur, soit créer un nouvel utilisateur (ADD), soit modifier un utilisateur existant (UPDATE).</p> <p>Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE À JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.</p>
Prénom	Chaîne	Oui	Prénom de l'utilisateur.
Nom	Chaîne	Oui	Nom de l'utilisateur.
Nom d'utilisateur	Chaîne	Oui	Le nom d'utilisateur de l'utilisateur.
Employee ID	Chaîne	Oui	ID unique attribué à cet utilisateur.
Est un agent	Chaîne	Oui	Si l'utilisateur est un agent, soit 0 ou N. La fonctionnalité de script diffère entre un agent et un non-agent.
Mot de passe	Chaîne	Non	Mot de passe à utiliser avec le nom d'utilisateur.
Changement de mot de passe	Chaîne	Non	Si cet utilisateur doit changer son mot de passe lors de sa prochaine connexion (0) ou non (N).
ID externe	Chaîne	Non	Un ID externe unique pour cet utilisateur.
Adresse courriel	Chaîne	Non	Adresse de messagerie de l'utilisateur; normalement, c'est la même que le nom d'utilisateur.
Activé	Chaîne	Non	Si cet utilisateur est

Nom :	Type	Obligatoire	Description
			activé, soit 0 ou N.
Règle de capacité	Chaîne	Non	S'applique uniquement si Is_Agent=0. La règle de capacité par défaut avec laquelle cet utilisateur est associé.
Forfait	Chaîne	Non	S'applique uniquement si Is_Agent=0. Le forfait par défaut avec lequel cet utilisateur est associé.
Site	Chaîne	Non	Le site par défaut avec lequel cet utilisateur est associé.
Lieu par défaut	Chaîne	Non	S'applique uniquement si Is_Agent=0. Le lieu par défaut avec lequel cet utilisateur est associé.

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre l'utilisateur et d'autres objets de configuration, en particulier les **Groupes d'accès**, **Groupes d'agents**, **Connexions d'agents**, **Rangs d'application** et **Compétences**. Chaque instance d'un objet de groupe d'accès, groupe d'agents, connexions d'agents, rangs d'application et compétence aura une colonne distincte dans le fichier source. S'il y a, par exemple, 10 groupes d'agents, un autocommutateur, 15 compétences et quatre groupes d'accès, il y aura 30 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chacune représentant un objet de configuration. Toutes les colonnes de relations sont facultatives.

Chaque en-tête de colonne de relations est composé du type d'objet et du nom de l'objet, formant ainsi un nom de colonne unique. Il ne peut donc pas y avoir deux compétences avec le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu'un objet Autocommutateur.

Les règles d'appellation et de valeurs des colonnes de relations sont énumérées dans le tableau ci-après :

Colonnes relationnelles

Type	Nom de colonne	Valeurs valides	Description
Groupe d'accès	Groupe d'accès :<access group name>	0 - ajouter cet utilisateur/agent à ce groupe d'accès N - supprimer cet utilisateur/agent de ce groupe d'accès <empty> - Aucune action	Le nom du groupe d'accès auquel appartient cet utilisateur. Cet utilisateur peut appartenir à autant de groupes d'accès que nécessaire, mais un seul groupe d'accès peut apparaître dans chaque colonne.

			<p>Important</p> <p>Le groupe d'accès par défaut spécifié dans les préférences système ne s'applique pas lors des téléversements en masse, étant donné que le groupe d'accès pour l'utilisateur est spécifié dans le fichier CSV.</p>
Groupe d'agents	Groupe d'agents :<agent group name>	0 – affecter l'utilisateur à ce groupe d'agents N – supprimer cet utilisateur de ce groupe d'agents <empty> - Aucune action	S'applique uniquement si Is Agent=0. Le nom du groupe d'agents auquel appartient cet utilisateur. Cet utilisateur peut appartenir à autant de groupes d'agents que nécessaire, mais un seul groupe d'agents peut apparaître dans chaque colonne.
Nom de connexion d'agent	AgentL :<switch name> / <agent login name>	<wrap-up time> - Attribuer cette connexion d'agent à cet utilisateur, avec le délai indiqué. <empty> - Aucune modification. N – supprimer cette connexion d'agent de cet utilisateur.	S'applique uniquement si Is Agent=0. La connexion de l'agent affecté à cet utilisateur.
Rang d'application	ApplicationR :<application name>	<rank> - Attribuer ce type d'application à cet utilisateur avec ce rang. Les rangs possibles sont Administrateur, Concepteur, Super-administrateur, Administrateur de service, Utilisateur, Inconnu. <empty> - Aucune action N – supprimer ce rang de cet utilisateur	La rang par défaut conformément au type d'application donné.
Compétence	Compétence :<skill name>	<number> - Assigner cette compétence à cet utilisateur avec ce niveau de compétence <empty> - Aucune action N – supprimer cette compétence de cet utilisateur	S'applique uniquement si Is Agent=0. L'efficacité de cet utilisateur pour une compétence donnée.

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour modifier deux nouveaux utilisateurs :

[+] Afficher les données

Action	FirstName	LastName	ID employé	Nom d'utilisateur	Est un agent	Activé	Compétence : sortant	Compétence : reconquête
UPDATE	John	Fraser	1234	JohnF	O	O	4	5
UPDATE	Susan	Smith	5757	SusanS	O	O	N	

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack  
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5  
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```

Rôles

Les rôles définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans Genesys Administrator Extension, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux [utilisateurs](#) (y compris aux agents) et [groupes d'accès](#). Les rôles sont propres aux applications et doivent être définis pour chaque application qui les prend en charge.

Dans une configuration multilocataires hiérarchique, seuls les rôles définis dans le locataire Environnement peuvent être utilisés pour autoriser les utilisateurs à accéder à tous les écrans dans Genesys Administrator Extension. Les utilisateurs ne peuvent inclure de privilèges propres à Genesys Administrator Extension dans les rôles d'autres locataires.

Pour plus d'information à propos des rôles, reportez-vous au [Genesys Security Deployment Guide](#). Pour une liste des privilèges de rôles pour l'application Genesys Administrator Extension, reportez-vous à [Role Privileges](#) dans le [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Affichage des rôles

La liste **Rôles** présente les rôles de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les rôles désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des rôles

Pour créer un nouvel objet de rôle, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un rôle.
- **Déplacer vers**—Déplacer un rôle vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des rôles.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un rôle pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procédure: Crédation d'objets Rôle

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de ce rôle. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**—Une brève description de ce rôle.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Dans l'onglet **Membres du rôle**, cliquez sur **Ajouter un groupe d'accès** pour ajouter un **groupe d'accès** ou sur **Ajouter une personne** pour ajouter un **Utilisateur**.
4. Dans l'onglet **Privilèges attribués**, sélectionnez les **role privileges** à ajouter à cet objet Rôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Compétences

Les compétences sont des qualités ou des capacités que possèdent les agents et qui affectent la position de chaque agent dans la hiérarchie du centre de contact. Les compétences courantes incluent la maîtrise de différentes langues, des catégories particulières de connaissance des produits ou des aptitudes relatives à des types de vente particuliers.

Affichage des compétences

La liste des **compétences** indique les compétences figurant dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les compétences désactivées sont affichées en grisé dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Utilisation des compétences

Pour créer un nouvel objet Compétence, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez une compétence, elle est aussi supprimée de la Configuration Database et de tout agent auquel elle est attribuée. Si vous voulez supprimer la compétence uniquement de l'agent auquel elle est attribuée et la laisser disponible dans la Configuration Database pour être attribuée à un autre agent, supprimez simplement la compétence de l'agent.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier une compétence.
- **Déplacer vers**— Déplacer une compétence vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des compétences.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une compétence pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Création d'objets Compétence

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—Le nom de cette compétence. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Règles de capacité

La fenêtre **Règles de capacité** vous permet de définir des règles de capacité pour diverses opérations dans votre environnement. Par exemple, vous pouvez choisir de définir des règles de capacité concernant le nombre d'interactions Voix ou Courriel, ou la combinaison des deux, pouvant être traitées simultanément.

Affichage des règles de capacité

La liste des **règles de capacité** affiche les règles de la capacité de votre environnement. Cette liste est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers.

Important

Les règles de capacité désactivées sont grises dans la liste.

Cette liste respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur le bouton **Filtre locataires** pour ouvrir la fenêtre **Filtre locataires**. Dans cette fenêtre, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Travailler avec les règles de capacité

Cliquez sur une règle de capacité pour afficher plus de détails sur la règle dans un nouveau volet qui s'ouvre vers la droite. Vous pouvez également modifier le contrôle d'accès. Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

Création de règles de capacité

[+] Afficher la procédure

Cette courte vidéo vous montre comment créer des règles de capacité avec GAX. Vous pouvez aussi vous reporter aux procédures qui se trouvent sous la vidéo.

[Link to video](#)

Procédure: Création de règles de capacité

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom de la règle capacité**— Le nom de la règle de capacité.
 - **Description**— Une description de la fonction de la règle de capacité.
 - **Locataire et dossier**— Locataire et dossier auxquels appartient la règle de capacité.
Cliquez sur **Parcourir** pour localiser le dossier dans lequel est enregistré le script ou tapez le nom du dossier dans le champ Filtre rapide.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Le champ **Nom de la règle de capacité** doit être unique au sein de l'environnement.

Important

La liste des dossiers affichés dépend des paramètres d'accès de chaque locataire.

- **Types de média**—Cliquez sur **Nouveau** pour sélectionner les types de média qui seront contrôlés par cette règle de capacité. Pour plus de renseignements, consultez [Types de média](#).

Types de média

[+] Afficher la procédure

Vous pouvez ajouter un ou des types de support aux règles de capacité pour spécifier combien d'instances de chaque type de média sont autorisées en même temps.

Procédure: Ajout de Types de médias aux règles de capacité

Étapes

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Nouveau** et créez une nouvelle règle de capacité.
 - Cliquez sur une règle de capacité existante dans le volet **Règles de capacité**.
2. Dans la section **Types de médias**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des types de médias à la règle de capacité. Un nouveau panneau s'ouvre vers la droite.
3. Dans ce nouveau volet, cliquez sur le menu déroulant **Type de média** pour sélectionner un type de média. Une nouvelle section intitulée **Conditions** apparaît.
4. Définissez les conditions relatives au type de média.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conditions

Par défaut, la valeur maximum de type de média est 1. Vous pouvez cliquer sur le bouton **[type média] dépasse 1** pour définir une nouvelle valeur maximum. Par exemple, si vous sélectionnez Voix comme type de média, cliquez sur **Voix dépasse 1** pour ouvrir un nouveau volet puis entrez une nouvelle valeur dans le champ **Capacité maximum**. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la modification.

Vous pouvez également combiner les types de média pour la règle de capacité. Par exemple, vous pouvez définir une règle de capacité qui autorise une interaction Voix et une interaction Courriel (pour un total de deux interactions simultanées). Vous pouvez également définir une règle de capacité qui autorise une interaction Voix ou une interaction Courriel, mais pas les deux (pour un total d'une interaction simultanée).

Procédure: Ajout d'un **et** comme Condition pour un Type de média

Étapes

1. Dans le menu déroulant **Conditions**, cliquez sur **et**. Un nouveau volet apparaît à droite pour

vous permettre d'ajouter une condition.

2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.
3. Entrez une valeur dans le champ **Capacité maximum**.
4. Cliquez sur **OK** pour ajouter une condition.

Procedure: Ajout d'un **ou** comme Condition pour un Type de média

Steps

1. Dans le menu déroulant **Conditions**, cliquez sur **ou**. Un nouveau volet apparaît à droite pour vous permettre d'ajouter une condition.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Type de média**, puis sélectionnez un type de média.
3. Entrez une valeur dans le champ **Capacité maximum**.
4. Cliquez sur **OK** pour ajouter une condition.

Validation des règles de capacité

[+] Afficher la procédure

Lorsque vous créez une nouvelle règle de capacité ou que vous modifiez une règle de capacité existante, vous pouvez cliquer sur **Valider** pour savoir si la règle de capacité est valide. Ainsi, vous êtes assuré que la règle de capacité est correctement établie et qu'elle utilise seulement les types de média auxquels vous avez accès.

Par exemple, si vous créez une règle de capacité qui n'indique que **Voix** comme type de média, mais que vous utilisez en partie **Rappel**, GAX affiche un message d'erreur quand vous cliquez sur **Valider** qui vous indique que vous devez ajouter **Rappel** comme type de média.

Si la règle de capacité est bien valide, GAX affiche un message de confirmation lorsque vous cliquez sur **Valider**.

Procédure: Validation d'une règle de capacité

Steps

1. Créer une nouvelle règle de capacité ou modifier une règle existante de la capacité.
2. Cliquez sur **Valider**.
3. GAX affiche l'un des messages suivants :
 - Un message de confirmation qui énonce que la règle de capacité est valide.
 - Un message d'erreur qui explique pourquoi la règle de capacité n'est pas valide.

Suppression de règles de capacité

[+] Afficher la procédure

Vous disposez de plusieurs méthodes pour supprimer une règle de capacité. Choisissez une procédure ci-après :

Procédure: Suppression d'une règle de capacité

Steps

1. Sélectionnez une règle de capacité dans la liste des **Règles de capacité**. D'autres renseignements sur la règle de capacité apparaissent dans un volet qui apparaît à droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande de confirmer l'action :
 - Cliquez sur **OK** pour continuer.
 - Cliquez sur **Annuler** pour rejeter l'action.

Procédure: Suppression de plusieurs règles de capacité

Steps

1. Dans la liste des **règles de capacité**, cliquez sur la case à cocher de chaque règle de capacité qui doit être supprimée.
2. Cliquez sur **Modifications en masse** et sélectionnez **Supprimer** dans le menu contextuel qui apparaît.
3. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande de confirmer l'action :
 - Cliquez sur **OK** pour continuer.
 - Cliquez sur **Annuler** pour rejeter l'action.

Copie des règles de capacité

[+] Afficher la procédure

Procédure: Copie des règles de capacité

Steps

1. Sélectionnez une règle de la capacité à copier. D'autres renseignements sur la règle de capacité apparaissent dans un volet qui apparaît à droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Copier**. Un nouveau panneau s'ouvre vers la droite.
3. Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom de la règle capacité**— Le nom de la règle de capacité.

Important

Le champ **Nom de la règle de capacité** doit être unique au sein de l'environnement.

- **Description**— Une description de la règle de capacité.
- **Locataire et dossier**— Locataire et dossier auxquels appartient la règle de capacité. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser le dossier dans lequel est enregistré le script ou tapez le nom du dossier dans le champ Filtre rapide.

Important

La liste des dossiers affichés dépend des paramètres d'accès de chaque locataire.

- **Types de média**—Cliquez sur **Nouveau** pour sélectionner les types de média qui seront contrôlés par cette règle de capacité. Pour plus de renseignements, consultez [Types de média](#).

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activation ou désactivation de règles de capacité

[+] Afficher la procédure[-]

Vous disposez de plusieurs méthodes pour activer ou désactiver une règle de capacité. Choisissez une procédure ci-après :

Procedure: Activation ou désactivation d'une règle unique capacité

Steps

1. Sélectionnez une règle de capacité. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Dans ce nouveau volet, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si la règle de la capacité est actuellement activée, cliquez sur **Désactiver**.
 - Si la règle de la capacité est actuellement désactivée, cliquez sur **Activer**.

Procédure: Activation ou désactivation de plusieurs règles de capacité

Steps

1. Dans le volet **Règles de capacité**, sélectionnez la case à cocher à côté de chaque règle de capacité que vous souhaitez activer ou désactiver.
2. Cliquez sur **Modifications en masse**. Un menu contextuel apparaît. Sélectionnez **Activer** pour activer les règles de capacité sélectionnées ou sur **Désactiver** pour les désactiver.
3. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande de confirmer l'action :
 - Cliquez sur **OK** pour continuer.
 - Cliquez sur **Annuler** pour rejeter l'action.

Contrôle d'accès

Le **Contrôle d'accès** panneau répertorie les groupes d'accès et les utilisateurs qui ont été configurés explicitement avec les autorisations pour cet objet. Lorsque vous définissez des autorisations, vous procédez généralement par le biais des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs auxquels vous voulez accorder ces autorisations. Cette fonction améliore la manière dont les autorisations sont définies. Elle se limite à la gestion des autorisations d'un seul objet de base de données. Pour obtenir des instructions supplémentaires sur l'octroi, la modification et la suppression d'autorisations, reportez-vous au [Genesys Security Deployment Guide](#). Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

Création des autorisations d'accès

[+] Afficher la procédure [-]

Procédure: Création des autorisations d'accès

Steps

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** apparaît.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Un nouveau panneau s'ouvre vers la droite.
4. Dans le champ **Type d'objet**, sélectionnez le type d'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
5. Dans le champ **Objet de configuration**, sélectionnez l'objet de configuration auquel cette autorisation d'accès s'applique.
6. Dans la liste **Autorisations d'accès**, sélectionnez les autorisations d'accès à appliquer :

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mise à jour (U)	Vous pouvez modifier ou changer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

7. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Autorisations de modification d'accès

[+] Afficher la procédure[-]

Procedure: Autorisations de modification d'accès

Steps

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** apparaît.
3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau panneau s'ouvre vers la droite.
4. Vous pouvez modifier une ou toutes les options suivantes :

Propriété	Description
Lire (R)	Vous pouvez afficher les détails de cet objet.
Créer (C)	Vous pouvez créer des objets de ce type.
Mise à jour (U)	Vous pouvez modifier ou changer cet objet.
Exécuter (X)	Vous pouvez déployer, démarrer, arrêter ou activer cet objet.
Supprimer (D)	Vous pouvez supprimer cet objet.
Autorisations de lecture d'objet (RP)	Vous pouvez afficher les autorisations d'accès de cet objet.
Autorisations de modification d'objet (CP)	Vous pouvez modifier les autorisations d'accès de cet objet.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Suppression des autorisations d'accès

[+] Afficher la procédure

Procedure: Suppression des autorisations d'accès

Steps

1. Sélectionnez un objet.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Contrôle d'accès**. Le volet **Contrôle d'accès** apparaît

3. Cliquez sur un objet dans le volet **Contrôle d'accès** pour modifier ses autorisations d'accès. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Une boîte de dialogue apparaît et vous invite à confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression.

Environnement

La section Environnement de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Modèles d'application](#)
- [Applications](#)
- [Conditions d'alarme](#)
- [Hôtes](#)
- [Scripts](#)
- [Solutions](#)
- [Locataires](#)
- [Fuseaux horaires](#)
- [Scripts de détection/réaction](#)

Modèles d'application

Un modèle d'application est le modèle utilisé pour l'enregistrement d'une nouvelle application dans la base de données de configuration. Un modèle d'application décrit l'ensemble des options qui s'applique à une application de type et de version spécifiques.

Avant d'installer une nouvelle application Genesys, un modèle d'application doit être disponible pour cette application. Vous pouvez importer le modèle d'application générique fourni avec chaque application Genesys, ou vous pouvez créer un modèle d'application.

Important

Lors de la mise à niveau de versions précédentes d'applications Genesys, enregistrez les nouveaux modèles d'application correspondant aux nouvelles versions, si les notes de diffusion indiquent que ces dernières contiennent de nouvelles options de configuration essentielles à votre environnement.

Affichage de modèles d'application

La liste des **modèles d'Application** affiche les modèles d'applications qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les modèles d'application désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des modèles d'application

Pour créer un nouvel objet de modèle d'Application, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'application s'il a déjà été utilisé pour créer une application.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copie un modèle d'application
- **Déplacer vers**— Déplacer un modèle d'application vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les modèles d'Application
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.
- **Modèle de demande d'importation**—importer un modèle d'Application.

Cliquez sur le nom d'un modèle d'application pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **autorisations**, des **options et des options d'application**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Création d'objets de modèle d'Application

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du modèle sur demande. Vous devez spécifier une valeur pour cette

propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.

- **Type**—le type d'application à laquelle se rapporte le modèle d'Application. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **Version**—la version de l'application à laquelle se rapporte le modèle d'Application. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Genesys conseille de préciser les trois premiers chiffres de la version de l'application.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Importation de modèles d'application

Genesys propose des modèles génériques pour toutes les applications Genesys. Vous pouvez trouver les fichiers .apd de modèles d'application, livrés avec chaque version du logiciel Genesys, dans le dossier **Modèles** d'un CD du produit.

Pour importer un modèle d'application depuis le fichier .apd, procédez comme suit.

Procedure: Importation de modèles d'application

Steps

1. Cliquez sur **plus**, puis sélectionnez **demande d'importation du modèle**.
2. Une nouvelle fenêtre apparaît. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un modèle d'application au format .apd à importer.
3. Cliquez sur **OK** pour charger le modèle d'application.
4. Consultez la rubrique [Création d'objets Modèle d'application](#) pour terminer la création de l'objet Modèle d'application.

Applications

Les applications sont les différents logiciels de Genesys gérant le centre de contact. Il existe deux types d'applications : les interfaces utilisateurs graphiques (GUI) et les démons. La plupart des démons sont des serveurs d'autres applications.

Vous devez enregistrer chaque instance d'un démon séparément. Le Configuration Server ne permet pas à deux démons du même nom de se connecter simultanément. En revanche, un objet dans la base de données de configuration peut représenter un nombre quelconque d'applications GUI de même type et des paramètres de configuration.

Affichage des applications

La liste **Applications** affiche les applications qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les applications désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**. Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des applications

Pour créer un nouvel objet Application, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Actualiser le tableau**—Actualiser l'affichage.
- **Cloner**— Copier une application.
- **Déplacer vers**— Déplacer une application vers une autre **structure hiérarchique**.
- **Activer** ou **Désactiver** des applications.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.
- **Configurer la journalisation**
- **Démarrer et Arrêter/Forcer l'arrêt** une application.
- **Mode autocommutateur**— Faire basculer manuellement une application de sauvegarde en mode primaire.

Cliquez sur le nom d'une application pour afficher des informations supplémentaires sur l'objet. Vous pouvez également définir des **autorisations**, des **options et des options d'application**, et afficher des **dépendances**.

Création d'objets d'application

Pour créer une application, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de l'Application. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Pour éviter tout dysfonctionnement des applications, Genesys déconseille l'utilisation de symboles (y compris les guillemets simples et doubles) dans les noms d'application.
 - **Modèle**— Le modèle d'Application sur lequel cette demande est fondée. Cette valeur est définie automatiquement lorsque vous sélectionnez le modèle d'application.
 - **Type**—Type de l'Application. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle d'application sélectionné.
 - **Type de composant**— Spécifie les objectifs détaillés de cet objet Application dans la configuration. Conservez la valeur par défaut (Inconnu) définie dans ce champ à moins que la documentation propre à l'application ne précise de saisir une valeur spécifique. Ce champ est uniquement visible pour les démons.
 - **Version**— La version de l'Application. Cette valeur est définie automatiquement en fonction de la version du modèle d'application sélectionné.
 - **Est un serveur d'application**— Ce champ est sélectionné pour tous les démons et non

sélectionné pour toutes les interfaces utilisateurs graphiques. Il est défini automatiquement en fonction du champ **Type**.

- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

Cette section s'applique uniquement aux démons, pas aux interfaces utilisateurs graphiques :

- **Répertoire de travail**—Chemin complet du répertoire d'installation de cette application. Ce champ est obligatoire. Lorsque vous créez une nouvelle application, Genesys recommande d'insérer un point (.). Le chemin sera automatiquement renseigné à l'installation de la nouvelle application et à la connexion à Configuration Server.
- **Ligne de commande**— La ligne de commande qui est utilisée pour démarrer cette Application, en spécifiant le nom du fichier exécutable de l'Application. Ce champ est obligatoire. Lorsque vous créez une nouvelle application, Genesys recommande d'insérer un point (.). La ligne de commande sera automatiquement renseignée à l'installation de la nouvelle application et à la connexion à Configuration Server.
- **Arguments de ligne de commande**—Des paramètres de ligne de commande supplémentaires qui sont utilisés pour démarrer cette Application. Lors de la création d'une nouvelle application, Genesys recommande de laisser ce champ vide. Les arguments seront insérés automatiquement lors de l'installation de la nouvelle application et de sa connexion à Configuration Server.
- **Délai de démarrage**— Intervalle, en secondes, pendant lequel le Management Layer attend le démarrage de cette application. Si l'application a été configurée avec l'option de configuration autostart réglée à Vrai, il s'agit également du délai au bout duquel Solution Control Server démarre cette application après l'initialisation ou après un redémarrage du système. Ce champ est obligatoire.
- **Délai d'attente d'arrêt**— Intervalle, en secondes, pendant lequel le Management Layer attend l'arrêt de cette application. Ce champ est obligatoire.
- **Démarrage automatique**—Indique si le Management Layer redémarre automatiquement l'application en cas d'arrêt inattendu.
- **Hôte**—Ordinateur hôte sur lequel l'application est en cours d'exécution.

Important

Afin de prendre en charge des configurations HA spécifiques, il est possible d'enregistrer plusieurs serveurs sur le même port du même hôte.

Dans le cas contraire, n'assignez pas le numéro de port à un autre serveur sur le même hôte.

- **Serveur de sauvegarde**—Serveur contacté par les applications client en cas d'échec de la connexion au serveur principal. Vous ne pouvez pas associer un serveur de sauvegarde avec plusieurs serveurs principaux. Vous devez utiliser le même modèle d'application pour le serveur de sauvegarde que celui utilisé pour le serveur principal. Vous devez également associer les serveurs au même compte utilisateur.

Important

Lorsque vous désignez une application comme serveur de sauvegarde pour un autre serveur, l'autocommutateur (pour les applications T-Server), les connexions et les locataires de cette application sont modifiés automatiquement pour coïncider avec les valeurs correspondantes du serveur principal. Tant que cette application est associée au serveur principal, ses connexions seront considérées comme en lecture seule et ne pourront être changées que lorsque vous apporterez des modifications aux connexions du serveur principal.

- **Type de redondance**—Type de redondance avec lequel cette application fonctionne.
- **Délai d'attente**—Délai d'attente de l'application, en secondes, entre chaque tentative de reconnexion après l'échec d'une connexion avec le serveur.
- **Tentatives**—Nombre de tentatives de reconnexion à ce serveur avant d'essayer de se connecter au serveur de sauvegarde. Cette valeur doit être égale ou supérieure à 1. Cette propriété n'est utilisée que si vous avez spécifié un serveur de sauvegarde pour ce serveur.

Important

Le réglage de ce paramètre sur une valeur différente de **1** peut ne pas prendre effet pour certains types d'applications.

- **Se connecter en tant que SYSTÈME**—Si cette case est cochée, indique que cette application se connecte à Configuration Server pour le compte SYSTÈME.
- **Se connecter en tant que compte**—Identifie le compte que doivent utiliser les applications pour se connecter à Configuration Server. Si la case **Se connecter en tant que SYSTÈME** est cochée, ce champ est désactivé. Pour les applications de type Configuration Server, la valeur par défaut de ce champ est Environnement\défaut.

Important

Si vous configurez Configuration Server Proxy, Genesys vous recommande fortement d'utiliser la valeur par défaut (Environnement\défaut).

- **Certificat**— La valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier **<série_#>_<nom_hôte>_cert.pem**.
- **Description de certificat**— Une description facultative du certificat.
- **Clé du certificat**—Chemin complet d'accès au fichier **<série_#>_<nom_hôte>_priv_key.pem** de la clé du certificat de sécurité. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.
- **Autorité de certification (CA) approuvée**—Chemin complet du fichier **ca_cert.pem** de l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.

Important

Reportez-vous au guide [Genesys Security Deployment Guide](#) pour plus d'information au sujet du déploiement de Genesys TLS Security.

3. L'onglet **Connexions** répertorie les connexions reliant cette application aux autres. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion.
4. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Serveur**—Application serveur à laquelle cette application se connecte en tant que client au démarrage.
 - **ID de port**—Port du serveur auquel l'application se connecte. Si vous souhaitez utiliser une connexion sécurisée, assurez-vous de sélectionner un port sécurisé.
 - **Protocole de connexion**—Nom du protocole de contrôle de connexion. Sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - **Simple**—Une simple connexion TCP entre les composants de Genesys.
 - **ADDP**—Protocole ADDP (Advanced Disconnect Detection Protocol) entre les composants de Genesys. Reportez-vous à la [Management Framework Deployment Guide](#) pour plus d'information sur le protocole ADDP.

Important

Définissez le protocole ADDP entre le Local Control Agent et le Solution Control Server dans l'onglet **Options** de l'objet Hôte.

- **Délai d'attente local**—Cette valeur n'est obligatoire que si vous avez spécifié **addp** dans **Protocole de connexion**. Cette valeur spécifie l'intervalle d'interrogation mesuré en secondes côté client. Cette valeur indique la fréquence selon laquelle l'application client envoie des signaux d'interrogation à l'application serveur. Pour activer cette fonctionnalité, spécifiez une valeur entière.

Avertissement

Pour éviter les faux états de déconnexion pouvant survenir à cause des retards dans le réseau de données, Genesys recommande de régler les délais d'attente ADDP à des valeurs supérieures à 10 secondes.

- **Délai d'attente distant**—cette valeur est requise uniquement si vous avez spécifié **addp** en **protocole de connexion**. Cette valeur spécifie l'intervalle d'interrogation mesuré en secondes côté serveur. Cette valeur indique la fréquence selon laquelle l'application serveur envoie des signaux d'interrogation à l'application client. Pour activer cette fonctionnalité, spécifiez une valeur entière.

Avertissement

Pour éviter les faux états de déconnexion pouvant survenir à cause des retards dans le réseau de données, Genesys recommande de régler les délais d'attente ADDP à des valeurs supérieures à 10 secondes.

- **Mode de suivi**— Le mode de suivi de la connexion utilisé entre un serveur et son client, comme suit :
 - **Suivi désactivé**— Sélectionnez si vous souhaitez que ni l'application client, ni l'application serveur n'impriment de messages relatifs au protocole ADDP dans leurs journaux.
 - **Suivi du côté client**— Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'application client imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
 - **Suivi du côté serveur**— Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'application serveur imprime les messages relatifs au protocole ADDP dans son journal.
 - **Suivi des deux côtés**— Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les applications client et serveur impriment toutes deux des messages relatifs au protocole ADDP dans leur journal.
 - **Mode de connexion**— Spécifie si ce port est sécurisé ou non par Genesys Security à l'aide du protocole TLS. Ce champ est désactivé si le client n'utilise pas Genesys Security.
 - **Paramètres de protocole de transport**— N'importe quel texte, généralement **clé=paires de** valeurs, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
 - **Paramètres de l'application**— N'importe quel texte, généralement **clé=paires de** valeurs, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
- Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les renseignements dans l'onglet **Connexions**.
 - L'onglet **Ports** répertorie les ports de communication utilisés par les clients d'une application pour se connecter à un serveur. Afin de prendre en charge des configurations haute disponibilité spécifiques, il est possible d'enregistrer plusieurs serveurs sur le même port du même hôte. Dans le cas contraire, n'assignez pas le numéro de port à un autre serveur sur le même hôte. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion.
 - Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **ID de port**— Identifiant du port.
 - **Port de communication**— Port associé à l'ID de port spécifié.
 - **Protocole de connexion**— Protocole utilisé pour la connexion.
 - **Sync. HA**— Si cette option est sélectionnée, un serveur de sauvegarde HA utilisera ce port pour se connecter au serveur principal.
 - **Mode d'écoute**— Le mode d'écoute configuré pour ce port
 - **Certificat**— La valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier **<série_#>_<nom_hôte>.cert.pem**.

- **Description**— Une description facultative du certificat.
- **Clé du certificat**—Chemin complet d'accès au fichier `<série #> <nom_hôte>_priv_key.pem` de la clé du certificat de sécurité. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.
- **Autorité de certification (CA) approuvée**—Chemin complet du fichier `ca_cert.pem` de l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.

Important

Reportez-vous au guide [Genesys Security Deployment Guide](#) pour plus d'information au sujet du déploiement de Genesys TLS Security.

- **Paramètres de transport**— N'importe quel texte, généralement **clé=paires de valeurs**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
 - **Paramètres de l'application**— N'importe quel texte, généralement **clé=paires de valeurs**, séparées par un point-virgule (;). Cette propriété est spécifique à l'application. Consultez la documentation de l'application pour définir les valeurs appropriées pour ce champ, le cas échéant.
- Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les informations dans l'onglet **Ports**.
 - Signification fonctionnelle de l'onglet **Locataires** uniquement dans un environnement multilocataires. Il spécifie une liste de locataires desservis par cette application. Les renseignements spécifiés dans cette liste ne limitent pas les priviléges d'accès des applications daemon en ce qui concerne les données de configuration. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un locataire à cet objet Application.

Important

Les applications T-Server et High Availability (HA) Proxy n'affichent pas la propriété Locataire. Un T-Server ne peut desservir qu'un seul locataire, qui est spécifié dans les propriétés **générales** du T-Server. Un HA Proxy ne peut desservir que le même locataire que celui du T-Server correspondant. Par ailleurs, ce locataire est également spécifié dans les propriétés **générales** de l'application HA Proxy.

- Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration de la journalisation

Pour configurer la connexion, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans la liste **Applications**, sélectionnez une ou plusieurs Applications.

2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, définissez les options suivantes :
 - Les applications sélectionnées dans la liste des **applications** apparaissent dans la section **Applications**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner des applications à inclure dans cette procédure.
 - Dans la section **Niveau de connexion**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Tout**—Tous les événements des niveaux de journalisation **Suivi**, **Interaction** et **Standard** sont consignés.
 - **Suivi**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.
 - **Interaction**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau que uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

Important

Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications, mais en rapport avec la même interaction.

Avertissement

En utilisant le niveau d'interaction, un nombre plus élevé d'événements de journalisation sur le réseau est généré, ce qui peut nuire à la performance des SGBD, des serveurs de messagerie et des composants du traitement de l'interaction.

- **Standard**— Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
 - Indique que la tentative d'effectuer une opération externe a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe ayant précédemment échoué a réussi
 - Indique la détection d'une condition qui a un impact négatif sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition détectée précédemment, qui a eu un impact négatif sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation de la sécurité (d'une quelconque nature)
 - Indique un échange de données de haut niveau qui ne peut être reconnu ou ne suit pas la logique attendue
 - Indique l'incapacité de traiter une demande externe

- Indique la réussite d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique une transition d'une Application d'un mode de fonctionnement à l'autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable a dépassé ce seuil
 - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable qui plus tôt a dépassé le seuil est revenue à son aire de répartition normale.
- **Aucune**— Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez régler le niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
- Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Message Server**, puis sélectionnez le serveur de messagerie pour recevoir les journaux.
 - Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
 - **Créer un segment**— Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
 - **Taille du segment (Mo)**— Si la case **Créer un segment** est cochée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
 - **Expiration des segments**— Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
 - **Segments maximum**— Si la case **Expiration des segments** est cochée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.

Cliquez sur

6. OK.

Démarrage et arrêt des applications

L'état de chaque objet d'application est affiché sur le [Tableau de bord système](#). À partir de la version 8.5.240, l'état est également affiché dans la liste des applications dans Configuration Manager. N'importe quelle application peut également être démarrée ou arrêtée à partir de cette liste.

Le démarrage et l'arrêt d'une application impliquent généralement le même processus que dans le tableau de bord système. Vous devez simplement :

1. Sélectionner une application dans la liste.
2. Ouvrir le menu **Plus**.
3. Sélectionner l'action appropriée de démarrage, arrêt ou basculement. Les options disponibles dans le menu dépendront de l'état actuel de l'application.

4. Confirmer votre choix.

Genesys Administrator Extension envoie des notifications au Solution Control Server, lequel utilise le Local Control Agent pour exécuter à distance l'opération sur l'application.

Vous devez avoir l'autorisation d'exécution et les priviléges de rôle appropriés pour démarrer et arrêter une application.

Important

- Vous ne pouvez pas démarrer ou arrêter une application Database Access Point.
- Les applications avec un état S.O. sont soit des objets conteneurs, comme des dossiers ou des unités de configuration, soit désactivées. Vous ne pouvez pas les démarrer ou les arrêter.

Démarrage des applications

Vous ne pouvez démarrer une application que si son état actuel est Arrêté.

Important

- Le démarrage d'application par Genesys Administrator Extension ne signifie pas nécessairement que l'application démarre immédiatement sa fonction. Les applications sont des composants de structures de niveau supérieur appelés « Solutions », et la plupart d'entre elles ne fonctionnent normalement que dans le cadre des solutions auxquelles elles appartiennent. Genesys recommande de n'activer des applications indépendantes que pour maintenance ou pendant des mises à niveau en ligne. En mode de production normal, démarrez toujours une solution complète.
- Une application que vous avez installé comme un service doit être démarré uniquement en tant que service.

Pour démarrer une application à partir de la liste d'applications, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez démarrer.
2. Ouvrez le menu **Plus**, puis sélectionnez **Démarrer**.

Le démarrage de l'application prend un certain temps, ce qui dépend de :

- La quantité de données de configuration que l'application doit lire dans la base de données de configuration.

- Le temps nécessaire pour la vérification de l'intégrité et de la complétude des données.
- Le nombre de connexions réseau que l'application doit établir avec d'autres ressources système.

Pendant l'initialisation d'une application, son état passe de Arrêté à Attente. Lorsque l'application démarre, son état passe de Attente à Exécution en cours. Dans certains cas, une application peut dépendre de composants internes ou externes pour effectuer ses fonctions. Dans ce cas, l'état de l'application peut changer comme suit :

- De Arrêté à Attente, puis à Initialisation et éventuellement à Service non disponible.
- De Initialisation ou Service non disponible à Démarré, seulement lorsque tous les composants internes et externes sont prêts.

Genesys Administrator signale le démarrage réussi d'une application uniquement si l'application a signalé un état Démarré ou Service non disponible dans le délai d'attente configuré.

Conseil

Vous pouvez également arrêter une application en cliquant sur son état. Par exemple, si une application porte l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur son état, l'application tentera de s'arrêter.

Arrêt progressif des applications

Avertissement

L'arrêt d'une application peut entraîner l'interruption de certaines ou de toutes les solutions actives auxquelles appartient l'application.

Cette action est similaire à la commande **Arrêt progressif** dans Genesys Administrator. Lorsque vous arrêtez une application, celle-ci cesse d'accepter de nouvelles requêtes et finit de traiter les requêtes de sa file d'attente. Si vous n'êtes pas certain qu'une application prend en charge l'arrêt progressif, vous pouvez utiliser l'option de configuration **suspending-wait-timeout** pour configurer un délai d'attente. Cela garantit que l'application s'arrêtera progressivement si elle prend en charge ce type d'arrêt; sinon, l'arrêt ne sera pas progressif. Reportez-vous au [Framework Configuration Options Reference Manual](#) pour plus de renseignements sur cette option de configuration.

Vous pouvez arrêter une application uniquement si son état actuel est Démarré, Service non disponible ou En attente. Vous ne pouvez pas arrêter progressivement une application si son état est Suspension ou Suspended :

Pour arrêter progressivement une application à partir de la liste d'applications, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez arrêter.
2. Ouvrez le menu **Plus**, puis sélectionnez **Arrêter**.

Conseil

Vous pouvez également arrêter une application en cliquant sur son état. Par exemple, si une application affiche l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur son état, l'application tentera de s'arrêter.

Arrêt des applications immédiatement (forcer l'arrêt)

Avertissement

L'arrêt d'une application peut entraîner l'interruption de certaines ou de toutes les solutions actives auxquelles appartient l'application.

Lorsque vous utilisez la fonction Forcer l'arrêt pour arrêter une application, cette dernière arrête immédiatement de traiter toutes les demandes, en cours et nouvelles. Vous pouvez arrêter une application uniquement si son état est Démarré, Service non disponible, En attente, Suspension ou Suspendu.

Pour arrêter une application dans la liste d'applications en utilisant la fonction Forcer l'arrêt, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application dont vous souhaitez forcer l'arrêt.
2. Ouvrez le menu **Plus**, puis sélectionnez **Forcer l'arrêt**.

Conseil

Vous pouvez également démarrer et arrêter des applications en cliquant sur le nom de l'état dans l'onglet Applications. Par exemple, si une application affiche l'état **Démarré** et que vous cliquez sur le nom de l'état, l'application tente de s'arrêter. De la même façon, si une application affiche l'état **Arrêté** et que vous cliquez sur le nom de l'état, l'application tente de démarrer.

Mode autocommutateur (basculement manuel)

Le mode autocommutateur fait basculer une application configurée dans une paire HR et exécutée en mode sauvegarde, à un mode primaire. Cela force l'application principale correspondante à s'exécuter en mode sauvegarde. Cette option est désactivée si l'application sélectionnée n'est pas configurée comme l'application principale dans une paire HA.

Pour effectuer un basculement manuel, vous devez avoir une licence adéquate afin que l'action soit prise en charge par le Management Layer. En l'absence de licence, cette option est désactivée.

Le basculement manuel n'est pas possible pour les types d'applications suivants :

- Configuration Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Pour basculer manuellement d'une application HA de secours à une paire HA qui s'exécute en mode primaire, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Sélectionnez l'application de sauvegarde que vous souhaitez faire passer en mode primaire.
2. Ouvrez le menu **Plus**, puis sélectionnez **Mode autocommutateur**.

Conditions d'alarme

Les conditions d'alarme précisent les événements dont vous souhaitez être averti et que vous voulez gérer dès qu'ils se produisent. Par exemple, un hôte ou une solution qui ne répond pas. Le logiciel Genesys contient des conditions d'alarme prédéfinies, mais vous pouvez également créer vos propres conditions d'alarme.

Les conditions d'alarme fonctionnent avec les scripts suivants :

- Les scripts de détection d'alarme, qui identifient les variables que le Management Layer doit contrôler pour déclencher une alarme.
- Les scripts de réaction d'alarme, qui identifient ce que doit faire le Management Layer lorsque des alarmes surviennent ou sont supprimées du système. les scripts de réaction d'alarme qui déterminent ce qui doit se produire lors de la suppression d'alarmes se nomment scripts d'effacement d'alarme.

Pour créer un script de condition d'alarme, consultez la rubrique [Scripts](#). Pour associer des scripts de détection et de réaction d'alarme à des conditions d'alarme, configurez les paramètres appropriés dans les onglets de la condition d'alarme correspondante.

Affichage des conditions d'alarme

La liste des **Conditions d'alarme** répertorie les Conditions d'alarme de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les conditions d'alarme désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les conditions d'alarme

Pour créer un nouvel objet de condition d'alarme, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une condition d'alarme.
- **Déplacer vers**— Déplacer une condition d'alarme vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les conditions d'alarme
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une condition d'alarme pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procédure: Créeation d'objets de condition d'alarme

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquez sur le Utiliser le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans une liste :
 - **Nom**— Le nom de l'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
 - **Description**— Une brève description de la condition d'alarme.
 - **Catégorie**— La catégorie de la condition d'alarme : **Critique**, **Majeur** ou **Mineur**. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Script de détection**— Script décrivant la logique appliquée pour détecter l'alarme.
 - **Délai d'attente d'annulation**— La période, en secondes, durant laquelle la condition d'alarme est enregistrée dans la base de données des journaux, à moins qu'elle ne soit annulée par un autre événement ou supprimée par un utilisateur. Lorsque ce délai d'attente expire, la condition d'alarme est supprimée sans condition.
 - **ID de l'événement de détection**— Identificateur de l'événement déclenchant l'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Sélection de détection**— Le mode de sélection de l'évènement utilisé par le Management Layer pour l'analyse de la condition d'alarme. Les modes sont les suivants :

- **Sélectionner par n'importe quel critère**— L'événement spécifié dans une application quelconque déclenche une alarme.
- **Sélectionner par application**— L'événement spécifié dans l'application sélectionnée déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Application**. Cliquez sur l'icône **Parcourir** pour sélectionner un élément de la liste, ou saisissez le nom ou une partie du nom d'un élément dans le champ **Filtre rapide**. La liste est renseignée avec les objets Application conservés dans Configuration Server.
- **Sélectionner par type d'application**— L'événement spécifié dans le type d'application sélectionné déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Type**. Cliquez sur le bouton déroulant pour sélectionner un élément dans la liste. La liste est renseignée avec les objets Application dont les sous-types sont définis.
- **ID de l'événement de suppression**— Identificateur de l'événement déclenchant l'effacement de l'alarme. Pour l'effacement d'alarme, Le Management Layer utilise l'événement à partir de la même ou des mêmes application(s) spécifiée(s) pour l'événement de détection de cette condition d'alarme.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois l'objet créé, vous pouvez le modifier et cliquez sur les onglets **Scripts de réaction** ou **Scripts d'effacement** pour attribuer des scripts à la condition d'alarme. Consultez la rubrique **Scripts** pour plus de renseignements.

Procedure: Test des Conditions d'alarme

Steps

1. Dans la liste des **Conditions d'alarme**, cliquez sur la case en regard de la(des) condition(s) d'alarme que vous souhaitez tester.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionner **Activer l'alarme**.
3. La condition d'alarme est activée. Accédez au **Tableau de bord du système** pour afficher l'alarme et l'effacer.

Conditions d'alarme prédéfinies

Genesys fournit les Conditions d'alarme prédéfinies répertoriées dans le tableau suivant. Si nécessaire, vous pouvez configurer ces conditions de manière plus poussée pour les adapter à vos besoins.

Type d'alarme	Description
Échec de l'application	Indique que l'application spécifiée a pris fin ou qu'elle ne répond plus.
Échec de connexion	Signale que la connexion spécifiée entre les deux applications a été perdue.
Échec de la liaison CTI	Signale que la connexion entre le T-Server spécifié et son autocommutateur a été perdue.
Hôte inaccessible	Signale que le Management Layer ne peut pas atteindre le Local Control Agent (LCA) sur l'hôte ou les applications démons Genesys s'exécutent. Le LCA n'est pas démarré ou n'écoute pas sur un port autre que celui spécifié dans la configuration. Une condition d'hôte inaccessible est également souvent indiquée comme étant arrêtée.
Erreur de licence	Indique qu'une erreur de licence s'est produite.
Service non disponible	Indique qu'un composant de Genesys ne peut fournir de service pour des raisons internes.
Hôte non disponible	Signale qu'un hôte exécutant des applications Genesys démon est indisponible (désactivé).
Impossible de joindre l'hôte	Signale que le Management Layer ne peut pas atteindre l'hôte où s'exécutent les applications démons Genesys (pas de route vers l'hôte).
Changement d'état de la Solution non planifiée	Signale que l'état d'une Solution est passée de Commencée à En attente, mais sans aucune demande d'arrêter la Solution. Cela peut être un symptôme de défaillance d'un des composants de la solution.
Perte de connexion à la base de données du serveur Message Server	Indique que le Message Server a perdu la connexion à la base de données de journalisation centralisée.

Pour plus d'information sur les Conditions d'alarme prédéfinies, consultez le [Management Layer User's Guide](#).

Courriels de l'alarme

Vous pouvez personnaliser la ligne d'objet et le corps d'un courriel de la réaction d'alarme en créant un modèle, en utilisant le texte brut et n'importe quelle variable réservée parmi les suivantes, qui représentent les informations spécifiques à propos de l'alarme :

Variable	Description
\$REACT_NAME	Le nom de la réaction d'alarme.
\$COND_ID	L'ID de la condition d'alarme.
\$COND_NAME	Le nom de la condition d'alarme.
\$COND_CTGR	La catégorie de la condition d'alarme.
\$APP_ID	L'ID de l'application.
\$APP_NAME	Le nom de l'application.
\$APP_TYPE	Le type de l'application.
\$MSG_ID	L'ID du message.
\$MSG_DESCR	Le texte du message.
\$\$	Le caractère du signe de dollar (\$).

Vous pouvez utiliser ce script de réaction d'alarme aussi souvent que nécessaire. Pour chaque utilisation, le texte du courriel est automatiquement personnalisé pour la situation en question.

Exemple

Un exemple de courriel de réaction d'alarme est basé sur le modèle suivant :

Subject:

```
$COND_ID detected in $APP_NAME
```

Message:

```
CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.
```

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

Dans le scénario suivant, le système détecte qu'une surcharge de l'unité centrale (UC) s'est produite dans le Solution Control Server, une alarme se déclenche et le courriel suivant est envoyé en réponse. Notez le remplacement des noms de variable avec des valeurs réelles correspondant au scénario d'alarme.

Subject:

```
CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760
```

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS

Hôtes

Les Hôtes sont des ordinateurs exécutant les différentes applications serveur dans l'environnement.

N'enregistrez que les hôtes sur lesquels vous installerez et exécuterez des serveurs Genesys ou des serveurs tiers configurés dans la base de données de configuration.

Affichage des hôtes

La liste des **hôtes** affiche les hôtes qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les hôtes désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travaillant avec des hôtes

Pour créer un nouvel objet hôte, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Vous ne pouvez supprimer un hôte que si aucune application serveur ne lui est attribuée.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un hôte.
- **Déplacer vers**— Déplacer un hôte vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des hôtes.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez [Hiérarchie des objets](#) pour plus de renseignements.
- [Configurer la journalisation](#)

Cliquez sur le nom d'un hôte pour afficher des informations supplémentaires sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

Création d'objets de l'hôte

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Crédit d'objets de l'hôte

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de l'hôte. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Puisque les applications utilisent ce nom d'hôte pour établir des connexions avec les serveurs fonctionnant sur cet hôte, veillez à ce qu'il soit exactement identique à celui de la configuration du réseau de données.

Important

Vous pouvez modifier ce nom d'hôte uniquement lorsqu'aucune application serveur ne lui est attribuée.

- **Adresse IP**— L'adresse IP de l'hôte. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration. Puisque les applications peuvent utiliser l'adresse IP spécifiée pour établir des connexions avec les serveurs fonctionnant sur cet hôte, veillez à ce qu'elle soit exactement identique à l'adresse IP de cet hôte dans la configuration de réseau de données.

Conseil

Cliquez sur la loupe dans le champ **Nom** pour que GAX entre automatiquement l'adresse IP de l'hôte.

- **Type d'OS**— Le type de système d'exploitation de cet hôte. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
- **Version**— La version du système d'exploitation.
- **Port de LCA**— Le numéro de port sur lequel l'Agent de contrôle Local (LCA) pour cet hôte s'exécute. Le port LCA doit être configuré sur une valeur comprise entre 2000 et 9999, inclusivement. Lorsque le port LCA est configuré à une valeur inférieure à 2000, LCA démarre sur le port numéro 4999 (valeur par défaut).

Important

Ne modifiez pas la valeur du port LCA si une application est déjà connectée au LCA ou si Solution Control Server (SCS) a déjà commencé à contrôler LCA.

- **Serveur de contrôle de solution**— Le SCS qui surveille et contrôle cet hôte. Cette propriété n'est valable que si vous activez la fonction SCS réparti. Reportez-vous au *Management Layer User's Guide* pour plus de détails.
- **Certificat**— La valeur du certificat de sécurité. Sous Windows, sélectionnez la valeur du certificat dans la liste des certificats installés. Sous UNIX, entrez le chemin complet du fichier `<série_#>_<nom_hôte>.cert.pem`.
- **Description de certificat**— Une description facultative du certificat.
- **Clé du certificat**— Chemin complet d'accès au fichier `<série_#>_<nom_hôte>.priv_key.pem` de la clé du certificat de sécurité. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.
- **Autorité de certification (CA) approuvée**— Chemin complet du fichier `ca_cert.pem` de

l'autorité de certification qui a émis le certificat de sécurité par défaut. Ce champ n'est utilisé que si Genesys Security est déployé sous UNIX; autrement ce champ est vide.

Important

Reportez-vous au guide [Genesys Security Deployment Guide](#) pour plus d'information au sujet du déploiement de Genesys TLS Security.

- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration de la journalisation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Configuration de la journalisation

Steps

1. Dans la liste des **hôtes**, sélectionnez un ou plusieurs hôtes.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de la journalisation**, définissez les options suivantes :
 - Les hôtes que vous avez sélectionnés dans la liste des **hôtes** apparaissent dans la section **hôtes**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les hôtes à inclure dans cette procédure.
 - Dans la section **Niveau de connexion**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Tout**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**.

- **Suivi**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et **Standard**. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.
- **Interaction**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau que uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

Important

Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications, mais en rapport avec la même interaction.

Avertissement

L'utilisation du niveau interaction génère beaucoup d'événements de journalisation sur le réseau; cela peut nuire aux performances du SGBD, des serveurs de messagerie et des composants de traitement d'interaction.

- **Standard**— Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
 - Indique que la tentative d'effectuer une opération externe a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe ayant précédemment échoué a réussi
 - Indique la détection d'une condition qui a un impact négatif sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition détectée précédemment, qui a eu un impact négatif sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation de la sécurité (d'une quelconque nature)
 - Indique un échange de données de haut niveau qui ne peut être reconnu ou ne suit pas la logique attendue
 - Indique l'incapacité de traiter une demande externe
 - Indique la réussite d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique une transition d'une Application d'un mode de fonctionnement à l'autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable a dépassé ce seuil

- Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable qui plus tôt a dépassé le seuil est revenue à son aire de répartition normale.
 - **Aucune**— Aucune journalisation n'est exécutée.
4. Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez régler le niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
- Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Message Server**, puis sélectionnez le serveur de messagerie pour recevoir les journaux.
 - Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
 - **Créer un segment**—Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
 - **Taille du segment (Mo)**— Si la case **Créer un segment** est cochée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
 - **Expiration des segments**— Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
 - **Segments maximum**— Si la case **Expiration des segments** est cochée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.

Cliquez sur

6. OK.

ADDP

Pour configurer le protocole Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) entre le LCA d'un hôte donné et SCS, utilisez l'onglet **Options** de l'objet hôte. Si vous utilisez le Management Layer pour la gestion des échecs d'application, définissez les paramètres ADDP pour l'hôte comme décrit.

Procédure: Mise en place des connexions ADDP

Steps

1. Ouvert l'onglet**Options** de l'hôte.
2. Créez une section intitulée addp.
3. Dans la section addp, spécifiez les options de configuration suivantes :

Nom de l'option	Valeur de l'option	Description de l'option
délai d'attente-addp	N'importe quel nombre entier	Définit le délai d'attente ADDP en secondes. Si une application dans la connexion ne reçoit pas les messages de l'autre application pendant la connexion à l'intérieur de cet intervalle, la première application envoie un message d'interrogation. Si la première application ne reçoit pas une réponse au message d'interrogation dans cet intervalle de temps, il interprète l'absence de réponse comme une perte de connexion. Le réglage conseillé pour cette option est 3 secondes pour une connexion LAN ou 10 secondes pour une connexion WAN.
addp-trace	local	Le LCA imprime les messages relatifs à ADDP dans son journal.

Important

Vous configurez ADDP entre serveurs à l'aide de l'onglet Application **deconnexions**.

Vérifier les ports

Vous pouvez cliquer sur le nom d'un hôte pour afficher plus de détails sur sa configuration, vérifier les données de port et identifier les conflits entre ports. Cliquez sur **Vérifier les ports** pour afficher toutes les applications et tous les ports configurés pour l'objet Hôte, ainsi que les conflits entre ports. Les ports dupliqués sur plusieurs applications sont mis en surbrillance dans la liste car ils peuvent être en conflit. Vous pouvez cliquer sur une application dans la liste **Vérifier les ports** pour afficher les détails relatifs à l'objet d'application. Cliquez sur **Exporter** pour exporter les éléments de la liste

dans un format compatible avec Microsoft Excel.

Scripts

Les Scripts désignent les scénarios de traitement ou les traitements pouvant être appliqués aux interactions avec les clients. Par exemple, un script de réaction d'alarme indique la réaction découlant du déclenchement d'une condition d'alarme.

Important

Selon le type d'application, un scénario ou le traitement lui-même peut être inclus dans l'objet Script, dans ce cas il apparaît dans l'onglet **Options** de l'objet Script.

Pour plus d'informations sur les scripts, reportez-vous au [Management Layer User's Guide](#) ou à la documentation spécifique à votre produit.

Affichage des scripts

La liste des **Scripts** affiche les Scripts qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les scripts désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des scripts

Pour créer un nouvel objet de Script, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Lorsque vous supprimez un script, il est supprimé de la base de données de configuration et de la **condition d'alarme** à laquelle il est associé. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un Script.
- **Déplacer vers**— Déplacer un script vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des scripts.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un script pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création d'objets de Script

Procédure: Création d'objets de Script

Purpose: Pour créer des objets de Script.

Prerequisites

Vous êtes dans la fenêtre **Scripts** de Configuration Manager.

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du script. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type de script**— Le type du script. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet.

Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Procédure: Création d'objets de Script de Condition d'alarme

Purpose: Pour créer des objets de Script pour les Conditions d'alarme.

Prerequisites

Vous êtes dans la fenêtre **Scripts de détection/réaction** de Configuration Manager.

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du script. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type de script**— Le type du script. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
 - **Réaction d'alarme**— Consultez l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus pour en savoir plus sur les scripts de réaction d'alarme.
 - **Types de réaction d'alarme**— Sélectionnez l'action à appliquer lors du déclenchement de ce script. Les champs de texte disponibles changent pour indiquer les renseignements applicables à votre sélection.
 - **Détection d'alarme**— Consultez l'onglet Scripts d'alarme ci-dessus pour en savoir plus sur les options que vous pouvez définir pour les scripts de détection d'alarme.
 - **Types de détection**— Sélectionnez l'action à appliquer lors du déclenchement de ce script. Les champs de texte disponibles changent pour indiquer les renseignements applicables à votre sélection.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Scripts d'alarme

Choisissez l'un des types de script suivants pour en savoir plus :

- [Scripts de détection d'alarme](#)
- [Scripts de la réaction d'alarme](#)

Scripts de détection d'alarme

Les scripts de détection d'alarme identifient quelles variables système le Management Layer doit contrôler pour déclencher une alarme.

Les variables système que la couche de gestion peut contrôler (également appelées « paramètres de détection d'alarme avancée ») comprennent :

- **Seuil variable du système hôte**—Vous permet de spécifier la valeur d'un changement irrégulier qui peut se produire à un certain moment, pendant l'utilisation de l'UC ou de la mémoire, sur un hôte donné.
- **Seuil variable du système d'applications**.—Vous permet de spécifier la valeur d'un changement irrégulier qui peut se produire à un certain moment, pendant l'utilisation de l'UC de l'application ou de la mémoire.
- **Seuil variable du SNMP local**— Vous permet de spécifier la valeur d'un changement irrégulier qui peut se produire pendant un certain temps dans n'importe quelle variable SNMP provenant du fichier MIB Genesys.
- **Seuil variable du SNMP distant**—Vous permet de spécifier la valeur d'un changement irrégulier qui peut-être se produire pendant un certain temps dans n'importe quelle variable SNMP extraites d'un fichier non - Genesys MIB.

Avertissement

Les fonctionnalités de détection d'alarme associées à SNMP exigent que vous possédiez une licence SNMP de Genesys pour Solution Control Server.

Important

Le seuil supérieur, qui, une fois franchi, déclenche une alarme uniquement si la valeur

augmente, doit être un nombre supérieur au seuil inférieur, lequel stoppe l'alarme une fois franchi, uniquement si la valeur diminue. Par exemple, si le seuil supérieur est 300, le seuil inférieur doit être inférieur à 300.

Scripts de réaction d'alarme

Les scripts de réaction d'alarme identifient ce que doit faire le Management Layer lorsque des alarmes surviennent ou sont supprimées du système.

Le Management Layer gère les types de scripts de réaction d'alarme suivants :

- Arrêt de l'application spécifiée.
- Démarrage d'une application spécifiée.
- Redémarrage de l'application qui a généré l'alarme.
- Démarrage d'une solution spécifiée.
- Envoi d'un courriel contenant des renseignements sur l'alarme aux adresses électroniques désignées. Vous pouvez personnaliser le message courriel grâce à des détails spécifiques sur l'alarme.
- Basculement des opérations de l'application qui a généré l'alarme vers son application de secours, pour les applications s'exécutant en mode principal, secours ou autre mode.
- Envoi d'une interruption SNMP avec des renseignements détaillés sur l'alarme à un système de gestion réseau généraliste.
- Exécution d'une commande de système d'exploitation.

Important

{}{{1}}}}

- Modification de la valeur d'une option de configuration pour l'application désignée ou l'application qui a généré l'alarme.

Solutions

Les solutions sont des ensembles d'applications qui accomplissent des tâches métier particulières dans les centres de contact.

Affichage des Solutions

La liste des **Solutions** affiche les Solutions qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les solutions désactivées sont grisées dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les solutions

Pour créer un nouvel objet Solution, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une Solution.

- **Déplacer vers**— Déplacer une solution vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des solutions.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hierarchie des objets** pour plus de renseignements.
- **Configurer la journalisation**

Cliquez sur le nom d'une solution pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création d'objets de la Solution

Pour créer des objets de solution, procédez comme suit :

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de la solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
 - **Attribuée au locataire**—Dans un environnement multilocataires, locataire auquel est attribuée cette solution.
 - **Type de solution**— Le type de la Solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du type de solutions importé. {{NoteFormat|Une solution de type **Type de solution par défaut** ou **Framework** ne peut être démarrée ou arrêtée avec Solution Control Interface que si elle a été créée à l'aide d'un assistant de solution. Reportez-vous au **Management Layer User's Guide**.}}
 - **Solution Control Server**—Nom du Solution Control Server contrôlant cette solution.
 - **Version**— La version de la Solution. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Dans l'onglet **Définitions d'applications**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un objet d'application à cette solution.

Important

Toutes les solutions utilisant le même composant de solution doivent être contrôlées par le même Solution Control Server.

4. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Type d'application**— Le type d'Application utilisé comme un composant de la Solution.
 - **Version**— La version de l'Application utilisée comme un élément de Solution.
 - **Priorité du démarrage**— La position par défaut de l'élément de Solution dans la séquence de démarrage du composant au sein de la Solution.
 - **Facultatif**— Spécifie si ce composant de la Solution est facultatif.
 - Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les renseignements dans l'onglet **Définitions de l'application**.
6. Dans l'onglet **Applications**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une application à cette solution.

Important

Toutes les solutions utilisant le même composant de solution doivent être contrôlées par le même Solution Control Server.

7. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Application**— Type d'application utilisée en tant que composant de solution.
 - **Priorité du démarrage**— La position par défaut de l'élément de Solution dans la séquence de démarrage du composant au sein de la Solution.
 - **Facultatif**— Spécifie si ce composant de la Solution est facultatif.
 - Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration de la journalisation

Pour configurer la connexion pour une solution, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Dans la liste **Solutions**, sélectionnez une ou plusieurs solutions.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Configurer la journalisation**.
3. Dans la fenêtre **Configuration de connexion**, procédez comme suit :
 - Les solutions que vous avez sélectionnées dans la liste **Solutions** apparaissent dans la section **Solutions**. Vous pouvez sélectionner ou désélectionner les solutions à inclure dans cette procédure.
 - Dans la section **Niveau de connexion**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Tout**— Tous les événements des niveaux de journalisation **Suivi**, **Interaction** et **Standard** sont consignés.
 - **Suivi**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Suivi**, **Interaction** et

Standard. Ce paramètre peut nuire aux performances de l'application. Ne définissez ce niveau que lorsque vous testez de nouvelles fonctions ou de nouveaux scénarios de traitement des interactions.

- **Interaction**— Génère tous les événements consignés à partir des niveaux **Interaction** et **Standard**. Ne définissez ce niveau que uniquement lorsque vous testez des événements pour une interaction spécifique.

Avertissement

- L'utilisation du niveau interaction génère beaucoup d'événements de journalisation sur le réseau; cela peut nuire aux performances du SGBD, des serveurs de messagerie et des composants de traitement d'interaction.
- Les enregistrements au niveau interaction contiennent l'attribut ID de l'interaction qui facilite la recherche des événements consignés générés par de nombreuses applications, mais en rapport avec la même interaction.

- **Standard**— Genesys vous recommande d'activer en permanence un seul niveau de journalisation standard durant le fonctionnement des solutions en mode de production normal. Ce niveau signale des événements concernant des problèmes importants et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :
 - Indique que la tentative d'effectuer une opération externe a échoué
 - Indique que la dernière tentative d'effectuer une opération externe ayant précédemment échoué a réussi
 - Indique la détection d'une condition qui a un impact négatif sur les opérations, réelles ou projetées
 - Indique qu'une condition détectée précédemment, qui a eu un impact négatif sur les opérations, n'existe plus
 - Indique une violation de la sécurité (d'une quelconque nature)
 - Indique un échange de données de haut niveau qui ne peut être reconnu ou ne suit pas la logique attendue
 - Indique l'incapacité de traiter une demande externe
 - Indique la réussite d'une étape logique dans un processus d'initialisation
 - Indique une transition d'une application d'un mode de fonctionnement à l'autre
 - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable a dépassé ce seuil
 - Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable qui plus tôt a dépassé le seuil est revenue à son aire normale.
- **Aucune**— Aucune journalisation n'est exécutée.
- Dans la section **Réglage des paramètres de journalisation**, vous pouvez régler le niveau de journalisation des types de consignation suivants : **Serveur de journalisation réseau**, **Fichier texte brut** et **Console**. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez sélectionné **Serveur de journalisation réseau** lors de l'étape précédente,

accédez à la section **Message Server**, puis sélectionnez le serveur de messagerie pour recevoir les journaux.

- Si vous avez sélectionné **Fichier texte brut** lors de l'étape précédente, accédez à la section **Nom du fichier journal**, puis spécifiez le nom du fichier journal pour recevoir les journaux. Vous pouvez également configurer les paramètres suivants :
 - **Créer un segment**—Si cette option est sélectionnée, le fichier journal est segmenté en blocs de la taille spécifiée dans le champ **Taille du segment (Mo)**.
 - **Taille du segment (Mo)**— Si la case **Créer un segment** est cochée, spécifiez la taille des segments du fichier journal en mégaoctets.
 - **Expiration des segments**— Si cette option est sélectionnée, les segments sont supprimés une fois le nombre maximum de segments atteint, en fonction de la valeur définie dans **Segments maximum**.
 - **Segments maximum**— Si la case **Expiration des segments** est cochée, spécifiez le nombre de segments à conserver avant de supprimer les segments au-delà de la limite définie.

4. Cliquez sur **OK**.

Locataires

Les Locataires sont des sociétés dont les interactions avec les clients sont permises ou améliorées par le biais de services proposés par un tiers, généralement un fournisseur de services de télécommunications. Cependant, d'un point de vue architectural, la plupart du matériel et des logiciels que les locataires utilisent pour permettre ou améliorer ces interactions appartient au fournisseur de services.

D'un point de vue fonctionnel, chaque locataire dans un environnement multilocataires hiérarchique est un centre d'appels (un seul ou plusieurs sites) entièrement équipé pour traiter les interactions avec les clients. Dans un environnement multilocataires hiérarchique, à tout moment, Genesys Administrator Extension affiche uniquement les ressources matérielles et logicielles appartenant à un locataire spécifique à l'intérieur de cet environnement.

Important

Pour créer des locataires, un utilisateur doit disposer des autorisations et des priviléges de rôle appropriés pour se connecter à Genesys Administrator Extension et créer des locataires. Cependant, le groupe d'accès de créateurs de locataire doit exister pour que l'utilisateur puisse créer un locataire.

Attribution des ressources

Certaines de ces ressources matérielles et logicielles sont attribuées à chaque locataire séparément (par exemple, les postes téléphoniques et les files d'attente d'un système de commutation).

D'autres ressources sont partagées par les locataires; ces ressources traitent les interactions avec les clients de tous les locataires ou d'une partie de ceux-ci simultanément (par exemple, les dispositifs de contrôle et de signalisation d'un système de commutation, les points de contrôle de service du réseau téléphonique public).

Les objets de configuration qui décrivent les deux types de ressources sont attribués aux locataires en conséquence.

Affichage des locataires

Généralement, les locataires visibles dépendent des locataires sélectionnés dans le **Répertoire des locataires** de Configuration Manager. Lorsque Environnement est sélectionné, l'utilisateur voit tous les locataires. Si un autre locataire est sélectionné, l'utilisateur ne voit que ce locataire et tous ses enfants existants.

Si l'utilisateur se sert du champ **Filtre rapide**, tous les locataires auxquels il a accès apparaissent. Si l'utilisateur n'a pas accès au locataire Environnement (racine), il n'est pas affiché.

Affichage des locataires

La liste **Locataires** affiche les locataires de votre environnement.

Important

Les locataires désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez aussi filtrer le contenu de la liste en tapant le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.

Travail avec les locataires

Pour créer un nouvel objet de locataire, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Vous devez cliquer sur un locataire pour accéder aux fonctions de copie, de suppression, d'activation ou de désactivation du locataire.

Important

Lorsque vous supprimez un locataire de la base de données de configuration, tous ses locataires enfants sont également supprimés et, de manière récursive, tous leurs locataires enfants.

Cliquez sur le nom d'un locataire pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Création d'objets de locataire

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une

valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Nom**—Le nom du locataire. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
- **Mot de passe**— Mot de passe devant être utilisé pour accéder à ce locataire.
- **Confirmer le mot de passe**— Confirmation du mot de passe entré.
- **Locataire parent**—Locataire parent de ce locataire. Par défaut, le locataire parent est le locataire sous lequel vous créez le nouveau locataire. Si vous modifiez ce champ, le nouveau locataire est créé en tant que nouveau locataire enfant sous le locataire parent spécifié. Pour modifier le locataire parent par la suite, reportez-vous à l'onglet Structure ci-dessus.
- **Numéro facturable**— Numéro de compte auquel sont facturées les activités associées à ce locataire, à des fins de suivi de coûts.
- **Règle de capacité par défaut**— Nom du script de type règle de capacité qui définit la capacité de ce locataire à gérer plusieurs interactions. Pour plus de renseignements, consultez la documentation relative aux rapports.
- **Contrat par défaut**— Le forfait par défaut appliqué aux ressources de ce locataire. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre Routing Solutions de [? id=e1d523c2-f4e4-4a7d-90f9-4cd522bd5de9 Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Si vous n'êtes pas connecté comme utilisateur par défaut, ou n'êtes pas un membre du groupe d'accès **SuperAdministrators**, vous devez avoir des **autorisations** et **privileges de rôle** particuliers pour créer un locataire. Reportez-vous au [Genesys Security Deployment Guide](#) pour plus de détails sur les exigences de sécurité pour la création d'un locataire.

Structure du locataire

Structure multilocataires hiérarchique

Une structure multilocataires hiérarchique peut contenir un nombre illimité de niveaux. Cet environnement de configuration répond aux besoins de chaque société dans la hiérarchie.

Dans un environnement multilocataires, lorsque vous démarrez Genesys Administrator Extension pour la première fois après l'initialisation de la base de données de configuration, vous ne pouvez voir que le locataire Environnement. Lorsque vous enregistrez un nouveau locataire dans la base de données de configuration, la couche de configuration crée automatiquement tous les dossiers nécessaires pour prendre en charge l'attribution de ressources et la saisie de données de configuration pour ce locataire.

Reportez-vous au [*Genesys Security Deployment Guide*](#) pour plus d'information sur la façon dont les autorisations sont héritées dans une structure hiérarchique de plusieurs locataires.

Modification de la structure multilocataires hiérarchique

Pour réorganiser les locataires entre les locataires parents de la structure, modifiez le champ Locataire parent pour l'objet Locataire que vous voulez déplacer.

Fuseaux horaires

Les fuseaux horaires sont des objets prédéfinis qui fournissent aux applications Genesys des informations sur les fuseaux horaires internationaux.

Lorsque vous ouvrez la première fois la liste des objets Fuseaux horaires, vous voyez la liste des fuseaux horaires internationaux.

Affichage des fuseaux horaires

La liste des **Fuseaux horaires** indique les fuseaux horaires qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les fuseaux horaires désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les fuseaux horaires

Pour créer un nouvel objet de fuseau horaire, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les

tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un fuseau horaire.
- **Déplacer vers**—Déplacer un fuseau horaire vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des fuseaux horaires.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un fuseau horaire pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Création d'objets de fuseau horaire

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du fuseau horaire. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Une brève description du fuseau horaire.
 - **Nom dans Mozilla**— Le nom du fuseau horaire utilisé dans le navigateur Mozilla Firefox. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Nom dans Explorer** — Le nom du fuseau horaire utilisé dans le navigateur Microsoft Internet Explorer. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Heure d'été**— Indique si l'heure d'été (heure avancée) est utilisée.
Remarque : Les champs suivants apparaissent uniquement si la case **Heure d'été** est cochée.
 - **Type d'heure avancée**— Sélectionnez l'une des options suivantes pour indiquer quand l'heure d'été commence et quand elle finit :
 - **Année en cours ou date fixe (locale)**— L'heure d'été commence et finit à une date et à une heure spécifiques. Ce paramètre s'applique à une année seulement et doit être redéfini tous les ans.
 - **Date de début**— Date de début de l'heure d'été.
 - **Date de fin**— Date de fin de l'heure d'été.
 - **Heure de début**— Heure de début de l'heure d'été.
 - **Heure de fin**— Heure de fin de l'heure d'été.

- **Définition de l'heure d'été (GMT)**— L'heure d'été commence et finit à une date/un mois/une heure précises. Ces paramètres sont reportés sur plusieurs années jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou qu'ils ne soient plus utilisés.
- **Année de début**— Année où l'heure d'été a commencé ou commencera à être observée. Si l'heure d'été est actuellement utilisée, vous pouvez également sélectionner **Pas observé**.
- **Année de fin**— Année où doit finir l'heure d'été. Si vous ne prévoyez pas d'arrêter l'heure d'été, sélectionnez **Pas observé**.
- **Mois de début**— Mois où commence l'heure d'été.
- **Mois de fin**— Mois où finit l'heure d'été.
- **Type de jour de début**—Indique si la valeur **Jour de début** est Fixe, donc si l'heure d'été commence le même jour chaque année, ou Variable, si vous devez définir les variables à utiliser pour déterminer le jour de début.
- **Type de jour de fin**—Indique si la valeur **Jour de fin** est Fixe, donc si l'heure d'été finit le même jour chaque année, ou Variable, donc si vous devez définir les variables à utiliser pour déterminer le jour de fin.
- (Si **Type de jour de début** est défini sur Fixe) **Jour de début**—Date à laquelle l'heure d'été commence.
- (Si **Type de jour de fin** est défini sur Fixe) **Jour de fin**—Date à laquelle l'heure d'été finit.
- (Si **Type de jour de début** est défini sur Variable) **Semaine de début**—Numéro de semaine à laquelle l'heure d'été commence.
- (Si **Type de jour de fin** est défini sur Variable) **Semaine de fin**—Numéro de semaine à laquelle l'heure d'été finit.
- (Si **Type de jour de début** est défini sur Variable) **Jour de semaine de début**—Jour de la semaine auquel l'heure d'été commence.
- (Si **Type de jour de fin** est défini sur Variable) **Jour de semaine de fin**—Jour de la semaine auquel l'heure d'été finit.
- **Heure de début**— Heure de début de l'heure d'été.
- **Heure de fin**— Heure de fin de l'heure d'été.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Fuseaux horaires internationaux

Genesys Administrator Extension inclut les fuseaux horaires internationaux suivants :

Abréviation	Fuseau horaire
ACT	Heure d'Australie centrale
AET	Heure d'Australie occidentale
AGT	Heure normale d'Argentine
AtIST	Heure normale de l'Atlantique
ART	(arabe) Heure normale d'Égypte
AST	Heure normale de l'Alaska
BET	Heure du Brésil oriental
BST	Heure normale du Bangladesh
CAT	Heure d'Afrique centrale
CNT	Heure du Canada, Terre-Neuve
CST	Heure normale du centre
CTT	Heure de Chine, Taiwan
EAT	Heure d'Afrique orientale
CET	Heure d'Europe centrale
EET	Heure d'Europe de l'Est
EST	Heure normale de l'Est
GMT	Heure universelle de Greenwich
HST	Heure normale d'Hawaii
IET	Heure normale de l'est, Indiana
IST	Heure normale de l'Inde
JST	Heure normale du Japon
KST	Heure normale de la Corée
MET	Heure du Moyen-Orient
MIT	Heure des îles Midway
MST	Heure normale des Rocheuses
NET	Heure du Proche-Orient
NST	Heure normale de Nouvelle-Zélande
PLT	Heure du Pakistan/Lahore
PNT	Heure normale de Phoenix
PRT	Heure de Puerto Rico et des îles Vierges
PST	Heure normale du Pacifique
SST	Heure normale des îles Salomon
VST	Heure normale du B

Commutation

La section Commutation de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Connexions de l'agent
- DN
- Groupes de DN
- IVR
- Ports IVR
- Places
- Groupes de places
- Commutateurs
- Centres de commutation

Noms de connexion de l'agent

Les connexions d'agents sont des codes uniques définis dans un **Autocommutateur** et attribués à des agents. Ils permettent d'identifier quel agent travaille à quelle **place** pendant une session de travail donnée.

La configuration des noms de connexion d'agent dans la base de données de configuration doit correspondre exactement à celle des noms de connexion d'agent du système de commutation. Avant d'ajouter ou de supprimer un nom de connexion d'agent, vérifiez que la même modification a été apportée dans la base de données du système d'autocommutation.

Lorsque vous spécifiez des noms de connexion d'agents en tant qu'objets dans un autocommutateur, ils ne sont associés à aucun agent particulier. Pour plus de renseignements sur la méthode d'attribution des noms de connexion d'agent aux agents, reportez-vous à la section **Création d'agents**.

Affichage des connexions de l'agent

La liste des **Noms de connexions de l'agent** de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

- La liste **Autocommuateurs** apparaît lorsque vous sélectionnez **DN** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Noms de connexion d'agent**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier Noms de connexion d'agent.
- Les noms de connexion d'agent désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les connexions de l'Agent

Pour créer un nouvel objet Nom de connexion d'agent, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, il est supprimé de la base de données de configuration et de tout agent auquel il était attribué. Cela peut avoir une incidence sur la configuration d'un agent donné du centre d'appels. Avant de supprimer un nom de connexion d'agent, pensez à afficher l'onglet **Dépendances** pour identifier l'agent auquel il est attribué. Si vous voulez supprimer uniquement le nom de connexion de l'agent auquel il est attribué et le laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Enregistrer**.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une connexion de l'Agent.
- **Déplacer vers**—Déplacer un groupe d'agents vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les connexions de l'Agent
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une connexion d'agent pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création d'objets Nom de connexion d'agent

Pour créer une connexion d'agent, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un nom de connexion d'agent.
2. Cliquez sur le dossier Noms de connexion d'agent dans lequel créer une connexion d'agent.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Code**— Code de connexion de l'Agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **Autocommutateur**— L'Autocommutateur auquel appartient ce nom de connexion d'agent. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **Noms de connexion d'agent**.
- **Remplacement**— Valeur de remplacement à utiliser au lieu de la valeur du code pour l'accès à ce nom de connexion d'agent dans certains types de routage. Vous devez spécifier une valeur de remplacement qui doit être unique dans l'autocommutateur.

Important

Pour indiquer une valeur dans le champ **Remplacement**, vous devez vérifier que la case **Utiliser remplacement** est cochée.

- **Type spécifique à l'autocommutateur**— Un nombre entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour ce nom de connexion d'agent. Identifie le type d'équipement (par exemple Poste, Position DAA ou Ligne) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Essentiellement, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1. Pour plus de renseignements, consultez le *Framework T-Server Deployment Guide* pour votre T-Server spécifique.
- **Mot de passe**— Protection utilisée en plus du nom de connexion d'agent pour identifier un utilisateur pour l'activité du centre d'appels. Vous pouvez associer un utilisateur à plusieurs noms de connexion d'agent protégés par mot de passe.
- **Confirmer mot de passe**— Confirmation du mot de passe entré dans le champ **Nouveau mot de passe**.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ Répertoire des locataires de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des connexions d'agents à partir d'un fichier CSV ou exporter des connexions d'agents vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez aussi créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations sur cette page.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente une seule connexion d'agent. La même connexion d'agent ne peut apparaître dans le fichier source qu'une seule fois. L'identifiant unique de la connexion d'agent dans le champ d'application du fichier source est le champs Code.

Les colonnes du fichier correspondent aux propriétés d'une connexion d'agent. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque connexion d'agent :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	Spécifie l'action à prendre avec ces données de connexion d'agent, soit la création d'une nouvelle connexion d'agent, soit la modification d'une connexion d'agent existante (UPDATE). Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE A JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.
Code	Chaîne	Oui	Nom ou numéro de connexion d'agent.
Autocommutateur	Chaîne	Oui	Nom du commutateur par lequel cette connexion d'agent est créée.
Type spécifique à l'autocommutateur	Nombre entier	Oui	Un nombre entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour cette connexion d'agent. Identifie le type

Nom :	Type	Obligatoire	Description
			d'équipement (par exemple Poste, Position DAA ou Ligne) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Essentiellement, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1.
Activé	Chaîne	Non	Si cette connexion d'agent est activée (O) ou non (N).

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour créer deux nouvelles connexions d'agent et mettre à jour une connexion existante :

[+] Afficher les données

Action	Code	Autocommutateur	Type spécifique à l'autocommutateur	Activé
AJOUTER	214	Autocommutateur1	3	O
AJOUTER	215	Autocommutateur2	5	O
UPDATE	212	Autocommutateur1	7	O

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,Code,Switch,Switch-Specific Type,Enabled
ADD,214,Switch1,3,Y
ADD,215,Switch2,5,Y
ADD,212,Switch1,7,Y
```

DN

Les DN sont des périphériques de communication identifiés de manière unique par leurs numéros d'annuaire (DN), sur lesquels les interactions avec les clients (par exemple, appels téléphoniques ou courriels) sont stockées et gérées.

Puisque la plupart des types de DN représentent les périphériques réels du système téléphonique, leur spécification dans la base de données de configuration doit toujours correspondre à leurs paramètres d'autocommutateur. N'oubliez pas que Genesys Administrator Extension n'a aucun moyen de vérifier cette correspondance.

En règle générale, les modifications apportées aux configurations de DN dans la base de données de configuration doivent toujours être conformes à celles effectuées dans les DN à l'intérieur du système téléphonique, et jamais l'inverse.

Affichage des DN

La liste DN présente les **DN** de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

- La liste **Autocommutateurs** apparaît lorsque vous sélectionnez **DN** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **DN**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier DN.
- Les DN désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Types de DN

Un DN est catégorisé comme l'un des types suivants :

[+] Montrer les types

Type de DN	Description
Accès ressources	Une ressource d'accès à un commutateur à utiliser dans un environnement multisites pour le routage externe.
Position de l'ACD	Une extension réservée aux interactions avec les clients uniquement.
File d'attente ACD	Dispositif d'un autocommutateur généralement associé à plusieurs cibles, selon lequel les interactions avec les clients attendent pendant que le système de contrôle recherche une cible disponible.
Port de traitement d'appel	Poste connecté à un port de traitement d'appel.
Chat	Une adresse de clavardage.
Co-navigation	Une adresse de co-naviguation.
DN de communication	Un périphérique virtuel que les applications utilisent pour communiquer entre eux via le mécanisme Événement utilisateur.
Adresse courriel	Une adresse courriel.
Extension	Une ligne d'attache régulière.
Point de routage externe	Une ressource de ISCC (Inter Server Call Control) dédiée à la prise en charge des fonctions de routage externe et de débordement d'appel.
Télécopieur	Une extension reliée à un télécopieur.
Technique mixte	Une ligne d'attache qui peut être utilisée comme une Extension et une Position de l'ACD.
Station mobile	Une station mobile.
Modem	Une extension raccordé à l'équipement de communication de données.
Port de musique	Une source de musique.
Destination réseau	Un numéro de destination en routage réseau.
Point de routage	Dispositif d'un autocommutateur, associé avec aucune cible particulière, selon lequel les

Type de DN	Description
	interactions avec les clients attendent pendant qu'une application de routage prend des décisions de routage.
File d'attente de routage	Dispositif de téléphonie qui peut être utilisé à la fois comme point de routage et comme file d'attente ACD.
Numéro de service	Un numéro de service utilisé comme un Point de routage dans le réseau de routage.
Ligne de jonction	Une voie de communication directe entre deux commutateurs d'un réseau téléphonique privé.
Ligne de jonction groupe	Un groupe de lignes formant un parcours.
Ligne	Un canal de communication entre le réseau téléphonique public et d'un réseau téléphonique privé.
Groupe de lignes	Un groupe de troncs formant un parcours.
Port vidéo sur IP	Un canal vidéo.
File d'attente virtuelle	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'une file d'attente ACD.
Point de routage virtuel	Dispositif virtuel, créé et géré par l'autocommutateur, avec une activité identique à celle d'un point de routage.
Messagerie vocale	Un canal de messagerie vocale.
Port voix sur IP	Un port voix sur IP.
Service voix sur IP	Un service VoIP.
Port de traitement de voix	Une extension connectée à un port d'équipement audio électronique (par exemple, IVR).
Flux de travail	Une ressource de flux de travail.

Travailler avec les DN

Pour créer un nouvel objet DN, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un DN, il est aussi supprimé de la base de données de configuration et de tout groupe de DN dont il fait partie. Si vous voulez supprimer le

DN uniquement du groupe de DN dont il est membre et le laisser disponible dans la base de données de configuration afin de l'attribuer à un autre groupe de DN, reportez-vous à l'onglet DN du groupe de DN.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un DN.
- **Déplacer vers**—Déplacer un DN vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des DN.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un DN pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Création de DN

Pour créer un DN, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer le DN.
2. Cliquez sur le dossier DN dans lequel créer un DN.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Numéro**— Numéro de répertoire attribué à ce DN dans l'autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur pour tous les types de DN, sauf le type **Étiquette de destination**. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Genesys Administrator Extension ne vérifie pas la correspondance entre les numéros attribués aux DN et le plan de numérotation d'autocommutateur défini par la propriété **Plage de DN** de l'autocommutateur. Si, selon les spécifications du T-Server, cette correspondance est importante dans un environnement, vérifiez que la **Plage de DN** spécifiée couvre tous les numéros de DN définis dans l'Autocommutateur en question.
 - **Type**—Le type du DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Interrupteur**— Le commutateur auquel appartient ce DN. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Association**— Entité associée de manière permanente avec ce DN (par exemple, un numéro de port IVR, un nom de canal ou un numéro d'accès). Pour les DN de type **Point de routage externe**, ce numéro peut être obligatoire pour remplacer le numéro DN réel et utile lors du placement d'appels sur ce point de routage à partir d'un autre autocommutateur.
 - **Enregistrer**— Indique si le T-Server doit enregistrer ce DN dans l'autocommutateur. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'une des valeurs suivantes :

- **Faux**— Le T-Server ne doit jamais enregistrer le DN en question sur l'autocommutateur, mais le traiter localement.
- **Vrai**— Le T-Server doit toujours enregistrer le DN sur l'autocommutateur lors du démarrage ou du rétablissement du T-Server.
- **Sur demande**— Le T-Server doit enregistrer le DN uniquement lorsqu'un client T-Server demande l'enregistrement. Consultez la documentation du T-Server pour plus de renseignements.

Avertissement

Les deux dernières valeurs obligent le T-Server à enregistrer ce DN, qu'il soit activé ou pas.

- **Alias**— Autre nom pour ce DN. Si le DN est utilisé comme cible dans des instructions de routage, vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Si cette valeur est spécifiée, elle doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement Entreprise) ou dans le locataire (dans un environnement multilocataires).
- **Type de routage**— Type de routage applicable à ce DN. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
- **Groupe de DN**— Groupe de DN auquel appartient ce DN.
- **Remplacement**— Valeur à utiliser comme valeur de remplacement au lieu de la valeur de numéro ou de nom pour accéder à ce DN dans certains types de routage. Vous devez spécifier une valeur de remplacement qui doit être unique dans l'autocommutateur.

Important

Pour indiquer une valeur dans le champ **Remplacement**, vous devez vérifier que la case **Utiliser remplacement** est cochée.

- **ID de connexion**— Identificateur de connexion utilisé pour activer ce DN. Certains types de systèmes de commutation exigent que le code de connexion utilisé pour activer un DN lui soit associé de façon permanente. Dans ce cas, l'ID de connexion peut être applicable aux types de DN suivants : **Position DAA**, **Poste**, **Port de traitement vocal**, **Boîte vocale** ou **Mixte**.
- **Type spécifique à l'autocommutateur**— Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour ce DN. Identifie le type d'équipement (par exemple **Poste**, **Position DAA** ou **Ligne**) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Essentiellement, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1. Pour plus de renseignements, consultez le *Framework T-Server Deployment Guide* pour votre T-Server spécifique.
- **Nombre de lignes**— Nombre de lignes associées à ce DN. Applicable uniquement si la propriété Type possède une valeur **Destination réseau**. La valeur par défaut est 0.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de

fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des DN à partir d'un fichier CSV ou exporter des DN vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un DN unique. Le même DN ne peut apparaître dans le fichier source qu'une seule fois. L'identificateur unique du DN dans le champ d'application du fichier source est le champ Numéro.

Les colonnes dans le fichier correspondent aux propriétés d'un DN. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	<p>Spécifie l'action à prendre avec ces données de DN, soit créer un nouveau DN ou modifier un DN existant (UPDATE).</p> <p>Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE À JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.</p>

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Numéro	Chaîne	Oui	Nom ou numéro de DN.
Type	Chaîne	Oui	Type de DN.
Autocommutateur	Chaîne	Oui	Nom du commutateur où ce DN est créé.
Enregistrer	Chaîne	Oui	Spécifie si le DN est enregistré. Valeurs valides : 0, N, sur demande
Alias	Chaîne	Non	Nom alternatif pour ce DN. Si le DN est utilisé comme cible dans des instructions de routage, vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
Type de routage	Chaîne	Oui	Type de routage de ce DN.
Association	Chaîne	Non	Valeur de champ associée pour ce DN.
Type spécifique à l'autocommutateur	Chaîne	No	Valeur du champ Type spécifique au commutateur pour ce DN.
Activé	Chaîne	Non	Si ce DN est activé (0) ou non (N).

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour créer deux DN :

[+] Afficher les données

Action	Numéro	Type	Autocommutateur	Enregistrer	Type de routage	Activé
AJOUTER	2389273	Clavardage	Autocommuateur1	Y	Par défaut	0
AJOUTER	7843920	Télécopieur	Autocommuateur1	Y	Par défaut	0

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```

Groupes de DN

Les groupes de DN sont des regroupements logiques de **DN**. Vous pouvez utiliser les groupes de DN dans des algorithmes de routage de niveau réseau et certains types de statistiques. Pour déterminer s'il vous faut configurer des groupes de DN, consultez la documentation de la solution que vous utilisez.

Lors de la spécification d'un groupe de DN, n'oubliez pas que les DN constituant chaque groupe de DN doivent posséder le même modèle d'événement téléphonique.

Même si un groupe de DN peut contenir des DN appartenant à différents **autocommutateurs**, vous ne pouvez recevoir des renseignements statistiques corrects sur ce groupe de DN que si les applications de rapport se connectent aux serveurs associés à ces autocommutateurs.

Types de groupe de DN

Les renseignements suivants sont des types de groupe de DN et des types de DN que vous pouvez inclure dans un groupe :

[+] Montrer les types

Type de groupe de DN	Types de DN compatible
Files d'attente ACD	File d'attente ACD, file d'attente de routage et file d'attente virtuelle
Ports réseau	Destination réseau
Points de routage	Point de routage, point de routage externe, file d'attente de routage et point de routage virtuel
Numéros de service	Numéro de service
Ports uniques	Extension, position ACD, port de traitement d'appel, port de musique, communication DN, adresse courriel, modem, télécopieur, clavardage, co-navigation, ports voix sur IP, ports vidéo sur IP, port de traitement vocal et messagerie vocale

Afficher les groupes de DN

La liste des **Groupes de DN** affiche les groupes de DN de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les groupes de DN désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des groupes de DN

Pour créer un nouvel objet DN groupe, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe de DN, seul l'objet Groupe de DN lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Les objets DN membres de ce groupe ne sont pas supprimés.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- Cloner**— Copier un groupe de DN.
- Déplacer vers**— Déplacer un groupe de DN vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des groupes de DN.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Création de groupes de DN

Pour créer un groupe de DN, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du groupe de DN. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce groupe de DN contient au moins un DN.
 - **Type**— Le type du groupe de DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Tableau des capacités**— Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est le tableau des capacités associé à ce groupe de DN. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Tableau de quotas**— Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est le tableau de quotas associé à ce groupe de DN. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe de DN.

Important

Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : **Point de routage**, **Point de routage externe**, **Numéro de service**, **File d'attente de routage**, **File d'attente DAA**, **File d'attente virtuelle** ou **Point de routage virtuel**.

Pour chaque DN à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :

- a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
- b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un DN existant à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez + pour **créer le DN** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
4. Pour chaque DN que vous souhaitez ajouter comme membre de ce groupe de DN :
 - a. Cliquez sur l'onglet **DN**, puis sur **Ajouter**.

- b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
- Pour ajouter un DN existant à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à ce groupe, sélectionnez + pour **créer le DN** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Une fois la création du groupe de DN terminée, exécutez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des groupes de DN.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce groupe de DN.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des groupes de DN à partir d'un fichier CSV ou exporter des DN vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe de DN unique. Le même groupe de DN ne peut apparaître dans le fichier source qu'une seule fois. L'identificateur unique du groupe de DN dans le champ d'application du fichier source est le champ.

Les colonnes dans le fichier correspondent aux propriétés d'un groupe de DN. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	Spécifie l'action à prendre avec les données de ce groupe de DN, soit créer un nouveau groupe de DN (ADD), soit modifier un groupe de DN existant

Nom :	Type	Obligatoire	Description
			(UPDATE). Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE A JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe de DN.
Type	Chaîne	Oui	Type du groupe de DN.
Activé	Chaîne	Non	Ce groupe de DN est activé (0) ou désactivé (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe de DN et les objets DN. Toutes les instances d'un DN aura une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il y a 10 DN, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chacun des DN. Toutes les colonnes de relations sont facultatives.

Chaque en-tête de colonne de relations est composé du type d'objet et du nom de l'objet, formant ainsi un nom de colonne unique. Il ne peut donc pas y avoir deux compétences avec le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu'un objet Autocommutateur.

Les règles d'appellation et de valeurs des colonnes de relations sont énumérées dans le tableau ci-après :

Colonnes relationnelles

Type	Nom de colonne	Valeurs valides	Description
DN	DN :<switch name>/<DN number>	0 - ajouter ce DN à ce groupe de DN N - supprimer ce DN de ce groupe de DN <empty> - Aucune action	Un DN à être ajouté ou retiré de ce groupe de DN.

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour modifier deux groupes de DN :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Type	DN : Switch1 / 123683	DN : Switch2 / 857463	Activé
MODIFIER	GroupeDNEst	Points de routage	O		O
MODIFIER	GroupeDNOuest	Points de routage	N	O	O

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683,DN:Switch2 / 857463,Enabled
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y
MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y
```

IVR

Les IVR (serveurs vocaux interactifs) sont des objets téléphoniques constitués de ports IVR ; ils sont contrôlés par des pilotes d'interface IVR.

Lorsque vous enregistrez un nouveau système IVR dans la base de données de configuration, le dossier Ports IVR est créé automatiquement sous ce système IVR.

Les **ports IVR** sont des objets téléphoniques identifiés de manière unique par les numéros des IVR sur lesquels les appels téléphoniques peuvent résider et être traités.

Affichage des IVR

La liste **IVR** présente les solutions de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les systèmes IVR désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Utilisation des IVR

Pour créer un nouvel objet IVR, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour

supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Avertissement

Supprimer un système IVR entraîne également la suppression de tous les ports IVR spécifiés dans ce système IVR. Leur suppression peut entraîner des modifications dans d'autres objets.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un IVR.
- **Déplacer vers**— Déplacer un système IVR vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des systèmes IVR.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez [Hiérarchie des objets](#) pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un système IVR pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

Procédure: Créeation d'objets IVR

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du IVR. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**—Une brève description du IVR.
 - **Type**— Le type de ce IVR. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Version**—La version du IVR. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Serveur IVR**—Nom de l'application de type IVR Interface Server desservant ce système IVR.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ

Répertoire des locataires de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Dans l'onglet **Ports IVR**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **port IVR**.
 4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Les ports IVR se configurent comme objets séparés. Ils peuvent être créés et configurés seulement après la création du système IVR associé.

Ports IVR

Les ports IVR (serveur vocal interactif) sont des objets téléphoniques identifiés de manière unique par les numéros des **IVR** sur lesquels les appels téléphoniques peuvent résider et être traités.

Lorsque vous enregistrez un nouveau système IVR dans la base de données de configuration, le dossier Ports IVR est créé automatiquement sous ce système IVR. Par conséquent, un port IVR peut être créé uniquement lorsque le système IVR associé est créé.

Affichage des ports IVR

La liste **Ports IVR** affiche les ports IVR de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

- La liste des **systèmes IVR** apparaît lorsque vous sélectionnez **Ports IVR** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Ports IVR**, vous devez d'abord sélectionner un objet IVR, puis un dossier Ports IVR.
- Les ports IVR désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les Ports IVR

Pour créer un nouvel objet Port IVR, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Avertissement

La suppression d'un port IVR peut avoir une incidence sur certains objets de la configuration. Pour afficher des associations entre un port IVR et d'autres objets, utilisez l'onglet **Dépendances**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un Port IVR.
- **Déplacer vers**— Déplacer un port IVR vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des ports IVR.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un port IVR pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Création d'objets Port IVR

Prerequisites

Vous avez créé le IVR avec lesquels ces Ports sont associés.

Steps

1. Dans le **IVR** liste, cliquez sur l'objet de IVR dans lequel vous souhaitez créer un Port IVR.
2. Cliquez sur le dossier Ports IVR dans lequel créer un port IVR.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Numéro de port**— Le numéro associé à un canal sur un IVR. Vous devez spécifier, pour

cette propriété, une valeur qui doit être 0 (zéro) ou un entier positif. Cette valeur doit être unique dans le système IVR auquel elle est associée.

- **Description**— Une brève description du Port IVR.
- **IVR**—Système IVR auquel appartient ce port IVR. Cette valeur est définie automatiquement et ne peut être modifiée.
- **DN associé**— Le DN associé à ce Port IVR.
- **Autocommutateur associé**— L'Autocommutateur associé à ce Port IVR.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Places

Une place est un emplacement comprenant un ou plusieurs **DN** géré(s) par un seul agent.

Vous pouvez configurer des places et leur attribuer des DN pour contrôler les performances et la disponibilité d'**agents**, de **groupes d'agents** et de **groupes de places**, et pour fournir ces renseignements aux applications de traitement des appels.

Une place d'agent typique se compose de deux DN : un DN utilisé par l'agent pour prendre les appels de clients et l'autre pour effectuer des appels de consultation et des transferts.

Si vous utilisez les options multimédias des produits Genesys, vous devrez peut-être équiper des lieux avec des DN d'autres types, comme des adresses électroniques.

Affichage des Places

La liste **Places** présente les places de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les places désactivées sont grisées dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les lieux

Pour créer un nouvel objet de Place, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez une place, elle est aussi supprimée de la base de données de configuration et de tout groupe de places dont elle fait partie. Si vous voulez supprimer la place du groupe de places dont elle est membre et la laisser libre dans la base de données de configuration pour être attribuée à d'autres groupes de places, supprimez la place du groupe de places.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un endroit.
- **Déplacer vers**— Déplacer une place vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des places.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Création d'objets Place

Pour créer un objet de lieu, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de ce lieu. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Règle de capacité**—La règle de capacité Script associée à cette place.
 - **Forfait**—Forfait associé à cette place.
 - **Site**—Site auquel est associée la règle de capacité ou le forfait. Si la règle de capacité ou le forfait sont associés à un site, la valeur de ce champ est ce site.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des**

locataires de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet DN en cliquant sur **+**.
 4. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN à la place :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.
 5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des lieux à partir d'un fichier CSV ou exporter des Lieux vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un lieu unique. Le même lieu ne peut apparaître dans le fichier source qu'une seule fois. L'identificateur unique du lieu dans le champ d'application du fichier source est le champs Nom.

Les colonnes du fichier correspondent aux propriétés d'un lieu et, en option, au DN associé à ce lieu. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque lieu :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	Spécifie l'action à prendre avec ces données de lieu, soit créer un nouveau lieu (ADD), soit modifier un

Nom :	Type	Obligatoire	Description
			lieu déjà existant (UPDATE). Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE A JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du lieu.
Activé	Chaîne	Non	Si ce lieu est activé (O) ou non (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre ce lieu et des DN. Toutes les instances d'un DN aura une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il y a 10 DN, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant un des DN. Toutes les colonnes de relations sont facultatives.

Chaque en-tête de colonne de relations est composé du type d'objet et du nom de l'objet, formant ainsi un nom de colonne unique. Il ne peut donc pas y avoir deux compétences avec le même nom, mais un objet Compétence peut avoir le même nom qu'un objet Autocommutateur.

Les règles d'appellation et de valeurs des colonnes de relations sont énumérées dans le tableau ci-après :

Colonnes relationnelles

Type	Nom de colonne	Valeurs valides	Description
DN	DN :<switch name>/<DN number>	0 - ajouter ce DN à ce lieu N - supprimer ce DN de ce lieu <empty> - Aucune action	Un DN qui doit être ajouté ou retiré de ce lieu.

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour modifier deux lieux :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Activé	DN : 2410241	DN : 4340241	DN : 2140879
UPDATE	_admin	O	O		N
UPDATE	_support	O	N	N	O

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,DN:2410241, DN:4340241, DN:2140879  
UPDATE,_admin,Y,Y,,N  
UPDATE,_support,Y,N,N,Y
```

Groupes de places

Les groupes de places sont des regroupements logiques de **Places**. Les places peuvent être regroupées si, en fonction des algorithmes de traitement des appels, les appels doivent être répartis parmi un ensemble de places sous le contrôle d'applications plutôt que par le biais des mécanismes DAA de **l'autocommutateur**.

À titre d'exemple, prenez un service de mise en garde d'appels : Une application de routage transfère un appel vers un port attribué à un groupe de places de mise en garde d'appels. Tandis que l'appel est mis en garde, l'application joint ensuite des renseignements sur le traitement à y appliquer.

Affichage des groupes de place

La liste **Groupes de places** affiche les groupes de places de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les groupes de places désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des groupes de Places

Pour créer un nouvel objet de groupe de Place, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe de places, seul l'objet Groupe de places lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Les objets Place membres de ce groupe ne sont pas supprimés.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un groupe de Places.
- **Déplacer vers**—Déplacer un groupe de places vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des groupes de places.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Création de groupes de lieux

Pour créer un groupe de lieux, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du groupe de Places. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce groupe de places contient au moins une place.
 - **Capacité Table**—ce champ s'applique uniquement à la Solution de routage d'entreprise. C'est le tableau des capacités associé à ce groupe de places. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Tableau de quotas**—Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est le tableau de quotas associé à ce groupe de places. Pour plus de renseignements, consultez la documentation de Enterprise Routing Solution.
 - **Forfait**—Forfait associé à ce groupe de places.
 - **Site**— Site contenant ce forfait.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. L'onglet **DN d'origine** Répertorie les DN depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe de places. Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : **Point de routage**, **Point de routage externe**, **Numéro de service**, **File d'attente de routage**, **File d'attente DAA**, **File d'attente virtuelle** ou **Point de routage virtuel**. Pour chaque DN à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :
 - a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un DN existant à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez + pour **créer le DN** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
4. Pour chaque place que vous souhaitez ajouter comme membre de ce groupe de places :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Places**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter une place existante à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des places.
 - Pour ajouter une nouvelle place à ce groupe, sélectionnez + pour **créer la place** dans ce dossier, puis sélectionnez-la dans la liste.
5. Une fois la création du groupe de DN terminée, exécutez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des groupes de places.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce groupe de places.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation en masse pour importer des groupes de lieux à partir d'un fichier CSV ou exporter des groupes de lieux vers un fichier CSV. Le fichier d'importation utilisé pour l'importation et le fichier d'exportation créé en exportant les données sont totalement compatibles. Un seul fichier peut être utilisé pour importer et exporter. Si vous préférez, vous pouvez aussi créer le fichier d'importation vous-même, en utilisant les informations générales sur le format CSV contenues dans ce fichier d'aide, ainsi que les informations spécifiques à l'objet présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV, doté d'une extension **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe de lieux unique. Le même groupe de lieux ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe de lieux dans le champ d'application du fichier source est le champs Nom.

Les colonnes dans le fichier correspondent aux propriétés d'un groupe de lieux, et facultativement

aux lieux associés à ce groupe. La première ligne du fichier contient les noms des colonnes, qui permettent d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque colonne ou valeur, ou immédiatement après la virgule précédente si la colonne ne contient pas de valeur. Toute colonne non obligatoire peut être omise dans le fichier source, selon la préférence de l'utilisateur et du but du fichier.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque utilisateur/agent :

[+] Afficher les propriétés

Nom :	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE À JOUR	Oui	Spécifie l'action à prendre avec ces données de groupe de lieu, soit créer un nouveau groupe de lieux (ADD), soit modifier un groupe de lieux existant (UPDATE). Cette colonne est automatiquement ajoutée par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur de MISE A JOUR pour tous les enregistrements effectués dans la colonne. Si vous créez le fichier source à partir de zéro, vous devez ajouter manuellement cette colonne. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez fournir une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe de lieux.
Activé	Chaîne	Non	Si ce groupe de lieux est activé (0) ou non (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessus, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe de lieux et les lieux. Chaque instance d'un lieu aura une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il y a 10 lieux, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chacun des lieux. Toutes les colonnes de relations sont facultatives.

Chaque en-tête de colonne de relations est composé du type d'objet et du nom de l'objet, formant ainsi un nom de colonne unique. Ainsi, par exemple, il ne peut y avoir deux lieux qui portent le même nom, mais un objet de lieu peut avoir le même nom qu'un objet de groupe de lieux.

Les règles d'appellation et de valeurs des colonnes de relations sont énumérées dans le tableau ci-après :

Colonnes relationnelles

Type	Nom de colonne	Valeurs valides	Description
------	----------------	-----------------	-------------

Lieu	Lieu :<place name>	0 – ajouter ce lieu à ce groupe de lieux N – supprimer ce lieu de ce groupe de lieux <empty> - Aucune action	Un lieu qui doit être ajouté ou supprimé de ce groupe de lieux.
------	--------------------	--	---

Exemple

Les données suivantes doivent être transférées à GAX pour modifier deux groupes de lieux :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Activé	Lieu : DMS_2001	Lieu : DMS_2002	Lieu : Mobile_4001	Lieu : Mobile_4002
UPDATE	DMS_GroupedDeux	O	O			
UPDATE	Mobile_GroupedLieux	N	N	O	O	

Le contenu du fichier CSV pour cette données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,Place:DMS_2001,Place:DMS_2002,Place:Mobile_4001,Place:Mobile_4002
UPDATE,DMS_GroupedDeux,Y,Y,Y,,,
UPDATE,Mobile_GroupedLieux,Y,N,N,Y,Y
```

Autocommutateurs

Un autocommutateur est un ensemble de ressources téléphoniques dans un [Centre de commutation](#).

La plupart des configurations dans une entreprise ont une correspondance biunivoque entre les autocommutateurs et les centres de commutation. Toutefois, dans certains cas, il peut être souhaitable de répartir le centre sur plusieurs autocommutateurs ou de créer un plan de numérotation plus efficace et sûr. Dans ce cas, vous devez définir un Autocommutateur dans un Centre de commutation.

En cas de perte de tous les composants sur un site, une stratégie de reprise sur sinistre (DR) doit être mise en place pour réduire au minimum les perturbations de service. Cette stratégie repose principalement sur l'existence d'autocommutateurs pairs synchronisés situés sur d'autres sites et configurés avec les mêmes jeux de postes d'agent et de [noms de connexion d'agent](#). Un agent peut se connecter à tout moment à n'importe lequel de ces autocommutateurs.

La stratégie de reprise sur sinistre mise en œuvre par Genesys pour les composants Genesys s'applique aux commutateurs de Type **Autocommutateur SIP**. Pour configurer une reprise sur sinistre pour les composants Genesys, il doit exister au moins un autocommutateur dans la base de données de configuration.

Pour plus d'informations sur la reprise après sinistre, reportez-vous au [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#) ou au [Genesys Administrator 8.1 Help](#).

Affichage des autocommutateurs

La liste des **autocommutateurs** affiche les autocommutateurs de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les autocommutateurs désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les autocommutateurs

Pour créer un nouvel objet autocommutateur, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un autocommutateur.
- **Déplacer vers**— Déplacer un autocommutateur vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des autocommutateurs.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un autocommutateur pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets d'autocommutateur

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de l'autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Centre de commutation**— Le centre de commutation auquel cet autocommutateur appartient. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Centre de commutation**— Le centre de commutation auquel cet autocommutateur appartient. Cette valeur est définie automatiquement.
 - **T-Server**— L'objet d'application T-Server par lequel les objets téléphoniques de cet autocommutateur sont contrôlés. Une fois établie, l'association ne peut pas être rompue tant

que le T-Server spécifié a au moins une application client.

- **Plage de DN**— Le plan de numérotation interne de l'autocommutateur. Utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de numéros et des virgules pour indiquer des numéros indépendants ou des plages, —par exemple, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Même si ce paramètre est facultatif, il peut être important pour le fonctionnement de T-Server avec certains types d'autocommutateurs.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. L'onglet **Codes d'accès** permet d'afficher une liste de codes d'accès qui peuvent être utilisés pour placer, acheminer ou transférer des appels à partir de cet autocommutateur vers d'autres autocommutateurs dans une installation multi-sites. En fonction de la structure du plan de numérotation, vous aurez peut-être besoin des codes d'accès pour atteindre les DN appartenant aux différents autocommutateurs d'un réseau téléphonique multi-sites. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un code d'accès à cet autocommutateur.
4. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
- **Autocommutateur**— Autocommutateur auquel vous attribuez ce code d'accès.
 - **Code**— Préfixe utilisé pour atteindre les DN de l'autocommutateur spécifiés dans la propriété Autocommutateur, lors du placement ou du transfert d'appels à partir des DN de l'objet Autocommutateur que vous configurez. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Vous devez spécifier un code d'accès en parfait accord avec le plan de numérotation du réseau téléphonique du centre d'appels et modifier les codes d'accès uniquement après avoir apporté les changements correspondants au réseau téléphonique.
 - **Type de cible**— Type de cible de l'autocommutateur pour lequel vous spécifiez tous les paramètres de routage.

Important

La combinaison des valeurs de ses trois premières propriétés —**Autocommutateur**, **Code** et **Type de cible**— définit le caractère unique des codes d'accès de l'autocommutateur. Vous pouvez spécifier plusieurs codes d'accès avec le même code pour le même autocommutateur pour autant que leur type cible soit différent.

- **Type de routage**— Type de routage de la cible spécifiée dans le type cible pour cet autocommutateur.
- **Source DN**— Source d'information spécifiant le point d'origine dans les instructions de routage.
- **Source de destination**— Source d'information spécifiant la destination dans les instructions de routage.
- **Source d'emplacement**— Source d'information spécifiant l'emplacement dans les

instructions de routage.

- **Source DNIS**— Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.
- **Source de raison**— Source d'information spécifiant les raisons dans les instructions de routage.
- **Source des postes**— Source d'information spécifiant les postes dans les instructions de routage.
- Cliquez sur **OK**.

5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les renseignements dans l'onglet.
6. L'onglet **Codes d'accès par défaut** permet d'afficher une liste de codes d'accès qui peuvent être utilisés par défaut pour placer, acheminer ou transférer des appels de cet autocommutateur vers d'autres dans une installation multi-sites. En fonction de la structure du plan de numérotation, vous aurez peut-être besoin des codes d'accès pour atteindre les DN appartenant aux différents autocommutateurs d'un réseau téléphonique multi-sites. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un code d'accès par défaut à cet autocommutateur.
7. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Code**— Préfixe utilisé pour atteindre les DN de l'autocommutateur spécifiés dans la propriété Autocommutateur, lors du placement ou du transfert d'appels à partir des DN de l'objet Autocommutateur que vous configurez. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Vous devez spécifier un code d'accès en parfait accord avec le plan de numérotation du réseau téléphonique du centre d'appels et modifier les codes d'accès uniquement après avoir apporté les changements correspondants au réseau téléphonique.
 - **Type de cible**— Type de cible de l'autocommutateur pour lequel vous spécifiez tous les paramètres de routage.

Important

La combinaison des valeurs de ses trois premières propriétés, —**Autocommutateur**, **Code** et **Type de cible**—, définit le caractère unique des codes d'accès de l'autocommutateur. Vous pouvez spécifier plusieurs codes d'accès avec le même code pour le même autocommutateur pour autant que leur type cible soit différent.

- **Type de routage**—Type de routage de la cible spécifiée dans le type cible pour cet autocommutateur.
- **Source DN**— Source d'information spécifiant le point d'origine dans les instructions de routage.
- **Source de destination**— Source d'information spécifiant la destination dans les instructions de routage.
- **Source d'emplacement**— Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de routage.
- **Source DNIS**— Source d'information spécifiant l'emplacement dans les instructions de

routage.

- **Source de raison**— Source d'information spécifiant les raisons dans les instructions de routage.
- **Source des postes**— Source d'information spécifiant les postes dans les instructions de routage.
- Cliquez sur **OK**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Centres de commutation

Les centres de commutation sont les autocommutateurs téléphoniques réels qui fournissent le service téléphonique aux centres de contact.

Vous devez enregistrer un centre de commutation avant de configurer un **autocommutateur** avec des **DN** et des **noms de connexion d'agent**.

Affichage des centres de commutation

La liste des **centres de commutation** affiche les centres de commutation qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les centres de commutation désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les centres de commutation

Pour créer un nouvel objet de centre de commutation, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Vous ne pouvez pas supprimer un centre de

commutation s'il reste au moins un autocommutateur qui lui est associé. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un centre de commutation.
- **Déplacer vers**— Déplacer un centre de commutation vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des centres de commutation.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un centre de commutation pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Création d'objets de centre de commutation

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du centre de commutation. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans ce centre de commutation (que ce soit dans un environnement entreprise ou multilocataires) ou dans le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type d'autocommutateur**— Type du centre de commutation. Vous devez spécifier un type. Quand le type est défini, vous ne pouvez plus le modifier.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Routing/eServices

La section Routing/eServices de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Ressources audio
- Attributs métier
- Valeurs d'attribut métier
- Tableaux des objectifs
- Jours statistiques
- Tableaux statistiques
- Transactions
- Invites vocales

Ressources audio (Configuration Manager)

Cette fenêtre vous permet de gérer les personnalités et les ressources audio qui leur sont associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de mieux organiser quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur. Par exemple, vous pouvez avoir une personnalité appelée John qui utilise un dialogue énoncé en anglais par un interlocuteur homme. Vous pouvez également avoir une personnalité appelée Marie qui utilise un dialogue énoncé en français par un interlocuteur femme.

Vous pouvez télécharger deux types de ressources audio :

- Annonces—Ces fichiers contiennent du texte parlé qui sera diffusé aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier d'annonce qui indique aux clients vos heures d'ouverture.
- Musique—Ces fichiers passent de la musique aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier musical qui passe de la musique aux clients dont l'appel est transféré vers un agent.

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour chaque ressource audio, GAX affiche les éléments suivants :

- Un logo indiquant si le fichier est désigné comme Annonce ou comme Musique.
- Le nom de la ressource audio.
- L'ID de la ressource audio (ARID).
- Colonnes supplémentaires, un pour chaque personnalité, pour indiquer par qui est utilisée cette ressource audio.

Cliquez sur **Afficher filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.

Audio Resource Management (ARM) est équipé de **Operational Parameters Management (OPM)** afin de permettre aux utilisateurs de sélectionner de façon dynamique les personnalités et ressources audio à utiliser avec une application de stratégie ou d'orchestration paramétrée ou des applications vocales ou de routage paramétrées.

L'accès à la gestion des ressources audio dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités de la gestion des ressources audio est déterminé par les privilèges de rôle.
- Les autorisations de contrôle d'accès définissent les ressources audio qui peuvent être affichées ou modifiées par un utilisateur authentifié. L'accès aux ressources audio est accordé par locataire. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources audio pour chaque locataire auquel ils ont accès.

Cliquez sur un onglet ci-dessous pour en savoir plus.

Entités

Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, cliquez sur **Nouveau**.

[+] Afficher la procédure[-]

Procédure: Création d'une personnalité

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter une personnalité**.
2. Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom de la personnalité**— Le nom de cette personnalité.
 - **Langue**— Langue parlée par cette personnalité.
 - **Description**— Description de la personnalité.
 - **Sexe**— Sélectionnez si cette personnalité est de sexe masculin, féminin ou non spécifié.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez :

- Modifier la personnalité—Cliquez sur **Modifier** en regard d'une personnalité pour modifier ses propriétés.
- Supprimer la personnalité—Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de la personnalité. Dans la fenêtre de **modification de la personnalité**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la personnalité.

Important

Vous ne pouvez pas supprimer une personnalité qui fait partie d'un ou plusieurs fichiers de ressource audio.

- Manipuler la ressource audio—Lorsqu'une ressource audio est attribuée à la personnalité, plusieurs options de manipulation du fichier deviennent disponibles.

- **Lire le fichier**—Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
- **Supprimer**— Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine sans supprimer les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Retraiter**— Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Télécharger**— Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages**— Affiche des renseignements sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ-law**, **A-law** et **GSM**. Seuls les fichiers **.wav** peuvent être téléchargés.

Ressources audio

Création d'une ressource audio

Pour créer une ressource audio, cliquez sur **Nouveau**.

[+] Afficher la procédure

Procedure: Création d'une ressource audio

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter un message**.
2. Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom**— Le nom de cette ressource audio.
 - **Description**— Description de cette ressource audio.
 - **Type**— Sélectionnez si la ressource audio est de type Musique (fichier musical) ou Annonce (fichier d'annonce).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Téléversement de ressources audio

[+] Afficher la procédure

Procédure: Téléversement de ressources audio

Steps

1. Déterminer quelles ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Une fois identifié, sélectionnez la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue apparaît dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Suppression des ressources audio

[+] Afficher la procédure

Procédure: Suppression des ressources audio

Steps

1. Cliquez sur la case à cocher à côté de la ressource audio que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Important

- Si vous supprimez une ressource audio, tous les fichiers qui lui sont associés sont aussi supprimés.
- Si vous supprimez une ressource audio utilisée par Operational Parameter Management et que cette ressource audio est utilisée par un ou plusieurs paramètres ou groupes de paramètres, un message apparaît pour vous le signaler. Dans ce cas, vous pouvez annuler ou forcer la suppression.

Autres actions

Une fois un fichier téléchargé, vous pouvez le sélectionner ou le mettre en surbrillance et effectuer l'une des actions suivantes :

- **Lire le fichier**—Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.
- **Supprimer**— Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine sans supprimer les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Retraiter**— Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Télécharger**— Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
- **Codages**— Affiche des renseignements sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **μ-law**, **A-law** et **GSM**. Seuls les fichiers **.wav** peuvent être téléchargés.

Partage de ressources Audio

Le locataire de l'environnement (Service Provider) peuvent partager des ressources audio avec les autres locataires. Les ressources audio déployées ont les propriétés suivantes :

- Une nouvelle ressource audio est créée pour chaque locataire.
- Si le locataire n'a pas de personnalités correspondantes, de nouvelles personnalités sont automatiquement créées.
- Les ID personnalité et ressource audio correspondent aux ID des fichiers qui sont déployés.
- Les noms des fichiers sont partagés via la nouvelle ressource audio. Les nouveaux fichiers ne sont pas créés sur le serveur de fichiers. Les ressources audio fournissent un mécanisme permettant de rendre les noms de fichiers codés visibles pour les autres locataires pour qu'ils puissent être utilisés avec la gestion des paramètres opérationnels (OPM).
- Seul le locataire Environnement peut déployer une ressource audio vers un autre locataire. Il n'est pas possible pour un locataire de redéployer une ressource audio vers un autre locataire.
- Les changements effectués par le locataire Environnement dans les fichiers des ressources audio déployées sont propagés automatiquement. Ils comprennent l'ajout, la mise à jour et la suppression des fichiers des ressources audio déployées.

Déploiement de ressources audio

[+] Afficher la procédure[-]

Procedure: Déploiement de ressources audio

Steps

Vous pouvez déployer des ressources audio par le locataire ou par une ressource audio. Choisissez l'une des méthodes ci-dessous :

Par locataire

1. Cliquez sur **Annuaire des locataires** et choisissez un locataire pour recevoir la ressource audio.
2. Cliquez sur **Modifier le déploiement**.
3. Les **Messages du propriétaire de l'environnement** affichent une liste des ressources audio de votre environnement. Il est possible d'ajouter ou de supprimer des ressources audio en cliquant sur **Ajouter** ou **Supprimer** en regard de chaque ressource audio.
4. Cliquez sur **OK**.

Par ressource audio

1. Cochez la case en regard de la ressource audio à déployer.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la liste des locataires, sélectionnez les locataires vers lesquels déployer cette ressource audio. Vous pouvez également cliquer sur **Rendre ce message disponible pour tous les locataires** afin de déployer la ressource à tous les locataires.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Attributs métier

Les attributs métier sont des objets servant de conteneurs pour un type particulier d'objet **Valeur d'attribut**. Comme exemples de ces objets, citons notamment des énumérations disponibles (classifications), telles que Type de média, Type de service, etc.

Important

Les noms et les valeurs des attributs métier doivent être stockés au format UTF-8. Cela permet aux attributs et aux valeurs d'être saisis et affichés dans n'importe quelle langue, y compris dans des langues non-ASCII telles que le japonais. Si nécessaire, deux langues ou plus peuvent être combinées dans un même attribut métier.

Pour plus de renseignements sur les Attributs métier, consultez les documentations suivantes :

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Business Attributes](#) dans le eServices Interaction Properties Reference Manual

Affichage des attributs métier

La liste des **Attributs métier** affiche les attributs métier qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les attributs métier désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les attributs métier

Pour créer un nouvel objet Business attribut, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un attribut métier.
- **Déplacer vers**—Déplacer un attribut métier vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les attributs de l'entreprise
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un attribut métier pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procédure: Créeation d'objets d'attribut métier

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de l'attribut métier. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom d'affichage**— Nom localisé de l'attribut métier sous lequel l'objet doit être affiché dans les éléments de l'interface utilisateur graphique, notamment les boîtes de dialogue. Par défaut, cette valeur est la même que pour la propriété **Nom**.
 - **Description**— Brève description de l'attribut métier.

- **Type**— Type de l'attribut métier. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Valeurs d'attribut métier

Une valeur d'attribut métier est un objet qui représente une valeur unique dans une plage de valeurs pour un objet **Attribut métier**.

Affichage des valeurs d'attribut entreprise

La liste des **valeurs d'attribut métier** liste affiche les valeurs d'attribut métier qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

- La liste **Attributs métier** apparaît lorsque vous sélectionnez **Valeurs d'attribut métier** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Valeurs d'attribut métier**, vous devez d'abord sélectionner un objet Attribut métier, puis un dossier Valeur d'attribut métier.
- Les valeurs d'attribut métier désactivées sont grisées dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des valeurs d'attribut métier

Pour créer un nouvel objet Business valeur d'attribut métier, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet,

puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une valeur d'attribut métier.
- **Déplacer vers**—Déplacer un attribut métier vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les valeurs d'attribut métier.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une valeur d'attribut métier pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procedure: Crédation d'objets de valeur attribut métier

Steps

1. Dans la liste **Attributs métier**, cliquez sur l'objet Attribut métier dans lequel vous souhaitez créer une valeur d'attribut métier.
2. Cliquez sur le dossier Valeur d'attribut métier dans lequel créer une valeur d'attribut métier.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de la valeur de l'attribut métier. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le type d'attribut métier spécifié auquel la valeur d'attribut métier appartient. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom d'affichage**— Nom localisé de la valeur d'attribut métier sous lequel l'objet doit être affiché dans les éléments de l'interface utilisateur graphique, notamment des boîtes de dialogue. Par défaut, cette valeur est la même que pour la propriété **Nom**.
 - **Attribut métier**— Attribut métier auquel la valeur d'attribut métier appartient. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Description**— Brève description de la valeur d'attribut métier.
 - **Par défaut**— Si cette option est sélectionnée, cela indique que cette valeur est la valeur par défaut pour l'attribut métier auquel elle appartient. Après avoir coché la case d'une des valeurs d'attribut métier, vous ne pouvez pas sélectionner une autre valeur appartenant au même attribut métier.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ

Répertoire des locataires de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tables des objectifs

Les tableaux des objectifs sont des collections d'enregistrements d'objectifs qui définissent la correspondance entre les attributs d'interaction (par exemple, type de support, type de service et segment de clientèle) et les objectifs de service.

Dans le cas d'un routage basé sur le coût, utilisez un forfait. Un forfait est un type spécial du tableau des objectifs qui contient les renseignements nécessaires pour calculer le coût d'une interaction à acheminer. Les forfaits contiennent des enregistrements d'objectifs, dont chacun est associé à un contrat IT. Pour plus de renseignements sur l'utilisation des forfaits, reportez-vous à la section Forfaits de l'onglet Procédures ci-dessous.

Reportez-vous à [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'information sur les tableaux des objectifs.

Affichage des tableaux des objectifs

La liste des **tableaux des objectifs** affiche les tableaux des objectifs qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les tableaux des objectifs désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les tableaux des objectifs

Pour créer un nouvel objet tableaux des objectifs, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un tableau des objectifs.
- **Déplacer vers**—Déplacer un tableau des objectifs vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des tableaux des objectifs.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un tableau des objectifs pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets de tableaux des objectifs

Steps

- **Tableau des objectifs**
- **Forfait**

Table des objectifs

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du tableau des objectifs. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Brève description du tableau des objectifs.
 - **Type**—choisir **par défaut** pour créer un tableau des objectifs qui n'est pas un Forfait
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.

- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Forfait

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du tableau des objectifs. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Brève description du tableau des objectifs.
 - **Type**— Sélectionnez **Contrat** pour créer un tableau d'objectifs qui ne soit pas de type Forfait.
 - **Coût prépayé total**— Coût du forfait prépayé, pour les contrats à tarif en volume seulement.
 - **Fuseau horaire**—Fuseau horaire pour ce forfait et les types d'interaction spécifiés dans l'onglet Général.
 - **Début**— Date à laquelle doit démarrer le forfait.
 - **Fin**— Date à laquelle doit se terminer le forfait.

Important

{{{1}}}

3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le forfait. L'onglet **Enregistrements d'objectifs** apparaît.
4. Dans l'onglet **Enregistrements d'objectifs**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Type de média**— Le type de technologie des médias utilisé pour l'échange d'informations, par exemple voix, courrier électronique ou télécopieur. La plage des Valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut métier Type de média.
 - **Type de service**— Service demandé par un client. La plage des valeurs d'attributs de ce champ est définie dans l'attribut métier Type de service.
 - **Segment de clientèle**— Classe les clients selon leur potentiel de revenus pour l'entreprise en fonction d'une activité. La plage des Valeurs d'attribut pour ce champ est définie dans l'attribut métier Segment de clientèle.

- **Objectif de service**— Objectif de service défini pour cet enregistrement. Pour les interactions vocales, il s'agit du délai cible de réponse d'un appel vocal par un agent.
- **Écart des objectifs**— Écart des objectifs défini pour cet enregistrement. Définit l'incrément pour l'écart par rapport au paramètre Objectif de service.
- Cliquez sur **OK**.

Important

{{{1}}}

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Jours statistiques

Un jour statistique est une charge de travail exprimée de manière numérique qu'un **groupe d'agents** particulier est censé gérer durant un jour ouvré donné.

Dans le cas d'un routage basé sur le coût, utilisez un contrat journalier. Un contrat journalier est un type spécial de jour statistique. Si vous utilisez un routage basé sur le coût, un contrat journalier est un jour statistique qui inclut également les taux de base et les pénalités pour le traitement d'un volume supérieur ou inférieur à la charge de travail prévue. Les contrats journaliers s'appliquent uniquement aux contrats IT à taux par volume. Les contrats journaliers autorisent le taux de base à varier pour tenir compte des fluctuations de volume qui peuvent se produire différents jours de la semaine, les fins de semaine et les jours exceptionnels, comme les vacances. Reportez-vous à [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'information au sujet des contrats journaliers.

Les jours statistiques définissent des moments donnés; ils sont interprétés par les applications serveur Genesys qui utilisent ces objets et les coordonnent avec le calendrier exécuté par le serveur. Selon le fonctionnement du serveur, la définition s'applique à l'heure locale correspondant au fuseau horaire du serveur ou à l'heure UTC. Le jour statistique lui-même n'indique aucun fuseau horaire.

Reportez-vous à [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'information au sujet des jours statistiques.

Affichage des jours statistiques

La liste des **jours statistiques** montre les jours statistiques qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les jours statistiques désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez

une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travail avec les jours statistiques

Pour créer un nouvel objet statistiques jour, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un jour statistique.
- **Déplacer vers**— Déplacer un jour statistique vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des jours statistiques.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un jour statistique pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets de jour statistique

Steps

Pour créer un objet de jour statistique, choisissez l'un des types suivants :

- **Jour statistique**
- **Contrat journalier**

Jour statistique

Pour créer un jour statistique, effectuez les actions suivantes :

1. Cliquez sur **Nouveau**.

2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du jour statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type**— Sélectionnez **Par défaut** pour créer un jour statistique qui ne soit pas un contrat journalier.
 - **Type de jour**— Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs **Année, Mois, Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.

Important

Ne définissez pas de propriétés dans la section ci-après lorsqu'un objet Jour statistique est configuré pour être utilisé dans un tableau statistique du type Tableau des jours spéciaux.

3. **Heure de début**— Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
4. **Heure de fin**— Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.

Avertissement

Ne configurez pas un jour ouvrable s'étendant au-delà de minuit en tant que jour isolé car il pourrait être mal interprété par la solution de routage. Si le jour ouvrable débute un jour et se termine le jour suivant, vous devez le configurer comme s'il s'agissait de deux jours, comme suit :

- Le premier jour ouvrable commence à l'heure de début globale et se termine à 23:59 de ce jour-là ; et
- Le deuxième jour ouvrable commençant à 00:00 le prochain jour ouvrable et se terminant à l'heure de fin globale.

Par exemple

Imaginons que vous souhaitez suivre les activités de lundi **8:00 PM** à mardi **2:00 AM**. Vous devez créer deux jours ouvrables distincts, comme suit :

- Le premier jour ouvrable le lundi, à partir de 20:00 et se terminant à 23:59; et
- Le deuxième jour ouvrable le mardi, à partir de 00:00 et se terminant à 02:00.

5. **Valeur min.**— Valeur statistique représentant la charge de travail minimale prévue pour la journée.
6. **Valeur max.**— Valeur statistique représentant la charge de travail maximale prévue pour la

journée. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur **Minimum des valeurs statistiques**.

7. **Valeur cible**— Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour la journée. La valeur cible ne peut pas être inférieure au paramètre Valeur minimum ni supérieure au paramètre Valeur maximum. Cette propriété est réservée à une utilisation ultérieure.
8. **Durée d'intervalle (min.)**— Intervalle statistique en minutes. Ce paramètre permet de diviser le jour statistique en plusieurs plages horaires afin d'obtenir un modèle de distribution des charges au long de la journée. Cette valeur doit être un multiple de 5. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
9. **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
10. **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
11. Dans l'onglet **Intervalles**, spécifiez les intervalles statistiques. Consultez l'onglet Intervalles statistiques ci-dessus pour plus de renseignements.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Contrat journalier

Pour créer un contrat journalier, effectuez les actions suivantes :

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquez sur le Utiliser le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans une liste :
 - **Nom**— Le nom du jour statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type**— Sélectionnez **Contrat journalier** pour créer un jour statistique qui soit un contrat journalier.
 - **Type de jour**— Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs suivants : **Année, Mois, Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.
 - **Heure de début**— Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
 - **Heure de fin**— Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00 AM/PM.
 - **Durée d'intervalle (min.)**— Liste d'intervalles statistiques.

- **Marge de tolérance prévue (%)**—Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui peut être surestimé ou sous-estimé sans entraîner de pénalité. Cette marge de tolérance s'applique tout au long de la journée, y compris pendant les intervalles. La valeur doit être une valeur positive.
 - **Sous la marge de tolérance prévue (%)**—Le pourcentage du volume prévu des interactions acheminées pour cette période du volume qui doit être dépassée pour éviter une pénalité pour prévision trop élevée.
 - **Au-dessus de la marge de tolérance prévue (%)**—Le pourcentage du volume prévu des interactions acheminées pour cette période du volume qui ne doit pas être dépassée pour éviter une pénalité pour prévision trop basse.
 - **Taux fixe**— Si cette option est sélectionnée, taux fixe à appliquer pendant cette période de volume.
3. Dans l'onglet **Période de volume**, cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, entrez les renseignements suivants :
- **Période de volume**— Le nombre d'intervalles. Le premier intervalle est numéroté 1 et démarre toujours à l'heure de début du jour ouvrable.
 - **Volume prévu**— Volume d'interactions attendu dans la période.
 - **Taux de base**— Coût total de toutes les interactions attendues dans la période.
 - **Pénalité par interactions pour le dépassement des prévisions**— Coût supplémentaire, par interaction, pour le dépassement du volume d'interactions prévu au-delà de ce qui est autorisé par la pénalité de la marge de tolérance prévue. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop basses.
 - **Pénalité par interaction pour non atteinte des prévisions**— Le coût additionnel, par interaction, pour ne pas avoir atteint le volume prévisionnel d'interactions, au-delà de celle autorisée par la marge de tolérance allouées sur les prévisions. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop élevées.

Important

{}{{1}}}}

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Intervalles statistiques

Un intervalle statistique permet d'associer chaque intervalle statistique de certaines valeurs statistiques. Pour chaque intervalle, spécifiez des valeurs représentant la charge attendue durant cet

intervalle. La valeur doit être numérique et unique dans le champ statistique. Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans un tableau de statistiques du type Tableau des capacités, spécifiez :

- Valeur statistique 1—Nombre d'agents.
- Valeur statistique 2—Durée de traitement moyenne.

Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans un tableau de statistiques du type Tableau de quotas, spécifiez :

- Valeur statistique 1—Valeur statistique représentant la charge de travail minimum attendue pour l'intervalle.
- Valeur statistique 2—Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1 ni supérieure à la valeur statistique 3.
- Valeur statistique 3—Valeur statistique représentant la charge de travail maximum attendue pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1.

Tables de statistiques

Les tableaux statistiques sont des groupes de **jours statistiques** qui représentent les performances modélisées sous forme de statistiques des **groupes d'agents** sur une période calendaire d'un an au maximum. Les applications de traitement des appels peuvent utiliser des tableaux statistiques pour effectuer un équilibrage des charges entre les Groupes d'agents lorsque les statistiques en temps réel de ces groupes ne sont pas disponibles.

Affichage des tableaux statistiques

La liste des **tableaux statistiques** montre les tableaux statistiques qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les tableaux statistiques désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des tableaux statistiques

Pour créer un nouvel objet tableau statistique, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les

tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un tableau statistique.
- **Déplacer vers**— Déplacer un tableau statistique vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des tableaux statistiques.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un tableau statistique pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Création d'objets de tableau statistique

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du tableau statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type**— Le type de tableau statistique. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Les trois types de tableaux statistiques sont les suivants :
 - Tableau des capacités— Les applications de traitement des appels comparent les valeurs spécifiées dans la liste **Intervalles** de l'objet Jours statistiques.
 - Tableau de quotas—Les applications de traitement des appels comparent les valeurs **Minimum**, **Maximum** et **Cible** spécifiées dans les objets Jour statistique.
 - Tableau des jours spéciaux—Les applications de traitement des appels peuvent identifier certains jours (par exemple, vacances).
 - Tableau des contrats à coût variable—Les applications de traitement des appels calculent le coût d'interaction en fonction du volume prévu, ainsi qu'un taux pour ce volume.
 - Tableau des contrats de volume—Les applications de traitement des appels calculent le coût d'interaction en fonction d'un coût d'appel ou d'un coût d'agent prédéfini.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le nouveau tableau statistique.
4. Si ce tableau statistique n'est pas un tableau des contrats à coût variable, il contiendra un jour statistique ou plus. Pour chaque jour statistique que vous voulez ajouter à ce tableau statistique :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Jours statistiques**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un jour statistique existant à ce tableau, sélectionnez-le dans la liste des jours statistiques.
 - Pour ajouter un nouveau jour statistique à ce tableau, sélectionnez + pour **créer le jour statistique** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Une fois la création du tableau statistique terminée, exécutez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste de tableaux statistiques.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce tableau statistique.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Transactions

Les transactions définissent la façon dont les applications calculent les statistiques définies par le client.

Pour plus de renseignements sur les spécifications et l'utilisation des Transactions, consultez la documentation Universal Routing.

Affichage des Transactions

La liste des **Transactions** montre les Transactions qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les transactions désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des transactions

Pour créer un objet de Transaction, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les

tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une Transaction.
- **Déplacer vers**— Déplacer une transaction vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des transactions.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une transaction pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procedure: Crédation d'objets de transaction

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de la Transaction. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique. La combinaison du nom et du type spécifié dans la propriété Type détermine le caractère unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Alias**—Un nom alternatif pour cette Transaction. Si cette valeur est spécifiée, elle doit être unique dans le type d'objet spécifié dans la propriété **Type** du centre d'appels donné.
 - **Type de transaction**— Type de cette transaction. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Période d'enregistrement (min.)**— Période, en minutes, indiquant la fréquence de rapport ou d'enregistrement dans la base de données de l'état actuel de la transaction.
 - **Format**— Format ou script spécifique à l'application définissant le traitement de la transaction.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ Répertoire des locataires de la liste d'objet.
 - **Etat activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Invites vocales

Les Invites vocales sont des objets de traitement des appels pouvant inclure un ensemble d'actions à appliquer à un destinataire.

Affichage invites vocales

La liste **Invites vocales** affiche les invites vocales de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les invites vocales désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travail avec Invites vocales

Pour créer un nouvel objet invite vocale, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un message vocal.

- **Déplacer vers**—Déplacer une invite vocale vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les invites vocales.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une invite vocale pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Crédation d'objets d'invites vocales

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de l'invite vocale. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Si l'invite vocale est utilisée pour un traitement d'appel mis en garde, cette valeur doit correspondre à l'identificateur d'invite vocale fourni par l'autocommutateur.
 - **Description**— Une brève description de la voix rapide. Pour la synthèse vocale, une plate-forme de mise en garde ou un autocommutateur peut utiliser cette propriété pour générer l'invite vocale.
 - **Autocommutateur**— L'Autocommutateur auquel appartient cette invite vocale. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Script**— Identificateur unique du script pour cette invite vocale.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Bureau

La section Bureau de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Codes d'action](#)

Codes d'action

Les codes d'action permettent aux agents de signaler les résultats d'interactions avec les clients, ainsi que d'expliquer les raisons de certaines opérations.

Après avoir sélectionné un code approprié à partir d'un menu de Codes d'action prédéfinis, le code est transmis avec la requête qui s'y rapporte. Le code revient ensuite avec l'événement qui indique que la requête a été traitée avec succès. Enfin, le code est enregistré dans la base de données de rapports.

Vous pouvez compléter chaque code d'action avec des codes secondaires qui caractérisent plus précisément les raisons d'une certaine action.

Affichage des Codes d'action

La liste des **Codes d'action** affiche les codes d'action de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les codes d'action désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les Codes d'action

Pour créer un nouvel objet de Code de l'Action, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un Code de l'action.
- **Déplacer vers**— Déplacer un code d'action vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les Codes d'action
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un code d'action pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procédure: Crédit d'objets de Code d'action

Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de ce Code d'action. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Type**— Type de code d'action. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier. Consultez l'onglet **Types de code d'action** pour plus de renseignements.
 - **Code**— Le Code de l'Action. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le type de code d'action spécifié dans la propriété **Type**.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. (Facultatif) Vous pouvez également définir des sous-codes pour caractériser plus précisément les

motifs pour une certaine action. Pour définir des sous-codes, procédez comme suit :

- Cliquez sur l'onglet **sous-codes**.
- Cliquez sur **Ajouter**.
- Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom**— Le nom du sous-code. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le code d'action. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Code**— Valeur du sous-code. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans le code d'action. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Types de codes d'action

Voici des types de Codes d'action :

Type	Description
Occupé désactivé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent annule la fonction occupé à faire.
Fonction occupé activée	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent active la fonction occupé à faire.
Conférence	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent initie une conférence.
Transfert désactivé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent annule la fonction Renvoi d'appel.
Transfert activé	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent active la fonction de renvoi automatique d'appels.
Appel entrant	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel entrant.
Appel interne	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel interne.
Connexion	Sélectionné et envoyé lorsque l'agent se connecte.

Type	Description
Déconnexion	Sélectionné et envoyé lorsque l'agent se déconnecte.
Pas prêt	Sélectionné et envoyé lorsque l'état de l'agent change à Pas prêt.
Appel sortant	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent libère un appel sortant.
Prêt	Sélectionné et envoyé lorsque l'état de l'agent change à Prêt.
Transfert	Sélectionné et envoyé lorsqu'un agent engage un transfert.

Voice Platform

La section Voice Platform de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Profils Voice Platform](#)

Profils Voice Platform

Les profils Voice Platform sont des applications vocales (VoiceXML), de contrôle d'appel (CCXML), d'annonce ou de conférence qui spécifient les renseignements de service uniques nécessaires pour que l'application s'exécute sur Genesys Voice Platform. Chaque profil contient les conditions préalables, paramètres et stratégies pour chaque type de service.

Affichage des profils Voice Platform

La liste **Profils Voice Platform** affiche les profils de la Voice Platform de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les profils Voice Platform désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travail avec des profils Voice Platform

Pour créer un nouvel objet de profil de Voice Platform, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un profil de Voice Platform.
- **Déplacer vers**—Déplacer un profil Voice Platform vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les profils Voice Platform.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez [Hiérarchie des objets](#) pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un profil Voice Platform pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

Procedure: Crédation d'objets de profil Voice Platform

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du profil Voice Platform. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Nom d'affichage**— Nom du profil Voice Platform tel qu'il apparaît dans les rapports GVP et sur la console.
 - **Description**— Brève description de ce profil Voice Platform.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Sortant

La section Outbound de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [L'appel des listes](#)
- [Campagnes](#)
- [Groupes de campagne](#)
- [Champs](#)
- [Filtres](#)
- [Formats](#)
- [Accès au tableau](#)
- [Traitements](#)

Listes d'appels

Les listes d'appels sont des tables de base de données qui stockent une collection de numéros de téléphone et d'autres données client et métier. Elles sont créées dans Genesys Administrator Extension et héritent leur structure du format attribué. Consultez la section **Formats** dans le *Outbound Contact Deployment Guide*. Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur la liste d'appel dans le *Outbound Contact 8.1 Reference Manual*.

Une liste d'appels doit comporter les champs Genesys obligatoires, tels que **contact_info** et **contact_info_type**, et peut comprendre des champs personnalisables définis par l'utilisateur. Le nom de la campagne, par exemple, est stocké dans un champ défini par l'utilisateur, lui-même spécifié par l'option **campaign_name_field**. Un champ défini par l'utilisateur peut également servir d'identificateur client pour les demandes Do Not Call (Ne pas appeler), comme alternative à la restriction DNC sur le numéro de téléphone d'un client.

Un nombre illimité de listes d'appels peut être ajouté à une **campagne** et une liste d'appels peut être ajoutée à ou supprimée de la session de numérotation en cours d'exécution d'une campagne. Une campagne peut être attribuée à plusieurs **groupes de campagnes**.

Affichage des listes d'appels

La liste **Listes d'appels** affiche les listes d'appels de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les listes d'appels désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des Listes d'appels

Pour créer un nouvel objet de liste d'appel, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une liste d'appels.
- **Déplacer vers**— Déplacer une liste d'appels vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des listes d'appels.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une liste d'appels pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets de Liste d'appels

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de la liste d'appels. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Une brève description de la liste d'appel.
 - **Accès au tableau**— L'accès au tableau auquel la liste d'appels fait référence. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Accès au tableau du journal**— Accès au tableau du type de tableau du journal. Genesys conseille de ne dédier qu'un seul accès au tableau du journal à toutes les listes d'appels associées à une campagne.

- **Filtre**— Le filtre à appliquer à cette liste d'appel. Si vous spécifiez le filtre, associez-le au même format que l'accès au tableau.
- **Début de la période d'appel**— Non utilisé au niveau de la liste pour l'instant. La valeur par défaut est **8 h 00**.
- **Fin de la période d'appel**— Non utilisé au niveau de la liste pour l'instant. La valeur par défaut est **18:00:00**.
- **Script**—La propriété de script définit l'objet script, qui contient tous les attributs exigés par Agent Scripting. Pour en savoir plus, voir la section "Attaching Script Information to OCS User Events and Telephony Events" dans le manuel *Outbound Contact Reference Manual*.
- **Tentatives maximum**—Le nombre maximal de tentatives d'appel un enregistrement unique dans cette liste d'appel au cours d'une campagne si un traitement associé à cette campagne aboutit à recomposer un enregistrement particulier. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur différente de zéro. La valeur par défaut est 10.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer cette liste d'appels.
4. Pour chaque traitement à associer à cette liste d'appels :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Traitements**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour associer un traitement existant à cette liste d'appels, sélectionnez-le dans la liste des traitements.
 - Pour associer un nouveau traitement à cette liste d'appels, sélectionnez + pour **créer le traitement** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Pour chaque campagne à ajouter à cette liste d'appels :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Campagnes**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter une campagne existante à cette liste d'appels, sélectionnez-la dans la liste des campagnes.
 - Pour ajouter une nouvelle campagne à cette liste d'appels, sélectionnez + pour **créer la campagne** dans ce dossier, puis sélectionnez-la dans la liste.
6. Pour chaque Format à associer à cette liste d'appels :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Formats**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour associer un format existant à cette liste d'appels, sélectionnez-le dans la liste des formats.

- Pour associer un nouveau format à cette liste d'appels, sélectionnez + pour **créer le format** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.
7. Une fois la création du groupe d'agents terminée, exécutez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des listes d'appel.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de cette liste d'appel.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Campagnes

Une campagne est un schéma directeur flexible qui organise les **listes d'appels** et les **groupes d'agents** (ou les **groupes de places**) pour la numérotation des appels et la gestion des résultats des appels. Une campagne peut être attribuée à plusieurs **groupes de campagnes**. Vous trouverez des renseignements supplémentaires dans le guide **Outbound Contact Deployment Guide**.

Affichage des campagnes

La liste des **Campagnes** affiche les campagnes de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les campagnes désactivées sont grises dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec les campagnes

Pour créer un nouvel objet de campagne, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier une campagne.
- **Déplacer vers**—Déplacer une campagne vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des campagnes.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'une campagne pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**.

Procedure: Création d'objets de campagne

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de la campagne. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Une brève description de la campagne.
 - **Script**— Définit l'objet script qui contient tous les attributs exigés par Agent Scripting.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer la campagne.
4. Pour chaque liste d'appels à utiliser dans cette campagne :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Listes d'appels**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter une liste d'appels existante à cette campagne, sélectionnez-la dans la liste des Listes d'appels.
 - Pour ajouter une nouvelle liste d'appels à cette campagne, sélectionnez + pour **créer la liste d'appels** dans ce dossier, puis sélectionnez-la dans la liste.
5. Une fois la création de la campagne terminée, exécutez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des campagnes.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de cette campagne.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Groupes de campagnes

Les groupes de campagnes sont des structures permettant d'organiser et de gérer une procédure automatisée de lancement d'appels externes vers les destinations spécifiées dans les [listes d'appels](#).

Affichage des groupes de campagne

La liste **Groupes de campagne** affiche les groupes de campagne de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

- La liste des **Campagnes** apparaît lorsque vous sélectionnez **Groupes de campagne** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Groupes de campagnes**, vous devez d'abord sélectionner un objet Campagne, puis un dossier Groupes de campagnes.
- Les groupes de campagnes désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur la loupe pour ouvrir le volet de filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des groupes de campagne

Pour créer un nouvel objet de groupe de campagne, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets

individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un groupe de campagne.
- **Déplacer vers**— Déplacer un Groupe de campagne vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des groupes de campagnes.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un groupe de campagnes pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Crédation d'objets de groupe de campagne

Steps

1. Dans la liste **Campagnes**, cliquez sur l'objet de campagne dans lequel vous souhaitez créer un groupe de campagne.
2. Cliquez sur le dossier Groupe de campagne dans lequel créer un groupe de campagnes.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du Groupe de campagne, dans le format [Campaign@CampaignGroup]. Cette valeur est définie automatiquement en fonction des champs Campagne et Groupe.
 - **Description**—Une brève description du groupe de campagne.
 - **Type de groupe**— Le type de groupe de campagne, d'agent ou de place.
 - **Groupe**— Le nom du groupe d'agents ou de places associé à ce groupe de campagnes. Cette valeur est définie automatiquement et ne peut être modifiée.
 - **Mode de numérotation**—Nom du mode de numérotation associé à ce groupe de campagnes.
 - **Destination du transfert vocal**— Identifie la destination vers laquelle les appels doivent être transmis pour traitement.

Important

Outre le DN de destination du transfert vocal, tout DN de file d'attente DAA, de file d'attente virtuelle, de point de routage ou de numéro de service éventuellement présent dans un flux

d'appels impliquant ce groupe d'agents ou de places doit être spécifié comme DN d'origine des objets Groupe d'agents ou du Groupe de places. Le Outbound Contact Server (OCS) doit surveiller ces DN pour identifier les appels entrants ou sortants "étrangers" qui sont transmis à des agents mais qui n'ont pas été émis par OCS au nom du groupe de campagne, ou si le DN de la file d'attente ADC est configuré comme un DN de "r;débordement".

- **Mode de fonctionnement**— Un mode de fonctionnement : **Manuel** ou **Planifié**. Cette propriété ne s'applique qu'au mode de numérotation Prévisualisation.
- **Méthode d'optimisation**— Méthode permettant d'optimiser les algorithmes de numérotation directe en mode de numérotation prédictif. Ces méthodes incluent : **Facteur d'occupation d'agent**, **Temps de distribution moyen**, **Temps d'attente moyen**, **Taux de surnumérotation** et **Gain maximum**.

Le

Important

Temps de distribution moyen peut uniquement être défini pour le mode de numérotation GVP prédictif.

- **Optimisation cible %**— La valeur cible pour la méthode d'optimisation. L'unité de mesure dépend de la méthode d'optimisation sélectionnée dans le champ précédent. La valeur par défaut est 80.
- **Taille maximale de la file d'attente**— Nombre maximum d'enregistrements à conserver dans la file d'attente du composeur. Il s'agit d'un compteur interne employé lorsque OCS est utilisé en mode Capacité GVP ou Push Preview. OCS fait en sorte que la mémoire cache du composeur soit toujours pleine, dans les limites de la taille maximale de la file d'attente spécifiée. La valeur par défaut est 0 (zéro).
- **Profil IVR**— Valeur DBID de profil IVR spécifiée dans le profil IVR GVP EMPS. L'option OCS **ivr-profile-name** utilise la valeur spécifiée dans ce champ.
- **File d'attente d'interaction**—Un objet de configuration qui est créé dans la section **Scripts** par Interaction Routing Designer lors de l'élaboration d'un processus d'affaires pour traiter les interactions en mode aperçu sortantes.
- **DN de groupe de lignes**— Option requise uniquement si vous utilisez Outbound Contact dans un environnement Outbound VoIP. Si cette option est spécifiée, OCS utilise ce DN comme DN d'origine des appels sortants et occupés.
- **Script**— Objet du Script qui contient tous les attributs requis par Agent Scripting.
- **Taille minimale du tampon d'enregistrement**—La taille minimale du tampon d'enregistrement qui, en combinaison avec la taille optimale du tampon d'enregistrement, joue le rôle de multiplicateur pour le nombre d'agents disponibles pour une campagne. La valeur par défaut est 4.
- **Taille optimale de tampon d'enregistrement**—La taille optimale du tampon

d'enregistrement qui agit comme un multiplicateur, avec la taille minimale du tampon d'enregistrement, pour le nombre d'agents qui sont disponibles pour une campagne. La valeur par défaut est 6.

- **Nombre de canaux**— Identifie le nombre maximal de ports utilisables par un groupe de campagne pour loger des appels. Ce nombre est utilisé dans les modes de numérotation suivants : **Progressif**, **Prédicatif**, **Progressif avec saisie**, **Prédicatif avec saisie** et **GVP progressif**. La valeur par défaut est 10.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Dans l'onglet **Connexions**, ajoutez toutes les connexions à tous les serveurs (sauf T-Server et SIP Server) requises pour exécuter ce groupe de campagnes. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une connexion. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez la connexion à ajouter ou cliquez sur + pour créer une nouvelle connexion, puis ajoutez-la.
 6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modes de numérotation

Outbound Contact dispose de nombreux modes de numérotation qui sont répertoriées dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez commuter à tout moment entre les modes de numérotation Progressif et Prédicatif, et changer le paramètre d'optimisation. Le changement du mode de numérotation et du paramètre d'optimisation dans Genesys Administrator Extension est temporaire. Il ne dure que jusqu'à l'arrêt de la campagne ou le changement du réglage. Pour passer d'un mode de numérotation Prédicatif ou Progressif au mode de numérotation Prévisualisation, la campagne doit être arrêtée et redémarrée. Une licence Prévisualisation seulement limite l'utilisation de OCS à ce mode de numérotation. Une licence complète est nécessaire pour lancer des campagnes dans tous les modes de numérotation.

Important

La campagne doit être chargée pour changer le mode de numérotation et le paramètre d'optimisation.

Le mode de numérotation est utilisé avec les valeurs des champs Paramètres d'**optimisation** et Valeur **cible d'optimisation**.

Mode de composition	Description
Capacité GVP	Numérote les appels en émettant des demandes

Mode de composition	Description
	d'appel Pour plus d'information, consultez le Outbound Contact Deployment Guide .
Prédicatif	Numérote les appels depuis une liste d'appels en prédisant la disponibilité de l'agent Recommandé pour les campagnes à fort volume et faible valeur.
GVP prédictif	<p>Le rythme est basé sur l'optimisation des charges de travail des agents dans les déploiements où les appels sortants arrivent d'abord dans GVP en libre-service. Une partie de ces appels sortants (pour les clients qui ont choisi l'option de service avec assistance d'un agent dans GVP) est alors transférée à un groupe d'agents. Dans ce mode de numérotation, les appels sortants transférés pour service avec assistance d'un agent attendent dans la file jusqu'à ce qu'un agent soit disponible.</p>
	<p>Ce mode de numérotation nécessite SIP Server pour la passation des appels sortants, plutôt que T-Server, et utilise les applications GVP Voice XML pour le traitement de l'appel en libre-service.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Important Ce mode de numérotation est uniquement pris en charge par OCS à partir de la version 8.1.2. </div>
Prédicatif avec prise	Utilisez uniquement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode prédictif.
Aperçu	Numérote les appels depuis une liste d'appels seulement quand un agent effectue une prévisualisation d'un enregistrement de liste d'appels et demande manuellement la numérotation de l'appel. Recommandé pour les applications à faible volume et forte valeur, où la propriété individuelle des comptes est la priorité la plus haute.
Progressif	Numérote les appels depuis une liste d'appels seulement quant un agent est disponible. Recommandé pour les campagnes à faible volume et forte valeur.
GVP progressif	Numérote les appels depuis une liste d'appels quand un port GVP est disponible. Ce mode de numérotation nécessite SIP Server pour la passation des appels sortants, plutôt que T-Server, et utilise les applications Voice XML pour le traitement de l'appel.
Prédicatif avec saisie	Utilisez uniquement avec le mode Matrice de commutation active. Les appels sont numérotés automatiquement, de façon comparable au mode progressif.
Prévisualisation Inser.	Numérote les appels "poussés" vers le bureau de l'agent par Interaction Server.

Champs

Un objet Champ définit un champ dans un tableau de base de données de [Liste d'appels](#). Les champs sont des données uniques (par exemple, un numéro de téléphone) dans un enregistrement.

Il existe deux types de champs dans une liste d'appels :

- [Champs Genesys obligatoires](#)— Ces champs doivent exister dans les tableaux de liste d'appels.
- Champs définis par l'utilisateur — Ces champs personnalisés contiennent des données métier.

Affichage des champs

La liste **Champs** présente les champs de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les champs désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur la loupe pour ouvrir le volet de filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travail avec les champs

Pour créer un nouvel objet champ, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur

Modifier. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cochez la case en regard du ou des objets de la liste et cliquez sur le bouton **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Vous ne pouvez supprimer un champ que s'il n'y a pas de **filtre** qui lui est associé.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Clone**— Copier un champ.
- **Déplacer vers**—Déplacer un champ vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des champs.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un champ pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procedure: Création d'objets Champ

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du champ.
 - **Description**— Une brève description du champ.
 - **Type de données**— Le type de données pour les données stockées dans ce Champ.
 - **Longueur**— (obligatoire pour les types de données **char** et **varchar** uniquement) Longueur du champ dans la base de données.
 - **Type de champ**— Des informations métier sortantes pour ce champ.
 - **Par défaut**— La valeur par défaut pour le champ. Tous les formats qui incluent ce champ utilisent cette valeur par défaut. La valeur doit être cohérente par rapport au type de données du champ. Par exemple, si le type de données est entier, la valeur par défaut ne

peut être qu'une valeur entière. Lorsque Genesys Administrator Extension importe des enregistrements d'un fichier ASCII dans lequel il manque un champ ou que le champ ne contient pas de valeur, Genesys Administrator Extension remplit le champ avec cette valeur par défaut —si la case **Null autorisé** n'est pas cochée. Si la valeur Null est autorisée pour le champ, Genesys Administrator Extension accepte une valeur vide.

- **Clé primaire**— Case à cocher qui indique si le champ est une clé primaire dans un tableau de base de données. Dans Outbound Contact, les seuls champs de clé primaire sont **chain_id** et **chain_n**.
- **Unique**— Case à cocher qui indique si la valeur du champ est unique dans le tableau.
- **Null autorisé**— Case à cocher qui indique si le champ accepte la valeur **NULL**.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Types de champ

Type de champ	Description
Agent	Champ contenant le nom de connexion du dernier agent ayant traité un appel sortant associé à cet enregistrement.
ANI	Un champ contenant un numéro d'identification automatique.
Application	Un champ qui contient une application de Genesys. Définition d'une application : tout programme installé et configuré lors de l'installation de Framework et possédant une fonction particulière au sein de Framework. Exemples : Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
Heure de l'appel	Un champ contenant l'heure de la tentative de numérotation réelle.
Campagne	Un champ contenant la campagne à laquelle cet enregistrement est associé.
Chaîne	Un champ contenant l'ID spécial d'enregistrements qui doivent être liés dans une chaîne. Chaque

Type de champ	Description
	enregistrement associé à un compte client, par exemple, a le même ID de chaîne.
Information sur le contact	Un champ contenant un numéro de téléphone de destination.
Type d'information sur le contact	Un champ qui contient le type de numéro de téléphone, tels que le domicile ou bureau.
Code du pays	Un champ qui contient le code de pays.
Résultat de la numérotation	Un champ contenant le résultat d'un appel composé.
Objet du courriel	Un champ contenant le texte de la ligne objet d'une interaction par courriel.
ID de modèle de courriel	Un champ contenant l'ID de modèle d'une interaction de courriel.
De	Un champ contenant l'heure à laquelle un enregistrement est prévu pour la composition.
Groupe	Un champ qui contient le nom d'un objet de configuration qui regroupe des objets Personne.
Chiffres d'information	Un champ qui contient les chiffres d'indication d'information, qui indiquent le type de la ligne de l'appelant.
LATA	Un champ contenant le numéro du Local Access and Transport Area (secteur local d'accès et de transport).
Référence de média	Un champ contenant la référence API de Configuration Server au corps de média à envoyer en cas de traitement.
NPA	Un champ contenant le numéro de la zone de numérotage (Numbering Plan Area).
NPA-NXX	Un champ contenant le numéro de la zone de numérotage (Numbering Plan Area) avec l'identificateur du bureau central de la compagnie de téléphone spécifique qui dessert ce numéro.
Numéro dans la chaîne	Un champ contenant la priorité assignée à un enregistrement donné dans la chaîne. Le plus petit numéro est traité en premier.
Nombre de tentatives	Un champ contenant le nombre de tentatives. (Les tentatives de renumérotation en cas d'erreur ne sont pas incluses.)
ID d'enregistrement	Un champ contenant le numéro d'identification unique (ID) pour l'enregistrement en cours.
État de l'enregistrement	Un champ contenant l'état du dossier.
Type d'enregistrement	Un champ contenant le type d'enregistrement.
Heure planifiée	Un champ contenant l'heure de rappel personnel régulier ou un appel reporté (d'un traitement).
Code d'état	Champ contenant un code d'état ou international, par exemple un code postal américain ou canadien,

Type de champ	Description
	tel que CA pour la Californie.
ID d'autocommutateur	Champ contenant un objet Base de données de configuration représentant un autocommutateur physique ou virtuel.
Fuseau horaire	Champ contenant le décalage de fuseau horaire de l'enregistrement.
À	Champ contenant l'heure de fin des tentatives de numérotation.
Historique des traitements	Champ contenant l'historique des traitements appliqués à un client.
Champ défini par l'utilisateur	Un champ défini par l'utilisateur.

Filtres

Un filtre de numérotation limite les [listes d'appels](#) à certains numéros composés durant une [campagne](#).

Important

La création de filtres de numérotation nécessite l'utilisation de valeurs d'énumération à la place de valeurs de texte pour certains champs obligatoires. Une valeur d'énumération est une représentation numérique d'une valeur de champ obligatoire Genesys. Pour plus d'informations sur les valeurs d'énumération, consultez les "tableaux d'énumération Genesys" dans le [Outbound Contact Reference Manual](#).

Affichage des filtres

La liste des **filtres** affiche les filtres qui se trouvent dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les filtres désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des filtres

Pour créer un nouvel objet de filtre, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un filtre.
- **Déplacer vers**— Déplacer un filtre vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des filtres.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un filtre pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets de filtre

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du filtre.
 - **Description**— Brève description du filtre.
 - **Format**— Format auquel ce filtre est appliqué. Une fois spécifié, il ne peut être modifié. Vous attribuez un objet Filtre à un objet Liste d'appels avec le même format.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Formats

Un format est un modèle personnalisable par l'utilisateur pour les [listes d'appels](#). Il est créé dans Genesys Administrator Extension et comprend des [champs](#) constituant une structure de données (par exemple, un tableau de base de données); chaque champ a des propriétés qui décrivent ses caractéristiques. Une liste d'appels doit comporter les champs Genesys obligatoires et elle peut également comprendre des champs personnalisables définis par l'utilisateur. Vous trouverez des renseignements supplémentaires dans le guide [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Les champs obligatoires sont nécessaires pour traiter correctement les enregistrements. Ils identifient le client et le statut de chaque enregistrement client. Les champs Genesys obligatoires sont décrits dans l'onglet Champs obligatoires, ci-dessous. Vous trouverez des renseignements supplémentaires dans le guide [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Les champs personnalisés/définis par l'utilisateur, contenant typiquement des données métier, peuvent être créés et ajoutés à un format dans Genesys Administrator Extension. Les champs personnalisés définissent les renseignements client mis à la disposition de l'agent durant un appel. Consultez [Fields](#) dans le Outbound Contact Deployment Guide pour savoir comment envoyer des données de client à un agent.

Une fois les champs personnalisés/définis par l'utilisateur ajoutés, le format est terminé et prêt à être utilisé pour créer des listes d'appels. Les listes d'appels doivent être créées à partir d'un format et héritent des champs obligatoires et personnalisés du format attribué. Chaque liste d'appels ne peut correspondre qu'à un seul format.

Lorsque les enregistrements de la base de données sont importés dans une liste d'appels, les données remplissent les champs obligatoires et personnalisés, conformément aux propriétés établies dans le format fini.

Affichage des Formats

La liste des **Formats** affiche les formats qui sont dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les formats désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur la loupe pour ouvrir le volet de filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des formats

Pour créer un nouvel objet de Format, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un format.
- **Déplacer vers**— Déplacer un format vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des formats.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un format pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Créeation d'objets de Format

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom du Format.

- **Description**— Une brève description du Format.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Pour chaque champ à ajouter à ce format :

- Cliquez sur l'onglet **Champs**, puis sur **Ajouter**.
- Naviguez jusqu'au dossier approprié, si nécessaire, et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour ajouter un champ existant à ce format, sélectionnez-le dans la liste des campagnes.
 - Pour ajouter un nouveau champ à ce format, sélectionnez + pour **créer le champ** dans ce dossier, puis sélectionnez-le dans la liste.

4. Une fois la création du format terminée, exécutez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des formats.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et revenir à l'onglet **Général** de ce format.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Champs obligatoires

Les champs obligatoires suivants sont nécessaires dans tous les Formats de liste d'appels. Cette liste est triée alphabétiquement par nom de champ. Les valeurs par défaut de ces champs sont définies dans les objets Champs lors de la configuration.

Nom de domaine	Type de données	Description
agent_id	varchar (32)	Identificateur de connexion de l'agent qui a traité le dossier.
app_id	Nombre entier	Vide, non utilisé en ce moment.
tentative	Nombre entier	Nombre de tentatives effectuées pour atteindre le client.
call_result	Nombre entier	Résultat final du traitement de l'enregistrement. Consultez le tableau Call Results dans le Outbound Contact Reference Manual.
call_time	Nombre entier	Dernières date et

Nom de domaine	Type de données	Description
		heureauxquelles l'enregistrement a été traité (composé) au format UTC.
campaign_id	Nombre entier	Configuration DBID de la campagne de numérotation sortante dans le cadre de laquelle l'enregistrement a été traité.
chain_id	Nombre entier	Numéro d'identification unique de la chaîne à laquelle appartient l'enregistrement.
chain_n	Nombre entier	Numéro d'identification unique de l'enregistrement au sein de la chaîne.
contact_info	varchar(128)	Informations de contact du client ; Numéro de téléphone dans la campagne voix.
contact_info_type	Nombre entier	Type de l'information de contact ; type de téléphone dans la campagne de la voix. Consultez le tableau Contact Information Types dans le Outbound Contact Reference Manual.
daily_from	Nombre entier	Première heure de la journée à laquelle un client peut être contacté (secondes écoulées depuis minuit).
daily_till	Nombre entier	Dernière heure de la journée à laquelle un client peut être contacté (secondes écoulées depuis minuit).
dial_sched_time	Nombre entier	Date et heure pour lesquelles le traitement du dossier a été prévu ou reporté, au format UTC (secondes écoulées depuis minuit 01/01/1970).
email_subject	varchar (255)	Vide, non utilisé en ce moment.
email_template_id	Nombre entier	Vide, non utilisé en ce moment.
group_id	Nombre entier	Vide, non utilisé en ce moment.
media_ref	Nombre entier	Vide, non utilisé en ce moment.
record_id	Nombre entier	Numéro d'identification unique d'un enregistrement de l'appel.
record_status	Nombre entier	État d'avancement du dossier. Consultez le tableau Record Types dans le Outbound Contact Reference Manual.
record_type	Nombre entier	Type de l'enregistrement. Consultez le tableau Record

Nom de domaine	Type de données	Description
		Types dans le Outbound Contact Reference Manual.
switch_id	Nombre entier	DBID de l'autocommutateur où l'agent qui a traité le dossier s'était connecté.
traitements	varchar (255)	Historique de l'application des traitements. Pour plus d'information, consultez Treatments dans le Outbound Contact Deployment Guide.
tz_dbid	Nombre entier	Configuration DBID pour l'objet Fuseau horaire associé à l'enregistrement de l'appel.

Accès à une table

Les objets Accès au tableau décrivent des tableaux de base de données d'un **format** spécifié et expliquent comment y accéder par l'intermédiaire des Database Access Points (DAP).

Vous ne pouvez pas supprimer un objet Accès au tableau tant qu'il reste associé à au moins une [liste d'appels](#).

Affichage de l'accès au tableau

La liste des **Accès au tableau** affiche les objets Accès au tableau dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les objets Accès au tableau désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des priviléges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur la loupe pour ouvrir le volet de filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travailler avec des accès aux tableaux

Pour créer un nouvel objet Accès au tableau, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un objet Accès au tableau.
- **Déplacer vers**—Déplacer un accès au tableau vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des objets Accès au tableau.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un objet d'accès au tableau pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Création d'objets d'accès au tableau

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**— Le nom de cet objet d'accès au tableau. Il peut contenir jusqu'à 254 caractères. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou dans le Locataire (dans un environnement multilocataires).
 - **Description**— Brève description de l'objet Accès au tableau.
 - **Type de tableau**— Type d'objet Accès au tableau dans la base de données. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **DB Access Point**— L'accès Database Access Point utilisé pour accéder au tableau. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Le Database Access Point doit desservir le locataire auquel appartient cet objet Accès au tableau.
 - **Format**— Format de ce tableau. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété pour tous les types de Tableaux, à l'exception du **Tableau du journal**. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Tableau de la base de données**— Le nom du tableau spécifié dans la base de données. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. La longueur du nom dépend du type de SGBDR. Genesys conseille de ne pas dépasser les limites suivantes définies par le fournisseur :
 - 18 caractères—pour les bases de données DB2 et Informix
 - 128 caractères—pour les bases de données Microsoft SQL
 - 30 caractères—pour les bases de données Oracle et Sybase
 - **Mise à jour de toutes les (secondes)**— Le nombre de secondes d'une demande en attente avant de mettre à jour les données de la table en mémoire de l'application. Cette

- valeur est requise uniquement lorsque la case **Mise en cache possible** est cochée.
- **Mise en cache possible**— Indique si les données d'accès au tableau se reflètent dans la mémoire de l'application.
 - **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
 - **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Types d'accès au tableau

Type d'accès au tableau	Description
ANI	Un tableau d'identification automatique des numéros.
Liste d'appels	Un tableau de liste appels.
Code du pays	Un tableau des codes de pays.
Tableau défini par le client	Un tableau défini par l'utilisateur.
Liste Do Not Call	Dans Outbound, une liste des clients qui ont demandé à ne pas être appelés est nommée Liste Do Not Call (DCN). Les données DNC dans un fichier de liste Do Not Call (Ne pas appeler) sont notamment le numéro de téléphone du client ou un identifiant de client.
Liste de contacts par adresse électronique	Dans Outbound, liste de clients qui doivent être contactés.
Numéros d'informations	Un tableau des chiffres indicateurs d'information.
LATA	Un tableau sur l'accès local et la zone de transport (Local Access and Transport Area).
Tableau du journal	Un tableau du journal.
NPA	Un tableau de la zone de numérotage (Numbering Plan Area)
NPA-NXX	Un tableau de la zone du plan de numérotage avec un identificateur du bureau central de la compagnie téléphonique spécifique qui dessert ce numéro.
Code de l'État	Un code d'État ou International, par exemple, un code postal canadiens ou américains, tels que CA pour Californie.

Traitements

Un traitement définit ce que Outbound Contact Server (OCS) fait d'un appel qui n'aboutit pas chez l'interlocuteur prévu. Par exemple, le traitement peut demander à OCS de recomposer un numéro avec un résultat d'appel Occupé.

Les objets Traitement sont attribués aux objets **Liste d'appels**. Si aucun traitement n'est attribué à un résultat d'appel, OCS remplace l'état de l'enregistrement par Mis à jour.

Vous pouvez ajouter ou supprimer des traitements d'un objet Liste d'appels pendant l'exécution d'une session de numérotation d'une **campagne**. Cependant, une fois qu'un traitement est en cours, il ne peut être interrompu. Les changements apportés à ce traitement sont appliqués à l'enregistrement suivant avec le résultat d'appel mettant en action le traitement.

Affichage des traitements

La liste des **traitements** montre les traitements qui sont dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie en particulier, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les traitements désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez reçu des autorisations et des privilèges d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur la loupe pour ouvrir le volet de filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Travail avec des traitements

Pour créer un nouvel objet de traitement, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher à côté de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**— Copier un traitement.
- **Déplacer vers**— Déplacer un traitement vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver des traitements.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez **Hiérarchie des objets** pour plus de renseignements.

Cliquez sur le nom d'un traitement pour afficher d'autres détails sur l'objet. Vous pouvez également définir des **options** et des **autorisations**, et afficher des **dépendances**.

Procédure: Crédit d'objets de traitement

Steps

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—(obligatoire) le nom du traitement.
 - **Description**—(facultatif) Une brève description du traitement.
 - **Résultat d'appel**—(obligatoire) Résultat d'appel associé à ce traitement.
 - **Appliquer à l'enregistrement**—(obligatoire) Action à appliquer à un enregistrement de liste d'appels, en fonction du résultat d'appel.
 - **Appliquer à l'appel**—(facultatif) Autre méthode de traitement d'un appel quand une tentative de numérotation donne une réponse ou tombe sur un répondeur ou un télécopieur.
 - **DN destination**—(obligatoire, si **Appliquer à l'appel** est spécifié) DN auquel l'appel devra être passé ou acheminé. Si **Appliquer à l'appel** est spécifié mais que le **DN destination** ne l'est pas, OCS ignore le traitement.
 - **Numéro dans la séquence**—(obligatoire) Ordre dans lequel ce traitement est appliqué dans une séquence de traitements. Pour un traitement indépendant, spécifiez une valeur 1.

- **Cycle de tentative**—(Requis avec une valeur de plus de 0 (zéro), quand **Appliquer à l'enregistrement** est réglé à la valeur **Suivant dans la chaîne**, **Suivant dans la chaîne après**, **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Recomposer**.) Le nombre maximal de tentatives consécutives pour exécuter le traitement du dossier.
- **Intervalle (jours : heures : minutes)**—(Obligatoire lorsque la fonction **Appliquer à l'enregistrement** est réglée à la valeur **Suivant dans la chaîne**, **Suivant dans la chaîne après**, **Recomposer** ou **Réessayer dans**.) Un intervalle de temps, en minutes, que OCS attend entre la première tentative de numérotation et la première tentative de traitement.
- **Incrémentation (minutes)**—(Obligatoire lorsque **Appliquer à l'enregistrement** est réglé à **Suivant dans la chaîne**, **Suivant dans la chaîne après**, **Recomposer** ou **Réessayer dans**.) Le nombre de minutes ajouté à l'intervalle précédent de recomposition.
- **Date**—(obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini comme **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Réessayer à la date spécifiée**) Date à laquelle une autre tentative de traitement sera effectuée.
- **Heure**— (obligatoire quand **Appliquer à l'enregistrement** est défini comme **Suivant dans la chaîne à la date spécifiée** ou **Réessayer à la date spécifiée**) Heure à laquelle une autre tentative de traitement sera effectuée.
- **Plage (jours:heures:minutes)**— Réservé à un usage futur.
- **Locataire**— Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée au locataire spécifié dans le champ **Répertoire des locataires** de la liste d'objet.
- **État activé**— Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déploiement de solution

Le **déploiement de solution** permet à l'utilisateur de déployer complètement les **définitions de solution** et les **progiciels d'installation** vers des emplacements locaux et distants. Cela inclut l'installation et la configuration de toutes les applications et mises à jour nécessaires sur les applications multilocataires existantes, le cas échéant.

Une **SPD** est un fichier XML qui indique les étapes à suivre pour installer, mettre à jour ou configurer des **progiciels d'installation** et des configurations système afin de déployer une solution avec succès.

Avertissement

Le déploiement de solution nécessite que l'Agent de déploiement Genesys (GDA) soient installés sur tous les hôtes source et cible. Reportez-vous à la section **#Solution_Deployment Solution Deployment Prerequisites** du *GAX Deployment Guide* pour plus d'information.

Le déploiement de la solution comprend :

- Gestion des Progiciels d'Installation (IP)
 - [Progiciels d'installation](#)
 - [Vue IP déployé](#)
- Définitions de Solution de gestion
 - [Définitions de solution](#)
 - Afficher la liste des [solutions déployées](#)
- [Gestion des privilèges](#)

Trousse d'installation

Ce volet vous permet de gérer les progiciels d'installation en les téléchargeant vers un référentiel de GAX et en les déployant vers des hôtes.

Le volet **Progiciels d'installation** sur la gauche de l'écran affiche une liste de progiciels d'installation que vous êtes autorisé à voir dans votre environnement. La liste est triée par groupes. Vous pouvez développer un groupe pour afficher sa liste de progiciels d'installation.

Important

Les progiciels d'installation sont stockés dans la base de données et non dans le système de fichiers local.

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Affichage des IP

Le **progiciels d'Installation** panneau liste affiche les informations suivantes :

- Nom**— Nom de l'IP.
- Version**— Numéro de version du progiciel d'installation.
- ID des paramètres régionaux**— Indique la langue utilisée par le module d'extension.
- Système d'exploitation**— Le système d'exploitation et la version en bits qui sont requis par l'IP
- État**— Indique l'état actuel du progiciel d'installation. Par exemple, l'état **Terminé** indique que le progiciel d'installation a été déployé avec succès.
- Heure de mise à jour**— Horodateur indiquant la dernière mise à jour du progiciel d'installation.

Cliquez sur le progiciel d'installation pour afficher plus de détails dans le volet qui apparaît à droite. Ce volet affiche les renseignements suivants sur le progiciel d'installation :

- **Nom**— Nom de l'IP.
- **Surnom**—Surnom du progiciel d'installation.
- **Description**— Description facultative du progiciel d'installation; peut être modifiée si nécessaire.
- **Version**— Numéro de version du progiciel d'installation.
- **ID des paramètres régionaux**— Indique la langue utilisée par le module d'extension.
- **Système d'exploitation**— Le système d'exploitation requis par le IP.
- **État**—Indique l'état actuel du progiciel d'installation. Par exemple, l'état **Terminé** indique que le progiciel d'installation a été déployé avec succès.
- **Heure de mise à jour**— Horodateur indiquant la dernière mise à jour du progiciel d'installation.
- **Groupe**— Groupe auquel appartient ce progiciel d'installation. Si vous changez le nom du groupe, le progiciel d'installation est réattribué à ce groupe. Si le nom de groupe que vous entrez n'existe pas, il est créé. Ces actions sont immédiatement appliquées dans la liste **Progiciels d'installation**.

Travailler avec des progiciels d'installation

Vous pouvez effectuer les actions suivantes de ce panneau :

- **Télécharger des progiciels d'installation**—Télécharge un progiciel d'installation vers le référentiel.
- **Copier vers des locataires**—Copie le progiciel d'installation vers les locataires.
- **Déployer**—Déploie le progiciel d'installation vers les hôtes.
- **Télécharger**—Télécharge une copie du progiciel d'installation.
- **Supprimer**—Supprime le progiciel d'installation.

Télécharger des progiciels d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Dans le volet **Progiciels d'installation**, cliquez sur +. Un nouveau volet, **Assistant d'installation de logiciel**, apparaît à droite.
2. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez une méthode d'importation du progiciel d'installation :

Important

Si votre progiciel d'installation contient deux modèles ou plus, vous devez utiliser la procédure **Téléchargement de progiciel d'installation (inclus modèles)**.

- **Téléchargement de progiciel d'installation (inclus modèles)**— Télécharge un fichier contenant un progiciel d'installation et les modèles associés. Ces fichiers sont en général fournis par le service client de Genesys.

- **Téléchargement de progiciel d'installation (modèle téléchargé séparément)**— Télécharge un progiciel d'installation et les modèles associés.
 - **Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire**— Télécharge un progiciel d'installation sur un CD monté ou un répertoire réseau.
 - **Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant**— Télécharge un progiciel d'installation vers un référentiel Genesys Administrator existant.
 - **Chemin UNC d'accès à des progiciels d'installation zippés par le biais du soutien technique**— Télécharge un fichier .zip fourni par le service client de Genesys sur un CD monté ou un répertoire réseau. Ce fichier contient un progiciel d'installation et les modèles associés.
3. Le téléchargement des fichiers s'effectue de votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Vous pouvez suivre son déroulement dans la barre de progression qui apparaît. La progression du téléchargement apparaît aussi dans la colonne État du volet **Progiciels d'installation**.

Important

Lorsque vous téléchargez un module d'extension, GAX utilise le fichier de modèle (.tpl) pour créer un modèle d'application et extraire les options par défaut du module d'extension. GAX stocke ces options dans la base de données et les fusionne avec l'objet principal d'application de GAX après son déploiement. Pendant cette fusion, seules les nouvelles options sont ajoutées; les paires clé-valeur existantes ne sont pas écrasées.

Téléchargement de trousse d'installation (incluant les modèles)

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de progiciel d'installation (inclut modèles)** et cliquez sur **Suivant**.
2. Le volet s'actualise. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour sélectionner le fichier à télécharger.
3. Cliquez sur **Terminer**.
4. Le fichier est téléchargé depuis votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Lorsque le téléchargement est terminé, le progiciel d'installation apparaît dans la liste **Progiciels d'installation**.

Téléchargement de la trousse d'installation ((modèle téléchargé séparément))

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Téléchargement de progiciel d'installation (modèle téléchargé séparément)** et cliquez sur **Suivant**.
2. Le volet s'actualise et affiche trois cases : **Télécharger un progiciel**, **Télécharger un modèle XML** et **Télécharger un modèle APD**. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
 - Télécharger un progiciel— Fichier zip contenant le progiciel d'installation.
 - Télécharger un modèle XML—Fichier du modèle XML correspondant à ce progiciel d'installation. Il s'agit du modèle référencé par le fichier de description du progiciel d'installation. Ce fichier ne doit pas être modifié par rapport à la version du répertoire de modèles.
 - Télécharger un modèle APD—Fichier du modèle APD correspondant à ce progiciel d'installation. Il s'agit du modèle référencé par le fichier de description du progiciel d'installation. Ce fichier ne doit

pas être modifié par rapport à la version du répertoire de modèles.

Le volet s'actualise.

3. Cliquez sur **Terminer**.

4. Le fichier est téléchargé depuis votre système de fichiers vers Genesys Administrator Extension. Lorsque le téléchargement est terminé, le progiciel d'installation apparaît dans la liste **Progiciels d'installation**.

Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire

1. Dans le volet **Assistant d'importation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à un CD monté ou un répertoire**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin vers l'emplacement de stockage du progiciel d'installation.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le chemin.
4. Le volet s'actualise pour afficher les progiciels d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des progiciels d'installation à télécharger.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du progiciel d'installation apparaît dans la liste **Progiciels d'installation**.

Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à un référentiel administrateur existant**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin d'accès au référentiel Genesys Administrator existant.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le chemin.
4. Le volet s'actualise pour afficher les progiciels d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des progiciels d'installation à télécharger.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du progiciel d'installation apparaît dans la liste **Progiciels d'installation**.

Chemin UNC d'accès aux trousse d'installation compressées du soutien

1. Dans le volet **Assistant d'installation de logiciel**, sélectionnez **Chemin UNC d'accès à des progiciels d'installation zippés par l'intermédiaire du soutien technique**.
2. Dans le champ de texte, tapez le chemin vers l'emplacement de stockage du progiciel d'installation.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet s'actualise pour afficher les progiciels d'installation détectés à l'emplacement spécifié. Cochez les cases en regard des progiciels d'installation à télécharger.

5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le processus du téléchargement. Vous pouvez cliquer sur **Fermer** à tout moment pour fermer le volet sans interrompre la procédure de téléchargement. L'état du téléchargement du progiciel d'installation apparaît dans la liste **Progiciels d'installation**.

Important

- Une barre de progression verte indique que le téléversement du progiciel d'installation s'est effectué avec succès. Une barre de progression rouge indique que le téléchargement du progiciel d'installation a échoué. Vous pouvez vérifier l'étape qui a échoué dans le champ **État** de la liste **Progiciels d'installation**.
- Vous ne pouvez pas téléverser un IP si une version de ce progiciel existe déjà dans le référentiel. Vous devez disposer de priviléges **Remplacer progiciels d'installation et définitions de solution** pour remplacer un progiciel d'installation dans le référentiel.

Copier des progiciels d'installation vers des locataires

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Cliquez sur le nom d'un progiciel d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Dans le volet des détails **Progiciel d'installation**, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau volet appelé **Copier vers des locataires** apparaît à droite.
3. Dans le volet **Copier vers des locataires**, tapez le nom d'un locataire dans le champ **Filtre rapide** ou cliquez sur **Parcourir** pour parcourir la liste des locataires dans votre environnement. Un nouveau volet appelé **Locataires** apparaît à droite.
4. Cochez la case en regard de chaque locataire devant recevoir le progiciel d'installation. Le nom du locataire apparaît dans le volet **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.
5. Cliquez sur **Suivant** en bas du volet **Copier vers des locataires**.
6. Cliquez sur **Terminer** pour copier le progiciel d'installation vers le ou les locataires.

Déployer des progiciels d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Cliquez sur le nom d'un progiciel d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Dans le volet des détails Progiciel d'installation, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**. Un nouveau volet, **Assistant de déploiement de progiciel d'installation**, apparaît à droite.
3. Suivez les instructions de l'assistant de déploiement. Cliquez sur l'onglet Assistant de déploiement, ci-dessus, pour plus de renseignements.

Important

- Vous ne pouvez pas téléverser un IP si une version de ce progiciel existe déjà dans le référentiel. Vous devez disposer de priviléges **Remplacer progiciels d'installation et définitions de solution (SPD)** pour remplacer un progiciel d'installation dans le référentiel.
- Le déploiement de l'IP ne nécessite pas l'utilisation d'un fichier **SPD**.
- Si vous installez un module d'extension avec GAX sur Windows, l'assistant de déploiement vous invite à ne spécifier que le chemin d'accès d'installation du module.

Si vous installez un module d'extension avec GAX sur Linux, l'assistant de déploiement vous invite alors à spécifier tant le chemin d'accès du répertoire GAX que le chemin d'accès d'installation du module d'extension. Si le chemin d'accès sur lequel GAX est installé n'est pas fourni correctement, l'assistant de déploiement installe alors le module d'extension, mais ne copie pas les fichiers du module dans le répertoire GAX. Dans ce cas, vous devez copier manuellement les fichiers du module d'extension à partir du chemin d'accès où est installé le module vers le chemin d'accès où est installé GAX.

Télécharger des progiciels d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Cliquez sur le nom d'un progiciel d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Cliquez sur **Télécharger**. Genesys Administrator Extension initie la procédure de téléchargement dans votre navigateur.

Supprimer des progiciels d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Cliquez sur le nom d'un progiciel d'installation pour le sélectionner. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Dans le volet des détails **Progiciel d'installation**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Une boîte de dialogue apparaît et vous invite à confirmer la suppression. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **OK** pour supprimer définitivement l'IP.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression du IP.

Important

Cette action est disponible uniquement si l'utilisateur dispose du privilège **Supprimer les progiciels d'installation et les SPD**.

Important

- Si le fichier de métadonnées XML du composant contient des questions appelant une réponse durant l'installation d'un IP, l'utilisateur est invité à répondre à ces questions lors de l'installation.
- Le déploiement de l'IP ne nécessite pas l'utilisation d'un fichier **SPD** (définition de solution).

Assistant de déploiement

L'**Assistant déploiement automatique** déploie un package d'installation (IP) ou la définition de la solution sur les ordinateurs hôtes indiqués et installe et configure le service selon les indications de la définition de l'ensemble de services.

Avant de commencer

Prenez en compte les points suivants lorsque vous utilisez l'**Assistant de déploiement automatisé** :

- La plupart des champs de l'assistant sont des champs à saisie semi-automatique. Vous pouvez saisir une partie de la valeur dans le champ et vous voyez apparaître une liste contenant toutes les entrées qui contiennent le texte que vous avez saisi. Vous pouvez alors sélectionner l'élément approprié.
- L'assistant vérifie les progiciels d'installation, en fonction du système d'exploitation des hôtes ciblés. Lorsque vous sélectionnez des hôtes, assurez-vous que ces hôtes exécutent le système d'exploitation requis.
- Par défaut, si un progiciel d'installation est déjà installé sur un hôte, l'assistant réinstalle le progiciel . Tous les paramètres entrés lors du déploiement précédent sont enregistrés par Genesys Administrator Extension et pré-renseignés automatiquement dans l'assistant.
- Lorsque vous mettez à niveau un progiciel d'installation existant, les autorisations et les connexions du progiciel sont mises à jour pour le nouvel objet Application.

Éléments pouvant être fusionnés

Pour les scénarios dans lesquels le progiciel d'installation existant et le nouveau progiciel d'installation présentent des valeurs incompatibles, les valeurs existantes du progiciel d'installation sont conservées. Si le progiciel d'installation existant ne contient pas de valeur, la valeur du nouveau progiciel est utilisée. Les valeurs suivantes peuvent être fusionnées :

- options
- annexe
- connexions
- ports
- délai d'attente
- redémarrage automatique
- CommandLineArguments
- ligne de commande
- État
- shutdowntimeout
- tentatives
- redundancytype
- IsPrimary
- startuptimeout

Les modules d'extension sont installés en utilisant les mêmes procédures que les IP, mais prendre note de ce qui suit :

- Le profil d'installation du module d'extension recherche automatiquement les objets Application GAX pour les objets Hôtes sélectionnés.
- Les options du module d'extension sont fusionnées dans les objets Application GAX concernés.
- Certains champs de saisie n'apparaissent pas, comme ceux liés à l'**Objet Application**, au **Port Application** et à l'**Objet Locataire**.

L'**Assistant de déploiement automatisé** vous permet d'exécuter les scénarios ci-dessous :

- Installation d'un progiciel d'installation
- Mise à niveau d'un progiciel d'installation
- Restaurer un progiciel d'Installation

Installation d'un progiciel d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Dans le volet **progiciels d'installation**, sélectionnez l'adresse IP à utiliser pour l'installation.
2. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel d'installation apparaît sur la droite. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** apparaît sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le progiciel d'installation. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Dans le champ **Objet Application**

- GAX pour l'hôte**, sélectionnez l'objet Application Genesys Administrator Extension.
6. Cliquez sur **Suivant**.
 7. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Vous pouvez définir le chemin d'installation cible dans ce champ.
 8. Cliquez sur **Suivant**.
 9. Le volet affiche maintenant le rapport **Déploiement**. Vérifiez les paramètres et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Terminer** pour installer le progiciel d'installation.
 - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
 10. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces renseignements sont aussi affichés dans le volet **Progiciels d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le progiciel d'installation dans le volet **Progiciels d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel apparaît. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

Mise à niveau d'un progiciel d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Dans le volet **IP déployés**, sélectionnez l'adresse IP à utiliser pour la mise à niveau.
2. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel d'installation apparaît sur la droite. Cliquez sur **Déployer le profil : Mettre à niveau vers (numéro de version)**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** apparaît sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le progiciel d'installation. Par défaut, l'hôte qui a reçu la version précédente du progiciel est déjà sélectionné. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Les valeurs de la version précédente du déploiement du progiciel d'installation peuvent être affichées dans les champs suivants :
 - **Objet Application existant**— Ce champ est automatiquement créé par Genesys Administrator Extension pour chaque hôte vers lequel un progiciel d'installation est ciblé. Il s'agit de l'objet Application de Configuration Server pour lequel Genesys Administrator Extension mettra à jour les connexions.
 - **Objet locataire**— Locataire défini dans l'objet Application du progiciel d'installation. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un locataire dans la liste.
 - **Port Application**— Spécifiez un numéro de port pour l'objet Application à utiliser.
 - **Configuration Server principal**— Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server principal. Par défaut, ce champ est réglé à un objet Application de Genesys Administrator Extension.

- **Configuration Server de sauvegarde**— Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server de sauvegarde à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé à un objet Application de Genesys Administrator Extension.

- **Ignorer la réinstallation du progiciel d'installation**— Choisissez une des options suivantes :
 - **Vrai**— Réinstaller le progiciel d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
 - **Faux**— Réinstaller toujours le progiciel d'installation.

6. Cliquez sur **Suivant**.

7. Le volet se met à jour pour afficher la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Ces valeurs sont pré-renseignées à partir de la version précédente du progiciel d'installation, mais elles peuvent être modifiées si nécessaire.
8. Le volet affiche maintenant le rapport **Résumé du déploiement**. Vérifiez les paramètres et effectuez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur **Terminer** pour mettre à niveau le progiciel d'installation.
 - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
9. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement de la mise à niveau. Ces renseignements sont aussi affichés dans le volet **Progiciels d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le progiciel d'installation dans le volet **Progiciels d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel apparaît. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

Restauration d'un progiciel d'installation

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

1. Dans le volet **IP déployés**, sélectionnez l'adresse IP pour faire reculer.
2. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel d'installation apparaît sur la droite. Cliquez sur **déployer profil : Mettre à niveau (numéro de version)**.
3. Le volet **Assistant de déploiement automatisé** apparaît sur la droite. Cliquez sur **Suivant**.
4. Le volet affiche maintenant la liste de **sélection d'hôtes**. Sélectionnez l'hôte qui recevra le progiciel d'installation. Par défaut, l'hôte qui a reçu le progiciel précédent est déjà sélectionné. Cliquez sur **Suivant**.
5. Le volet affiche maintenant la liste **Paramètres d'application**. Les valeurs du déploiement de progiciel d'installation précédent peuvent être affichées dans les champs suivants :
 - **Objet Application existant**— Ce champ est automatiquement créé par Genesys Administrator Extension pour chaque hôte vers lequel un progiciel d'installation est ciblé. Il s'agit de l'objet Application de Configuration Server pour lequel Genesys Administrator Extension mettra à jour les connexions.

- **Objet locataire**— Locataire défini dans l'objet Application du progiciel d'installation. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner un locataire dans la liste.
- **Port Application**— Spécifiez un numéro de port pour l'objet Application à utiliser.
- **Configuration Server principal**—Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server principal. Par défaut, ce champ est réglé à un objet Application de Genesys Administrator Extension.
- **Configuration Server de sauvegarde**— Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le serveur Configuration Server de sauvegarde à utiliser. Par défaut, ce champ est réglé à un objet Application de Genesys Administrator Extension.
- **Ignorer la réinstallation du progiciel d'installation**— Choisissez une des options suivantes :
 - **Vrai**— Réinstaller le progiciel d'installation uniquement si l'objet Application n'existe pas dans Configuration Server.
 - **Faux**— Réinstaller toujours le progiciel d'installation.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Le volet se met à jour pour afficher la liste **Paramètres d'installation (silent.ini)**. Ces valeurs sont pré-renseignées à partir du déploiement précédent du progiciel d'installation, mais elles peuvent être modifiées si nécessaire.
8. Le volet affiche maintenant le rapport **Résumé du déploiement**. Vérifiez les paramètres et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Terminer** pour restaurer le progiciel d'installation.
 - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à un volet précédent et modifier les paramètres.
9. Le volet affiche maintenant une barre de progression pour le déploiement. Ces renseignements sont aussi affichés dans le volet **Progiciels d'installation déployés**.

Important

Si un déploiement échoue, vous pouvez consulter le journal du déploiement en sélectionnant le progiciel d'installation dans le volet **Progiciels d'installation déployés**. Un nouveau volet contenant des renseignements supplémentaires sur le progiciel apparaît. Cliquez sur **Journal d'actions de déploiement**.

Trousse d'installation déployées

Le volet **Progiciels d'installation déployés** affiche une liste des progiciels d'installation qui ont été déployés et que vos priviléges de rôle vous permettent d'afficher. Cette liste fournit les renseignements suivants sur chaque progiciel d'installation déployé :

- **Nom**—Nom du progiciel d'installation.
- **Version**—Numéro de version qui est attribué par la personne qui a déployé le progiciel d'installation.
- **Actuel**—Indique que le progiciel d'installation est le dernier déploiement réussi pour le locataire.
- **Profil**—Type de profil du progiciel d'installation.
- **État**—Indique si le déploiement a réussi ou échoué.
- **Terminé**—Date et heure auxquelles le déploiement du progiciel d'installation s'est terminé.

Paramètres d'autorisation du locataire

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les progiciels d'installation d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Autres actions

Pour afficher d'autres renseignements, cliquez sur un progiciel d'installation dans la liste. Un nouveau volet apparaît sur la droite. Les actions disponibles sont les suivantes :

- Pour supprimer une instance de déploiement de la liste, cliquez sur **Supprimer**. Cette action ne retire pas le progiciel d'installation de la base de données mais retire simplement l'élément d'historique correspondant de la liste affichée sur cet écran.
- Pour redéployer un progiciel d'installation déjà déployé ou redémarrer un déploiement précédemment exécuté, cliquez sur **Redéployer**. L'assistant de déploiement démarre et remplit les champs avec les valeurs qui ont été utilisées pour déployer le progiciel d'installation. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire. Vous devrez fournir vos informations d'identification pour le déploiement; ces valeurs ne sont pas remplies automatiquement.

- Pour exporter un fichier contenant les propriétés, le récapitulatif et les actions d'un progiciel d'installation à des fins de vérification, sélectionnez un progiciel d'installation et cliquez sur **Exporter**.
- Pour afficher l'historique des modifications du déploiement dans le volet **Journal de déploiement**, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Journal de déploiement**.

Certains progiciels d'installation peuvent avoir des versions supplémentaires qui vous permettent de mettre à niveau ou de restaurer le progiciel actuellement déployé. Si c'est le cas, des boutons supplémentaires sont affichés : **Déployer le profil : Mettre à niveau vers (numéro de version)** ou **Déployer le profil : Restaurer vers (numéro de version)**. Cliquer sur ces boutons active l'assistant de déploiement permettant d'effectuer l'action requise.

Pendant un déploiement, le volet **Actions** apparaît sur la droite de la liste **Progiciels d'installation déployés**. Lors du déploiement, les actions sont répertoriées au fur et à mesure. Une fois que le déploiement est terminé, vous pouvez afficher l'intégralité de la liste en la faisant défiler.

Définitions de solution

Une SPD est un fichier XML qui décrit les éléments à déployer, le mode de déploiement à appliquer ainsi que toute procédure requise avant et après l'installation.

Conseil

Le CD du logiciel Hosted Provider Edition inclut quatre définitions de progiciel de service qui seront utilisées par Genesys Administrator Extension. Elles permettent le déploiement de base de quatre services : eServices, Inbound Voice, Outbound Voice et Workforce Management. Ces fichiers se trouvent dans le dossier suivant : **\service\asd\spdFiles**

Cet écran affiche une liste de tous les fichiers de SPD pour laquelle vous avez les priviléges du rôle requis pour afficher. Pour actualiser la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**. Cliquez sur une SPD dans la liste pour afficher le volet **Détails** à droite de la liste. Les actions disponibles pour chaque SPD s'appliquent depuis le volet **Détails**.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les définitions de solution dans la liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Affichage des définitions de la Solution

Un fichier de SPD définit les progiciels d'installation de composant de Genesys (IPs) qui sont nécessaires pour fournir le service, et comment ils doivent être déployés et configurés. Les progiciels d'installation déployés dans le cadre de la solution sont en fait les logiciels qui fournissent la solution. Lorsque vous sélectionnez une SPD, un nouveau volet apparaît à droite et affiche des renseignements supplémentaires :

- **Nom**—Nom de la SPD.
- **Version**— la version de la définition de la solution
- **Description**— une description facultative de la définition de la solution ; cela peut être modifié, au besoin.
- **Notes**—Notes facultatives sur la SPD; elles peuvent être modifiées, si nécessaire.
- **Déployable**—Indique si la SPD peut être déployée.

Important

Lorsque vous créez un fichier de SPD, vous devez lui attribuer un nom et un numéro de version uniques. Genesys Administrator Extension n'autorise pas l'importation d'une SPD ayant le même nom ou le même numéro de version qu'une définition existante. De même, si vous modifiez une SPD déjà téléchargée, vous devez augmenter le numéro de version.

La zone **Disponibilité de progiciels d'installation** permet de vérifier les progiciels d'installation téléchargés dans le référentiel IP.

Conditions préalables

Avant de commencer à déployer un progiciel de Solution en utilisant Genesys administrator extension, assurez-vous que vous avez effectué les tâches suivantes :

- Installez la version la plus récente de Local Control Agent (LCA) sur les hôtes cibles. Cela installe et configure également Genesys Deployment Agent sur chaque hôte. Reportez-vous au *Management Framework Deployment Guide* pour les instructions.
- Installez Java SDK sur les hôtes cibles pour leur permettre de traiter les instructions de déploiement.
- Téléchargez les progiciels d'installation nécessaires dans le référentiel de progiciels d'installation.

Consultez le guide *Genesys Administrator Extension Deployment Guide* pour obtenir la liste complète des conditions préalables requises pour Genesys Administrator Extension et le déploiement de solution.

Travailler avec des définitions de solution

Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

- Créer des définitions de solution
- Modifier des fichiers de SPD
- Copier des définitions de solution vers des locataires
- Déployer des définitions de solution
- Télécharger des définitions de solution
- Supprimer des définitions de solution
- Afficher l'historique des définitions de solution

Créer des définitions de solution

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Création de définitions de la Solution

Prerequisites

Avant de créer un fichier de SPD en utilisant Genesys Administrator Extension, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Préparer le fichier de SPD.
- Télécharger tous les **progiciels d'installation de composants Genesys** requis pour fournir les solutions dans un référentiel IP auquel a accès Genesys Administrator Extension.

Important

Lorsque vous créez un fichier de SPD, vous devez lui attribuer un nom et un numéro de version uniques. Genesys Administrator Extension n'autorise pas l'importation d'une SPD ayant le même nom ou le même numéro de version qu'une définition existante. De même, si vous modifiez une SPD déjà téléchargée, vous devez augmenter le numéro de version.

Steps

1. Dans l'écran **Définitions de solution**, cliquez sur +.
2. Dans la zone **Télécharger une SPD** qui apparaît à droite de la liste **Définitions de solution**, cliquez sur **Parcourir** pour parcourir les dossiers et sélectionner la SPD correspondant à ce fichier de SPD.
3. Cliquez sur **Télécharger**. Le nom du fichier de SPD, tel que défini dans la SPD, apparaît dans la liste.
4. Pour vérifier que le fichier de SPD peut être déployé, procédez comme suit :
 - a. Dans la liste des fichiers de SPD, cliquez sur le fichier que vous avez importé précédemment.
 - b. Vérifiez que le fichier de SPD peut être déployé en sélectionnant **Vérifier la disponibilité de progiciels d'installation** dans le menu **Lié**.
 - c. Les progiciels d'installation requis trouvés dans le référentiel IP et les progiciels d'installation apparaissent dans la zone **Disponibilité de progiciels d'installation** qui apparaît. Les progiciels d'installation manquants doivent être téléchargés dans le référentiel du progiciel pour que ce fichier de SPD puisse être déployé. Lorsque tous les progiciels d'installation ont été trouvés, le fichier de SPD est complet et peut être marqué comme **Déployable**.

5. Si des progiciels d'installation sont manquants, dans la zone **Propriétés** du volet **Détails**, cochez la case **Déployable**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour conserver le fichier de SPD inchangé.

Modifier des fichiers de SPD

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Modification des définitions de la Solution

Steps

1. Dans la **liste de SPD**, sélectionnez la définition de la solution que vous souhaitez modifier.
2. Dans la zone **Propriétés** qui apparaît à droite de la liste **Définitions de solution**, modifiez les champs suivants, selon les besoins :
 - **Description**
 - **Notes**
 - **Déployable**
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour conserver le fichier de SPD inchangé.

Copier des définitions de solution vers des locataires

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Copier des définitions de solution vers des locataires

Steps

1. Cliquez sur le nom d'une définition de la solution pour la sélectionner. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Dans le nouveau volet, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Copier vers des locataires**. Un nouveau volet appelé **Copier vers des locataires** apparaît à droite.
3. Dans le volet **Copier vers des locataires**, tapez le nom d'un locataire dans le champ **Filtre rapide** ou cliquez sur **Parcourir** pour parcourir la liste des locataires dans votre environnement. Un nouveau volet appelé **Locataires** apparaît à droite.
4. Cochez la case en regard de chaque locataire devant recevoir la SPD. Le nom du locataire apparaît dans le volet **Copier vers des locataires** de la section **Locataires ciblés**.
5. Cliquez sur **Suivant** en bas du volet **Copier vers des locataires**.
6. Cliquez sur **Terminer** pour copier la SPD vers le ou les locataires.

Déployer des définitions de solution

Le déploiement d'une solution installe et configure la solution à un emplacement local ou distant, tel qu'indiqué par la définition de la solution.

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Déployer des définitions de solution

Steps

1. Dans la liste des **Définitions de solution**, sélectionnez le fichier de SPD que vous souhaitez déployer.
2. Dans la zone **Propriétés** qui apparaît à droite de la liste **Définitions de solution**, cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Installer** ou **Déployer le profil**.
3. Suivez les instructions de l'assistant de déploiement.

Important

Le type de profil correspondant au bouton **Déployer le profil** varie en fonction du profil spécifié dans le fichier de SPD. Par exemple, **nom de profil="Mise à niveau"** afficherait un bouton **Déployer le profil : mettre à niveau**.

Télécharger des définitions de solution

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Téléchargement des définitions de solution

Steps

1. Sélectionnez le progiciel de solution pour lequel vous souhaitez exporter la définition de la solution. Un nouveau volet apparaît sur la droite.
2. Cliquez sur **Télécharger**. Genesys Administrator Extension initie la procédure de téléchargement dans votre navigateur.

Supprimer des définitions de solution

Lorsque vous supprimez un fichier de SPD, le fichier n'est pas supprimé de la base de données, pas plus que les progiciels d'installation ne sont supprimés du référentiel de progiciels d'installation.

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procédure: Suppression des définitions de la Solution

Steps

1. Dans la liste des **Définitions de solution**, sélectionnez le fichier de SPD que vous souhaitez supprimer.
2. Dans la zone **Propriétés** qui apparaît à droite de la **Liste de définitions de solution**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour retirer le fichier de SPD de la base de données, cliquez sur **OK**.
 - Pour conserver le fichier de SPD et ne pas le retirer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Afficher l'historique des définitions de solution

Les progiciels de solution peuvent évoluer avec le temps. Ils peuvent être mis à niveau (vers une version supérieure) pour inclure des changements mineurs et majeurs de la SPD. De nouvelles solutions peuvent être ajoutées, supprimées ou retirées. Genesys Administrator Extension vous permet de générer des rapports pour suivre ces changements.

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Afficher l'historique des définitions de solution

Steps

1. Choisissez une solution à partir de la **Liste de solutions déployée**.
2. Cliquez sur **Lié** et sélectionnez **Historique**. Le volet **Historique** apparaît sur la droite de la **Liste de solutions déployées**. Vous pouvez filtrer les rapports selon un ou plusieurs critères : **Heure**, **Utilisateur**, **Locataire** et **Changement**.

Solutions déployées

L'écran **Solutions déployées** affiche une liste des progiciels de solution qui ont été déployés et que vos priviléges de rôle vous permettent d'afficher. La liste **Solutions déployées** fournit les renseignements suivants sur chaque solution déployée :

- **Nom**— Nom du progiciel de solution.
- **Version**—Numéro de version qui est attribué par la personne qui a déployé la solution.
- **Progression**—Indicateur graphique de la progression de chaque déploiement.
- **Actuel**—Indique que le progiciel de solution est le dernier déploiement réussi pour le locataire.
- **Profil**— Type de profil de la solution.
- **État**—Indique si le déploiement a réussi ou échoué.
- **Déployé par le locataire**— Le nom du locataire qui a déployé la solution.
- **Déployé par utilisateur**—Nom de connexion de la personne qui a déployé la solution.
- **Démarré**—Date et heure auxquelles le déploiement de la solution a démarré.
- **Terminé**—Date et heure auxquelles le déploiement de la solution s'est terminé.
- **Clé**—Locataire qui a reçu la solution déployée.

Paramètres d'autorisation du locataire

Le déploiement de solution respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez la case en regard de chaque locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Triez les solutions de la liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Autres actions

L'écran **Solutions déployées** propose également les actions suivantes :

- Pour actualiser la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**.

- Pour afficher des renseignements de déploiement concernant une instance de déploiement, cliquez sur un fichier de SPD dans la liste. Les renseignements de déploiement correspondants apparaissent sur la droite.
- Pour supprimer une instance de déploiement de la liste, cliquez sur **Supprimer**. Cette action ne supprime pas le fichier de SPD de la base de données; elle retire simplement l'élément d'historique correspondant de la liste affichée sur cet écran.
- Pour redéployer un fichier de SPD déjà déployé ou redémarrer un déploiement précédemment exécuté, cliquez sur **Redéployer**. L'assistant de déploiement démarre et remplit les champs avec les valeurs qui ont été utilisées pour déployer le fichier de SPD. Vous pouvez modifier ces valeurs si nécessaire. Vous devrez fournir vos informations d'identification pour le déploiement; ces valeurs ne sont pas remplies automatiquement.
- Pour exporter un fichier contenant les propriétés, le récapitulatif et les actions d'une solution déployée à des fins de vérification, sélectionnez une solution déployée et cliquez sur **Exporter**.
- Pour afficher l'historique des modifications du déploiement dans le volet **Journal de déploiement**, cliquez sur le bouton **Lié** et sélectionnez **Journal de déploiement**.

Lors d'un déploiement, le volet **Actions** apparaît sur la droite de la liste **Solutions déployées**. Lors du déploiement, les actions sont répertoriées au fur et à mesure. Une fois que le déploiement est terminé, vous pouvez afficher l'intégralité de la liste en la faisant défiler.

Important

Vous ne pouvez pas utiliser le bouton **Redéployer** pour redéployer une SPD qui a été supprimée.

Privilèges

La section **Privilèges** affiche une liste de tous les privilèges qui sont mémorisés dans Genesys Administrator Extension (GAX). Elle est triée hiérarchiquement par application et par regroupement de privilèges.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur le bouton Sélectionner les colonnes.

La section **Privilèges** contient les renseignements suivants :

- **Afficher nom**— Le nom du privilège
- **Depuis la Version**—la première version du progiciel d'installation qui utilise ce privilège
- **Configuration requise**— Tout autre privilège qui peut-être être nécessaire

Rôles et de leurs privilèges de définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans GAX, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux **utilisateurs** (y compris aux agents) et aux **groupes d'accès**.

Pour connaître la répartition des privilèges de rôle pour GAX, consultez le guide [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#). Pour plus d'information portant précisément sur les privilèges de rôle et sur le contrôle d'accès basé sur les rôles en général, reportez-vous au [Genesys Security Deployment Guide](#).

Les privilèges sont importés dans GAX lors du téléchargement d'un progiciel d'installation. Tous les privilèges définis dans les métadonnées du progiciel d'installation sont importés dans la base de données GAX. Les privilèges sont définis comme éléments "tâche" dans le XML des métadonnées du progiciel d'installation.

Cliquez sur **Parcourir** pour ajouter des privilèges depuis le volet **Privilèges**. Pour retirer un privilège de la liste **Privilèges attribués**, mettez l'élément en surbrillance puis cliquez sur **Supprimer**.

Operational Parameter Management

Gestion des paramètres opérationnels (OPM) permet de créer des paramètres opérationnels qui sont stockés dans la base de données de Configuration dans le cadre des objets de Transaction. Ces paramètres peuvent être utilisés dans les stratégies de routage paramétrées et autres applications qui sont capables de lire les objets de Transaction, dans laquelle les valeurs des paramètres sont définis lors de l'exécution et intégrés dans le flux des appels.

Dans le cadre d'un routage de type URS (Universal Routing Server), la gestion des paramètres opérationnels (OPM) procède comme suit, mais fonctionne de manière similaire avec d'autres types de routage, tels que les applications vocales et Genesys Orchestration :

- Le fournisseur de services définit le paramètre en spécifiant son type et un nom par lequel il est référencé dans une stratégie, d'applications de voix ou autre stratégie de routage.
- Le fournisseur de services regroupe des paramètres dans un modèle de groupe de paramètre. Un paramètre peut être associé à un ou plusieurs modèles.
- Le fournisseur de services déploie les modèles de groupe de paramètres vers des locataires et chaque modèle de groupe de paramètres devient alors un groupe de paramètres pour le locataire. Un modèle de groupe de paramètres peut être déployé vers plusieurs locataires. Chaque groupe de paramètres d'un locataire est unique.
- L'administrateur de locataires, ou un utilisateur ayant les autorisations et les privilèges de rôle appropriés, entre les valeurs des paramètres dans le groupe de paramètres, permettant le contrôle des stratégies actives. Genesys Administrator Extension mémorise ces valeurs dans la base de données de configuration dans le cadre d'un objet Transaction.
- L'application URS (Universal Routing Server) exécute une stratégie de routage, qui lit les valeurs des paramètres dans les groupes de paramètres avec lesquels elle est associée, et les intègre au flux d'appels.

La gestion des paramètres opérationnels (OPM) respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez un droit d'accès.

Le module de gestion des paramètres opérationnels est accessible directement depuis le menu **Paramètres de routage** sur la barre d'en-tête GAX et comprend les éléments suivants :

- [Paramètres](#)
- [Groupes de paramètres](#)
- [Modèles de groupes](#)

Paramètres

Les paramètres opérationnels sont des paramètres utilisés pour personnaliser les stratégies de routage. Dans la gestion opérationnelle des paramètres (OPM), le fournisseur de services définit les paramètres et les groupes dans des modèles de groupe de paramètres. Les locataires vers lesquels les modèles de groupe de paramètres sont ensuite déployés personnalisent les valeurs des paramètres, qui sont ensuite lues par une stratégie de routage et incorporées au flux d'appels.

Affichage des paramètres

Cet écran affiche une liste de tous les paramètres définis pour lesquels vous avez les priviléges du rôle requis pour afficher. Pour actualiser la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**. Cliquez sur un paramètre dans la liste. Ses propriétés, y compris son type, sont affichées à droite de la liste. Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom du paramètre, de la clé, du type ou du locataire dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur le bouton **Filtre locataires** (l'icône avec le cercle et la barre horizontale) pour ouvrir le volet de filtre des locataires. Dans ce volet, cochez les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.
- Vous pouvez trier les paramètres de la liste en cliquant sur l'en-tête d'une colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Propriétés

Propriétés des paramètres

Propriété	Description
Nom d'affichage	Le nom du paramètre. Il doit être unique dans le système.
Nom de la clé	Le nom du paramètre tel qu'il doit être entré dans l'onglet annexe/Options de l'objet de Transaction dans l'administrateur de Genesys. Si ce champ n'est pas renseigné, le nom affiché dans Nom affiché est utilisé.
Type	Le paramètre.
Type d'objet	Ce champ apparaît uniquement pour les paramètres du type d'objet de configuration et spécifie le type d'objet de configuration. Lorsque l'objet Configuration est sélectionné, vous pouvez cocher la case intitulée Types multiples pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case Global est cochée, un volet distinct apparaît pour vous permettre de

Propriété	Description
Type de DN	<p>sélectionner les locataires qui recevront le paramètre.</p>
Liste personnalisée	<p>Ce champ apparaît uniquement pour les paramètres du type de l'objet de configuration et le type de l'objet DN, et spécifie le type de DN.</p> <p>Ces propriétés s'appliquent uniquement aux paramètres de type liste personnalisée et spécifient les membres de la liste personnalisée. Procédez comme suit pour définir la liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour ajouter un élément à la liste, entrez-le dans la zone de saisie Valeur personnalisée et cliquez sur Ajouter. Pour modifier un élément de la liste, sélectionnez la valeur, effectuez la modification et cliquez sur OK.
Valeur personnalisée	<p>Important</p> <p>Si vous souhaitez que la valeur affichée d'un élément de la liste personnalisée soit différente de la valeur réelle enregistrée dans l'objet Transaction, entrez ces renseignements dans le champ Clé.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le et cliquez sur Supprimer. Pour changer l'ordre des éléments de la liste, sélectionnez un élément dans la liste et utilisez les boutons fléchés Haut et Bas pour le déplacer vers le haut ou vers le bas de la liste. Pour les nombres entiers, les dates et les heures, vous pouvez définir des valeurs minimum ou maximum (limites).
Obligatoire	<p>Spécifie si le paramètre est obligatoire ou facultatif. Si cette option est sélectionnée, une valeur doit être spécifiée pour ce paramètre avant son enregistrement. Si elle n'est pas sélectionnée, le paramètre est considéré comme facultatif et peut être enregistré sans valeur. Cette propriété peut être modifiée ultérieurement (par exemple, pour rendre facultatif un paramètre obligatoire).</p>
Global	<p>Si cette option est sélectionnée, ce paramètre est unique dans l'ensemble du système et est partagé entre tous les locataires. Sa valeur doit être définie au moment de la création et ne peut être changée que par le fournisseur de services.</p>
Valeur	<p>Si ce paramètre est global, c'est la valeur réelle du paramètre et ne peut pas être modifié. Une valeur par défaut peut être définie mais pas propagée vers des instances de groupe de paramètres déployées. Spécifier une valeur par défaut est</p>

Propriété	Description
	facultatif.
Texte d'aide	Texte facultatif qui décrit le paramètre ou fournit des informations supplémentaires.

Types

Le type de paramètre s'affiche dans le champ Type des propriétés d'un paramètre.

Type	Description
Ressources audio	L'ID d'une ressource Audio (ARID).
Booléen	Vrai ou faux seulement.
Objet de configuration	<p>Le type d'un objet de configuration, qui est spécifié dans le champ de Type d'objet de propriétés du paramètre. De façon optionnelle, lorsque l'objet Configuration est sélectionné, vous pouvez cocher la case intitulée Types multiples pour ajouter plusieurs objets de configuration à ce paramètre. Si la case Global est cochée, un volet distinct apparaît pour vous permettre de sélectionner les locataires qui recevront le paramètre. Les types suivants sont pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupe d'agents • DN • Personne (plus souvent dénommé Utilisateur) • Lieu • Groupe de places • Compétence • Stat Server • Transaction
Liste personnalisée	Les valeurs valides sont limitées aux valeurs qui sont spécifiées dans une liste définie par l'utilisateur, spécifiée dans le champ Liste personnalisée/Valeur personnalisée des propriétés du paramètre.
Date	Une valeur de date, dans le format aaaa-mm-jj.
Nombre entier	Un 0 (zéro), un nombre négatif ou positif sans valeur décimale.
Personnalité	Le nom d'une personnalité, donnée par la valeur de l'identificateur de la personnalité qui est spécifiée dans la liste des personnalités.
Horaire	Permet aux utilisateurs de configurer des chaînes

Type	Description
Chaîne	de date et d'heure.
Heure	Une chaîne de caractères alphanumériques et de symboles.
Heure	Une valeur d'heure, dans le format hh : mm.

Paramètre Planification

[+] Cliquez pour afficher la section

Le paramètre Horaire permet aux utilisateurs de spécifier une série de plages de date et d'heure pour les groupes de paramètres. Par exemple, le paramètre Horaire peut spécifier les heures d'ouverture et de fermeture pour chaque locataire.

Procedure:

Steps

1. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur +.
2. Dans le volet + à droite du volet **Paramètres**, définissez les propriétés du nouveau paramètre.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Planification**. Une nouvelle section appelée **Planification** apparaît sous le champ **Type**.
4. Dans la section **Planification**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans le volet **Date** à droite, sélectionnez le type de **Planification**. Vous pouvez sélectionner **Date** pour spécifier une date spécifique ou **Jour de la semaine** pour sélectionner un jour de la semaine.

Si vous sélectionnez **Date** :

- a. Vous devez sélectionner les renseignements **Année, Mois, Jour et Fuseau horaire** (facultatif) pour appliquer le paramètre Horaire. Si vous ne sélectionnez pas de **Fuseau horaire**, le fuseau horaire local du système est utilisé.
- b. Le champ **Plages horaires** est facultatif. Ce champ représente graphiquement la plage d'heures pour le paramètre Planification, basée sur une horloge de 24 heures. Si le champ **Plages horaires** est vide, le paramètre Horaire s'applique à la journée entière. Pour spécifier une plage de temps :
 - i. Déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planification commence.
 - ii. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris vers l'heure de fin pour ce paramètre Horaire. Une zone apparaît pour fournir une indication visuelle des heures auxquelles ce

paramètre Horaire s'appliquera.

- iii. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Si vous sélectionnez **Jour de la semaine** :

- a. Vous devez sélectionner le **Jour de la semaine** et le **Fuseau horaire** (facultatif) pour appliquer le paramètre Horaire. Si vous ne sélectionnez pas de **Fuseau horaire**, le fuseau horaire local du système est utilisé.
 - b. Le champ **Plages horaires** est facultatif. Ce champ représente graphiquement la plage d'heures pour le paramètre Planification, basée sur une horloge de 24 heures. Si le champ **Plages horaires** est vide, le paramètre Horaire s'applique à la journée entière. Pour spécifier une plage de temps :
 - i. Déplacez le curseur de votre souris vers l'heure à laquelle vous souhaitez que ce paramètre Planification commence.
 - ii. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris vers l'heure de fin pour ce paramètre Horaire. Une zone apparaît pour fournir une indication visuelle des heures auxquelles ce paramètre Horaire s'appliquera.
 - iii. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Dans le volet +, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Pour enregistrer le nouveau paramètre, cliquez sur **Enregistrer**.
 - Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas l'enregistrer dans la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Travailler avec des paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- Définir de nouveaux paramètres
- Modifier des paramètres
- Supprimer des paramètres

Définition des paramètres

Normalement, le fournisseur de services définit les nouveaux paramètres. Les administrateurs de locataire peuvent aussi définir leurs paramètres mais ceux-ci ne peuvent être ajoutés qu'aux modèles de groupe de paramètres de ce locataire.

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Définition des paramètres

Steps

1. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur +.
2. Dans le volet + à droite du volet **Paramètres**, définissez les propriétés du nouveau paramètre.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Pour enregistrer le nouveau paramètre, cliquez sur **Enregistrer**.
 - b. Pour annuler le nouveau paramètre et ne pas l'enregistrer dans la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Modification des paramètres

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Modification des paramètres

Steps

Important

Suivez les instructions de cette rubrique pour modifier n'importe quelle propriété d'un paramètre sauf **Valeur**. Pour définir ou modifier la valeur réelle d'un paramètre dans un groupe de paramètres, voir "Création et modification de valeurs dans les groupes de paramètres", dans l'onglet procédures de la page [Groupes de paramètres](#).

Lorsque vous modifiez un paramètre, les modifications sont propagées à des modèles de groupe de paramètres contenant le paramètre modifié. Cependant, les changements ne sont pas propagés vers les groupes de paramètres déployés.

1. Dans le volet **Paramètres**, sélectionnez le paramètre à modifier.

2. Dans le <Parameter name>volet à droite du volet **Paramètres**, modifiez les propriétés du paramètre, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos changements ou sur **Annuler** pour ne pas changer le paramètre.

Suppression des paramètres

Vous pouvez supprimer uniquement les paramètres qui ne sont pas attribués à des modèles de groupe de paramètre.

[+] Cliquer ici pour afficher la procédure

Procedure: Suppression des paramètres

Steps

1. Dans le volet **Paramètres**, sélectionnez le paramètre que vous souhaitez supprimer.
2. Dans le volet <Parameter name> à droite du volet **Paramètres**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Pour supprimer le paramètre de la base de données, cliquez sur **OK**.
 - b. Pour conserver le paramètre et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Groupes de paramètres

Les groupes de paramètres sont des ensembles de paramètres qui sont associés à une stratégie de routage. Ils sont déployés sous forme de modèles de groupes de paramètres par le fournisseur de services vers le locataire. L'administrateur locataire assigne des valeurs aux paramètres dans le groupe de paramètres. Lorsque l'application URS exécute une stratégie de routage, les valeurs des paramètres dans le groupe de paramètres associés sont incorporées dans le flux des appels.

L'accès à chaque groupe de paramètres est basé sur les paramètres de contrôle d'accès de l'objet Transaction de configuration. Vous trouverez ci-dessous des règles générales :

- Si un utilisateur dispose de l'autorisation **Mettre à jour** sur le dossier Transactions, où l'objet Transaction de configuration lié sera enregistré, il peut créer un nouveau groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Lire** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut afficher le groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Mettre à jour** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut enregistrer le groupe de paramètres.
- Si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Supprimer** sur l'objet Transaction de configuration associé, il peut supprimer le groupe de paramètres.

Affichage des groupes de paramètres

Cet écran, visible uniquement si vous avez les priviléges du rôle requis, affiche une liste de tous les groupes de paramètres auxquels l'utilisateur connecté a accès. Pour actualiser la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**.

Si vous utilisez GAX 8.5.220 ou une version antérieure, tous les groupes de paramètres dans le locataire sont affichés, sous réserve de vos priviléges d'accès à ce locataire. À partir de GAX 8.5.230, la liste s'affiche comme une arborescence hiérarchique de dossiers de locataires, unités de configuration et les dossiers auxquels les modèles de groupe de paramètres correspondants ont été déployés, et pour lequel vous avez accès au Configuration server. Par conséquent, vous ne pourriez pas voir tous les groupes de paramètres pour un locataire, mais seulement les dossiers auxquels vous avez accès.

Pour trier la liste, cliquez sur l'en-tête d'une colonne. Cliquez sur l'en-tête une deuxième fois pour inverser l'ordre de tri.

Pour filtrer la liste :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce panneau, cliquez sur les cases à cocher à côté des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Cliquez sur le nom d'un groupe de paramètres pour afficher plus de détails sur le groupe dans un nouveau volet qui apparaît à droite. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Contrôle d'accès** pour

changer les autorisations pour le groupe de paramètres, s'ils disposent de l'autorisation **Mise à jour** sur l'objet.

Travailler avec des groupes de paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- Définir ou modifier les valeurs des paramètres dans le groupe de paramètres
- Modifier le modèle qui utilise un groupe de paramètres pour un autre modèle à sa base
- Supprimer un groupe de paramètres

Définir ou modifier les valeurs

Les paramètres dans les groupes de paramètres pourraient être affectés de valeurs par défaut. C'est la responsabilité de l'administrateur du locataire, ou de la personne avec les priviléges du rôle approprié, d'assigner des valeurs de ces paramètres qui s'appliquent au locataire.

[+] Afficher les étapes

1. Sur l'écran de la **Liste des groupes de paramètres**, sélectionnez le groupe de paramètres que vous souhaitez modifier.
2. Sur le volet **Paramètres** qui s'affiche à droite de la **Liste des groupes de paramètres**, entrer ou modifier les valeurs pour chacun des paramètres, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements ou cliquez sur **Annuler** pour annuler les changements et conserver le groupe de paramètres tel quel.

Important

Il est possible de modifier les valeurs des groupes de paramètres d'applications autres que GAX (par exemple, Genesys Administrator ou la couche de configuration). Dans ce cas, un message apparaît dans le volet des détails du groupe de paramètres pour vous avertir que le groupe n'est pas synchronisé. Vous êtes invité à choisir une valeur parmi les options suivantes :

- **Valeur depuis la base de données**— La valeur enregistrée dans la base de données de Genesys Administrator Extension est utilisée.
- **Valeur de l'objet de transaction**— La valeur externe est utilisée.

Cliquez sur **Enregistrer** pour synchroniser le groupe de paramètres.

Changer le modèle

Vous pouvez changer les paramètres qui sont associés avec un groupe de paramètres et les applications désignées que le groupe utilise. Ces actions ne peuvent pas être effectuées directement

dans le groupe de paramètres ou dans le modèle de groupe de paramètres qui a été utilisé pour déployer le groupe de paramètres.

[+] Afficher les étapes

1. Créez un nouveau modèle de groupe de paramètres en copiant le modèle de groupe de paramètres actuel du groupe de paramètres que vous souhaitez modifier. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres.
2. Dans le <Parameter Group name> volet à droite, cliquez sur **Changer de modèle**.
3. Dans le volet **Changer de modèle** ;à droite, sélectionnez le modèle de groupe de paramètres dans le champ **Modèle de groupe de paramètres ciblé**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Vérifiez le récapitulatif dans le volet **Changer de modèle**.
6. Cliquez sur **Terminer**.
7. Cliquez sur **Fermer**.

Si les paramètres existants ou les applications désignées se trouvent dans le nouveau modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez utiliser, ils seront réutilisés. Le contenu suivant est supprimé du groupe de paramètres changé :

- Paramètres qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez appliquer
- Applications désignée qui ne sont pas dans le nouveau modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez appliquer

L'objet de transaction qui représente le groupe de paramètres est mis à jour avec la nouvelle définition de paramètres.

Supprimer un groupe de paramètres

Lorsque vous supprimez un groupe de paramètres de la base de données, le modèle de groupe de paramètres et ses paramètres ne sont pas supprimés de la base de données. De même, la stratégie de routage avec laquelle il est associé n'est pas supprimée. La principale conséquence de cette action est que lorsque URS exécute cette stratégie de routage pour ce locataire, les valeurs des paramètres dans le groupe ne seront pas incorporées dans le flux des appels.

[+] Afficher les étapes

1. Dans la **liste des groupes de paramètres**, sélectionnez le groupe de paramètres que vous souhaitez supprimer.
2. Dans le volet <Parameter Group name> à droite du volet Groupes de paramètres, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Pour supprimer le groupe de paramètres de la base de données, cliquez sur **OK**.
 - b. Pour conserver le groupe de paramètres et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Modèles de groupe de paramètres

Les modèles de groupe de paramètres sont des ensembles de paramètres qui peuvent être déployés à un ou plusieurs locataires et qui sont définis par le fournisseur de services. Un paramètre peut être inclus dans plus d'un modèle de groupe. Vous pouvez aussi regrouper des ensembles de paramètres en sections dans un modèle de groupe de paramètres pour vous permettre de créer des sections de groupe de paramètres à l'intérieur des groupes.

Afficher les modèles de groupe de paramètres

Cet écran affiche une liste de tous les modèles de groupe de paramètres définis que vos priviléges de rôle vous permettent d'afficher. Si vous utilisez GAX 8.5.0 ou une version antérieure, tous les modèles de groupe de paramètres dans le locataire sont affichés, sous réserve de vos priviléges d'accès dans le locataire. Dans GAX 8.5.2, la liste s'affiche sous forme d'arborescence hiérarchique des dossiers auxquels les modèles de groupe de paramètres correspondants ont été déployés. Toutefois, vous pouvez afficher uniquement les dossiers pour lesquels vous disposez des priviléges de rôle appropriés. Par conséquent, vous pourriez ne pas voir tous les modèles de groupe de paramètres dans le locataire, mais seulement ceux dans les dossiers auxquels vous avez accès.

Pour actualiser la liste à tout moment, cliquez sur **Actualiser**. Cliquez sur un modèle de groupe de paramètres dans la liste, et ses propriétés seront affichées à droite de la liste.

Pour trier les modèles dans la liste, cliquez sur l'en-tête d'une colonne. Cliquer sur l'en-tête une deuxième fois inverse l'ordre de tri.

Pour trouver des modèles en particulier dans la liste :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour rapidement pour afficher les éléments qui correspondent au texte dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Filtre locataires** pour ouvrir le volet **Filtre locataires**. Dans ce volet, cochez les cases en regard des locataires que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Propriétés

Les propriétés des modèles de groupe de paramètres sont décrites dans le tableau suivant :

Propriété	Description
Nom	Le nom du modèle de groupe de paramètres. Il doit être unique dans le système.
Description	Texte facultatif décrivant le modèle de groupe de paramètres ou fournit des renseignements supplémentaires.

Propriété	Description
Paramètres	<p>Une liste de paramètres qui ont été ajoutés au modèle de groupe de paramètres. La ou les sections auxquelles ce modèle de groupe de paramètres appartient sont aussi affichées ici.</p> <p>Important Les sections peuvent être supprimées. La suppression d'une section ne supprime que le regroupement en section et ne supprime pas l'ensemble des paramètres qui se trouvaient dans cette section.</p>
Utilisé	(Lecture seule) Permet de déployer un groupe de paramètres.

Travailler avec des modèles de groupe de paramètres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans cet écran :

- Créer des modèles de groupe de paramètres
- Modifier des modèles de groupe de paramètres
- Supprimer des modèles de groupe de paramètres
- Gérer la liste de paramètres dans un modèle de groupe de paramètres
- Distribuer les modèles de groupe de paramètres
- Associer des applications
- Déterminer où un modèle de groupe de paramètres est utilisé et changer ensuite le modèle de groupe de paramètres utilisé par un groupe de paramètres pour un autre modèle de groupe de paramètres
- Afficher l'historique des modifications apportées au modèle de groupe de paramètres dans le volet historique en cliquant sur **Connexe** et en sélectionnant **Historique**

Créer des modèles de groupe de paramètres

Le fournisseur de services crée les modèles de groupe de paramètres et leur affecte des paramètres

[+] Afficher les étapes

1. Dans le volet **Liste de modèles de groupe de paramètres**, cliquez sur +.
2. Dans le volet + qui s'affiche à droite du volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, entrez les propriétés (y compris l'ajout de paramètres) du nouveau modèle.
3. Vous pouvez aussi cliquer sur **Ajouter une section** pour ajouter le modèle de groupe de paramètres à une section dans la liste **Modèles de groupe de paramètres**. Un nouveau volet apparaît sur la droite. Effectuez les actions suivantes :
 - Dans le nouveau volet, entrez le nom de la nouvelle section dans le champ **Nom**.
 - Entre le nom de la clé pour la nouvelle section dans le champ **Nom de clé**.

Important

Ces champs doivent être uniques dans le modèle de groupe de paramètres.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau modèle de groupe de paramètres, ou cliquez sur **Annuler** pour supprimer le nouveau modèle et ne pas l'enregistrer dans la base de données.

Modifier des modèles de groupe de paramètres

Les changements apportés au modèle de groupe de paramètres ne sont pas propagés dans les groupes de paramètres qui utilisent ce modèle.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez modifier.
2. Dans le <Parameter Group Template name> volet qui apparaît à droite du volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, modifiez les propriétés du modèle de groupe de paramètres, le cas échéant.
3. Lorsque vous avez terminé de modifier le modèle de groupe de paramètres, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos changements ou cliquez sur **Annuler** pour annuler vos changements et conserver le modèle de groupe de paramètres tel qu'il était.

Supprimer des modèles de groupe de paramètres

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle de groupe de paramètres qui est actuellement déployé.

[+] Afficher les étapes

1. Dans le volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez supprimer.
2. Dans le <Parameter Group Template name> volet qui apparaît à droite du volet Liste des modèles de groupe de paramètres, cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Pour supprimer le modèle de groupe de paramètres de la base de données, cliquez sur **OK**.
 - b. Pour conserver le modèle de groupe de paramètres et ne pas le supprimer de la base de données, cliquez sur **Annuler**.

Gérer la liste des paramètres

Dans un modèle de groupe de paramètres, vous pouvez gérer la liste des paramètres comme suit :

- Ajouter des paramètres à un modèle de groupe de paramètres **[+] Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres auquel le paramètre doit être ajouté dans la liste des modèles de groupe de paramètres.
 2. Dans la liste **Paramètres**, cliquez sur **Ajouter**.

3. Dans le volet **Paramètres** à droite, sélectionnez le ou les paramètres que vous souhaitez ajouter. Les paramètres sélectionnés apparaissent alors dans la liste **Paramètres**.
 4. Cliquez sur **Enregistrer**.
- Modifier l'ordre des paramètres dans la liste des paramètres choisis **[+]** **Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres dans lequel l'ordre des paramètres doit être changé.
 2. Dans la liste **Paramètres**, sélectionnez un paramètre que vous souhaitez déplacer et cliquez sur la flèche (haut ou bas) pour modifier sa position dans la liste. Vous pouvez aussi faire glisser le paramètre et le déposer à son nouvel emplacement.
 3. Cliquez sur **Enregistrer**.
 - Supprimer des paramètres d'un modèle de groupe de paramètres **[+]** **Afficher les étapes**
 1. Sélectionnez le modèle de groupe de paramètres duquel le paramètre sera supprimé.
 2. Dans la liste **Paramètres**, sélectionnez un paramètre que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
 3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Distribuer les modèles de groupe de paramètres

Le fournisseur de services déploie le modèle de groupe de paramètres sur un locataire; le modèle de groupe de paramètres devient alors un groupe de paramètres dans ce locataire.

À partir de la version 8.5.230, vous pouvez déployer des modèles de groupe de paramètres sur des dossiers et des unités de configuration spécifiés dans un locataire. Cela permet à chaque locataire de restreindre l'accès à des groupes de paramètres en particulier, en fonction des autorisations de l'utilisateur pour cette unité de configuration ou dossier. Auparavant, tous les utilisateurs ayant accès au locataire pouvaient accéder à tous les paramètres.

Vous pouvez modifier un modèle de groupe de paramètres après son déploiement. Par exemple, vous pouvez ajouter, supprimer, réordonner ou modifier les paramètres d'un modèle de groupe de paramètres déjà déployé.

Important

Si vous avez modifié le schéma du modèle, sachez qu'appuyer sur le bouton **Synchroniser** restaure le reste du modèle (*sous la modification*) aux valeurs par défaut. Vous devrez ensuite redéfinir les valeurs pour cette partie du modèle de façon à rétablir les valeurs correctes.

[+] **Afficher les étapes**

1. Dans le volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, sélectionnez le modèle de groupe de paramètres que vous souhaitez déployer.

2. Dans le <Parameter Group Template name>volet qui apparaît à droite du volet **Liste des modèles de groupe de paramètres**, cliquez sur **Déployer**.
3. Dans le volet **Déploiement de groupes de paramètres**, indiquez les renseignements suivants :
 - a. Dans le champ **Nom du groupe de paramètres**, entrez le nom attribué à ce groupe de paramètres.
 - b. Dans le champ **Locataire**, utilisez l'icône en forme de dossier pour sélectionner le locataire auquel appartient ce groupe de paramètres.
 - c. (Facultatif) Dans le champ **Dossier**, utilisez l'icône en forme de dossier pour sélectionner le dossier de Transactions sur lequel ce modèle de groupe de paramètres doit être déployé. Vous pouvez déployer des modèles de groupe de paramètres sur des dossiers et unités de configuration spécifiés dans le locataire. Cela permet à chaque locataire de restreindre l'accès à des groupes de paramètres en particulier, en fonction des autorisations de l'utilisateur pour un dossier ou une unité de configuration spécifié. Laissez ce champ vide si vous préférez que tous les utilisateurs ayant accès au locataire aient accès à tous les paramètres et modèles connexes, comme cela a toujours été le cas.
 - d. Cliquez sur **Suivant**.
 - e. Sélectionnez les applications qui doivent être associées à ce modèle dans le volet Applications associées.
4. Affichez un aperçu du déploiement dans Résumé. Si le déploiement vous convient, cliquez sur **Terminer**. Pour effectuer des changements, cliquez sur **Précédent**.
5. Cliquez sur **Fermer**.

Gestion des ressources audio

La gestion des ressources audio (ARM) vous permet de gérer des personnalités et leurs ressources audio associées (annonces et fichiers musicaux).

Vous pouvez créer des personnalités afin de mieux organiser quels fichiers appartiennent à quel interlocuteur. Par exemple, vous pouvez avoir une personnalité appelée John qui utilise un dialogue énoncé en anglais par un interlocuteur homme. Vous pouvez également avoir une personnalité appelée Marie qui utilise un dialogue énoncé en français par un interlocuteur femme.

Vous pouvez télécharger deux types de ressources audio :

- Annonces—Ces fichiers contiennent du texte parlé qui sera diffusé aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier d'annonce qui indique aux clients vos heures d'ouverture.
- Musique—Ces fichiers passent de la musique aux clients. Par exemple, vous pouvez avoir un fichier musical qui passe de la musique aux clients dont l'appel est transféré vers un agent.

La gestion des ressources audio est intégrée à la **gestion de paramètres opérationnels (OPM)** permettant aux utilisateurs de sélectionner dynamiquement des personnalités et des ressources audio pour être utilisées avec une application de stratégie ou orchestration paramétrée, ou une application paramétrable de routage ou de la voix.

L'accès à la gestion des ressources audio dépend des privilèges de rôle et des autorisations de contrôle d'accès du locataire :

- L'accès utilisateur à certains écrans ou certaines fonctionnalités de la gestion des ressources audio est déterminé par les privilèges de rôle.
- Les autorisations de contrôle d'accès définissent les ressources audio qui peuvent être affichées ou modifiées par un utilisateur authentifié. L'accès aux ressources audio est accordé par locataire. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources audio pour chaque locataire auquel ils ont accès.

Pour les fournisseurs de services, voir **Audio Resources (Configuration Manager)** pour plus de renseignements sur les moyens de partager les ressources avec les locataires.

Affichage des ressources Audio

La fenêtre **Ressources audio** de Genesys Administrator Extension (GAX) est une liste unifiée de vos personnalités et ressources audio. Pour afficher la liste, sélectionnez **ressources Audio** dans le menu **paramètres de routage**.

Pour chaque ressource audio, GAX affiche les éléments suivants :

- Un logo indiquant si le fichier est désigné comme Annonce ou comme Musique.
- Le nom de la ressource audio.
- L'ID de la ressource audio (ARID). Dans un environnement uni-locataire antérieur à la version GAX 8.5.2, les ressources audio se sont vues assigner un ID (ARID), de l'ordre de 9000 à 9999 inclusivement, avec

une limite de 1000 ressources audio. À partir de la version GAX 8.5.2, la gamme a été portée à 1000 à 9999 inclusivement, augmentant le nombre d'ID de ressources audio (ARID) disponibles à 9000.

- Colonnes supplémentaires, une pour chaque personnalité, pour indiquer quelle personnalité utilise cette ressource audio. Les personnalités sont énumérées en ordre alphabétique. Par défaut, toutes les personnalités affectées de la ressource audio sont répertoriées. Pour masquer (ou afficher) les personnalités figurant dans la liste pour un locataire particulier, cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et sélectionnez **Masquer/Afficher les personnalités** (situé à l'extrême droite) pour ouvrir une liste de toutes les personnalités possibles pour ce locataire. Sélectionnez les personnalités que vous voulez afficher, puis désactivez la case à cocher pour ceux que vous ne voulez pas afficher.

Conseil

Cochez ou décochez d'abord la case **Tous** si vous voulez afficher ou non une majorité des personnalités, respectivement, puis cliquez sur les personnalités individuelles ou effacez-les si nécessaire pour affiner la liste.

Pour trier la liste basée sur une colonne, cliquez dans l'en-tête de la colonne. Lorsque vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour trouver le nom d'une ressource audio, cliquez sur **Afficher filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ **Filtre rapide**. La liste se met à jour automatiquement afin d'afficher les éléments correspondant au texte du champ **Filtre rapide**.

Travailler avec des personnalités

Création d'une personnalité

Pour créer une nouvelle personnalité, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

- Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter une personnalité**.
- Entrez les renseignements suivants :
 - Nom de la personnalité**— Le nom de cette personnalité.
 - Langue**— Langue parlée par cette personnalité.
 - Description**— Description de la personnalité.
 - Sexe**— Sélectionnez si cette personnalité est de sexe masculin, féminin ou non spécifié.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

Téléversement de ressources audio

Pour téléverser une ressource audio et l'assigner à une personnalité, procédez comme suit :

[+] Afficher les étapes

1. Déterminer quelles ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue apparaît dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Autres actions

Après avoir créé une personnalité, vous pouvez :

- **Modifier** la personnalité—Cliquez sur **Modifier** en regard d'une personnalité pour modifier ses propriétés.
- **Supprimer** la personnalité —Cliquez sur **Modifier** pour afficher les propriétés de la personnalité. Dans la fenêtre de **modification de la personnalité**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la personnalité.

Important

Vous ne pouvez pas supprimer une personnalité qui fait partie d'un ou plusieurs fichiers de ressource audio.

- **Manipuler** la ressource audio— Lorsqu'une ressource audio est attribuée à la personnalité, plusieurs options de manipulation du fichier deviennent disponibles.
 - **Lire** le fichier— Cliquez sur l'icône de lecture pour écouter le fichier.
 - **Supprimer**— Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine sans supprimer les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
 - **Remplacer**— Réaffecter cette ressource audio à une autre personnalité.
 - **Télécharger**— Télécharge le fichier sur votre ordinateur.
 - **Retraiter**— Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
 - **Codages**— Affiche des renseignements sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **µ-law**, **A-law** et **GSM**. Seuls les fichiers **.wav** peuvent être téléchargés.

Ressources audio

Création d'une ressource audio

Pour créer une ressource audio, cliquez sur **Nouveau**.

[+] Afficher la procédure[-]

1. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Ajouter un message**.
2. Entrez les renseignements suivants :
 - **Nom**— Le nom de cette ressource audio.
 - **Description**— Description de cette ressource audio.
 - **Type**— Sélectionnez si la ressource audio est de type Musique (fichier musical) ou Annonce (fichier d'annonce).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Téléversement de ressources audio

Pour téléverser une ressource audio, procédez comme suit :

[+] Afficher la procédure[-]

1. Déterminer quelles ressource audio et personnalité attribuer au fichier. Sélectionnez ensuite la cellule du tableau (ou passez dessus avec le curseur) partagée par la ressource audio et la personnalité cibles.
2. Cliquez sur **Télécharger un fichier audio**.
3. Une boîte de dialogue apparaît dans votre navigateur afin de vous permettre de sélectionner la ressource audio à télécharger. Sélectionnez un fichier à télécharger.
4. La ressource audio est téléchargée vers GAX, puis attribuée à la personnalité.

Suppression des ressources audio

Pour supprimer une ressource audio :

[+] Afficher la procédure[-]

1. Cliquez sur la case à cocher à côté de la ressource audio que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Important

- Si vous supprimez une ressource audio, tous les fichiers qui lui sont associés sont aussi supprimés.
- Si vous supprimez une ressource audio utilisée par Operational Parameter Management et que cette ressource audio est utilisée par un ou plusieurs

paramètres ou groupes de paramètres, un message apparaît pour vous le signaler. Dans ce cas, vous pouvez uniquement annuler la suppression — Vous ne pouvez pas forcer la suppression.

Autres actions

Une fois que vous téléversez un fichier, vous pouvez le sélectionner ou le mettre en surbrillance. Choisissez l'une des actions suivantes :

- Lire le fichier— Cliquez sur le bouton de lecture pour écouter le fichier.

Important

Internet Explorer ne prend pas en charge la lecture directe de fichiers audios. Vous devez télécharger le fichier et le lire localement. Firefox ne peut pas lire les codecs audios µ-law et A-law. Seuls les codecs audios MIC peuvent être lus dans Firefox.

- **Supprimer**— Supprime le fichier. Cette action supprime les fichiers audio d'origine sans supprimer les personnalités associées. Un fichier ne peut être supprimé que si la ressource audio à laquelle il a été attribué n'a pas été déployée. Si l'utilisateur effectuant cette opération est un fournisseur de services, le fichier ne peut être supprimé que s'il n'a pas été créé par un locataire.
- **Remplacer**— Remplacer cette personnalité par un autre.
- **Télécharger**— Télécharger le fichier sur votre ordinateur.
- **Retraiter**— Le retraitement recrée un fichier de ressource audio à partir du fichier audio d'origine qui avait été téléchargé (s'il n'a pas été supprimé de la base de données ou du stockage cible). Il effectue aussi toute conversion nécessaire entre les formats audio.
- **Codages**— Affiche des renseignements sur la façon dont le fichier a été codé par GAX. Lorsque des fichiers audio sont téléchargés, GAX les code automatiquement aux formats suivants : **µ-law**, **A-law** et **GSM**. Seuls les fichiers **.wav** peuvent être téléchargés.

Journaux d'audit

À partir de la version GAX 8.5.25x, les journaux d'audits supplémentaires ont été ajoutés aux journaux de ressources audio dans la base de données du journal centralisé pour fournir une piste de vérification des modifications de configuration effectuées sur les ressources audio et les personnalités. Vous pouvez afficher ces journaux dans la liste des **Journaux centralisés**, en sélectionnant **Application**, > **Tous les journaux** ou **Audits** dans le volet latéral à gauche.

Les nouveaux journaux d'audit consignent les tâches suivantes :

- Créer une entité
- Modifier certaines propriétés d'une personnalité, à savoir le nom, la langue, la description et le sexe.

- Supprimer une personnalité
- Créer une ressource audio
- Modifier certaines propriétés d'une ressource audio, à savoir le nom, la description et le type.
- Supprimer la ressource audio
- Téléverser/remplacer le fichier audio
- Retraiter le fichier audio
- Supprimer le fichier audio
- Télécharger un fichier audio

Deux colonnes supplémentaires ont été ajoutées à la liste des journaux, mais seulement si vous affichez une liste des journaux d'audits générés à partir de la section **Audit** du panneau latéral. Elles correspondent aux éléments suivants :

- **Nom d'utilisateur**— Définit le nom de l'utilisateur qui a modifié l'objet en question dans GAX. Si le message du journal contient un lien vers le champ qui a été modifié, cette entrée de la colonne est vide.
- **Type d'objet**— Définit le type d'objet qui a été modifié par l'utilisateur. Si le message du journal contient explicitement un lien vers le champ qui a été modifié, cette entrée de la colonne est vide.

Journaux centralisés

La base de données centralisée journal contient les messages de journaux générés par les applications Genesys. Le progiciel d'installation des journaux centralisés pour Genesys Administrator Extension affiche un résumé de ces journaux, à partir duquel vous pouvez sélectionner et enquêter ceux qui pourraient être d'un intérêt particulier. Comme avec tous les objets de GAX, vous ne pouvez voir que les journaux pour lesquels vous avez les privilèges requis.

Important

La base de données du journal centralisé prend en charge uniquement Oracle, Microsoft et PostgreSQL DBMS; IBM DB2 n'est pas pris en charge.

Les messages de journaux stockés dans la base de données des journaux centralisés sont de deux types :

- Journaux de l'application : Générés par la plupart des applications de Genesys, ces journaux possèdent le même format d'enregistrement de journal unifié.
- Journaux d'audit : Généré par seulement quelques applications (notamment Configuration server et Solution control server), ces journaux contiennent des attributs supplémentaires et des informations sur les modifications de configuration et les actions de contrôle effectuées pour les processus, les solutions et les alarmes.

Pour afficher le journal centralisé, sélectionnez **Journaux centralisés** dans la barre de menus GAX.

Fenêtre Journal centralisé

Les enregistrements du journal sont affichés dans la fenêtre Journal centralisé.

Dans la fenêtre, le menu de gauche affiche les vues qui sont disponibles pour l'affichage, y compris les recherches enregistrées.

Important

Les journaux d'audit sont affichés uniquement dans la fenêtre Audits et dans les résultats de toute recherche où le critère **Type** est défini comme Audit.

Au-dessus de la liste des journaux, les informations et les contrôles suivants s'affichent :

- Le nombre de journaux qui ont été récupérées et le nombre total de grumes doivent être récupérées. Afin de minimiser tout retard causé par la récupération de tous les enregistrements d'une base de données de Log qui contient un grand nombre d'enregistrements, les enregistrements sont récupérés

en lots à partir de la base de données (taille des lots par défaut est 100) ; plusieurs enregistrements sont récupérés lorsque vous avez navigué à mi-chemin à travers la liste existante. En outre, pour améliorer les performances, le nombre d'enregistrements qui peuvent être affichés par GAX est limité (nombre de dossiers par défaut est 5000). Si ces paramètres ne sont pas suffisants pour vous, vous pouvez les modifier à l'aide des options **minlogs** et **maxlogs** (respectivement). Reportez-vous à la section "**clog Section**" du *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Critères de recherche utilisés pour sélectionner les journaux dans la liste. Par défaut, les seuls journaux générés sur le jour actuel (**Plage de dates** : Aujourd'hui) est sélectionné. Voir les [Filtrage des journaux](#) pour plus d'information sur la sélection de journaux à l'aide de filtres.
- Quatre icônes de contrôle :

- Ouvrez la fenêtre de recherche, dans lequel vous définissez les [filtres](#) pour créer la liste des journaux qui vous intéressent, ou pour réduire la liste à une taille plus facile à gérer.
- Supprime les journaux sélectionnés dans la liste. Pour sélectionner un journal à supprimer, sélectionnez la case à cocher dans la première colonne. Sélectionnez autant de journaux que nécessaire, ou activez la case à cocher dans la ligne d'en-tête pour sélectionner tous les enregistrements affichés.

Avertissement

Si vous sélectionnez la case à cocher dans la ligne d'en-tête, on vous demandera également de sélectionner tous les enregistrements dans la base de données (pas seulement les enregistrements affichés) qui répondent aux mêmes critères que les enregistrements affichés. Choisissez cette option uniquement si vous êtes sûr que vous voulez sélectionner pour suppression tous les enregistrements de votre base de données qui répondent à ces critères.

- Vous permet de sélectionner quelles colonnes (attributs) sont affichés dans la liste.
- Actualiser l'affichage.
- Boîte de filtre rapide—Entrez du texte dans cette case pour rechercher des journaux spécifiques sans utiliser la fonctionnalité de filtre complet. Ces journaux contenant ce texte (y compris les nombres, tels que l'ID de journal) seront retournés et listés. Ce filtre est insensible à la casse et est cumulable—. La requête est évaluée et effectuée, et la liste des résultats est mise à jour alors que vous tapez chaque caractère. Pour de meilleurs résultats, inscrire autant de caractères que vous le pouvez.

Chaque enregistrement de journal s'affiche avec tous ou une partie de ses attributs, comme suit :

- **Niveau**— Le [Niveau de journal](#) du journal, soit [Alarme](#), [Standard](#), [Interaction](#) ou [Suivi](#).
- **ID**—L'identificateur unique du journal, dans le format <Application id>-<message ID>, où <Application ID> est l'ID de l'application qui a généré le journal, et <message ID>est l'identificateur numérique du message du journal, unique dans le composant qui a généré le journal.
- **Description**— Le texte du message journal.
- **Hôte**— L'hôte sur lequel l'Application qui a généré le journal était en cours d'exécution.
- **App**—Le nom de l'Application qui a généré le journal.
- **Date**— La date et l'heure auxquelles le journal a été généré.

- **ID d'interaction**— L'identificateur de l'interaction pour lesquelles ce journal a été généré. Cet attribut s'affiche uniquement pour les journaux de niveau Interaction.

Vous pouvez également cliquer  et personnaliser les attributs (colonnes); par défaut, toutes les colonnes sont affichées.

Les attributs effectifs affichés dépendent de votre sélection dans le menu à la gauche de la fenêtre et des attributs que vous avez choisi d'afficher. Par exemple, l'attribut **Niveau** n'est pas affiché si vous avez choisi d'afficher uniquement les journaux de niveau standard.

Cliquez dans la ligne de n'importe quel journal pour voir des attributs supplémentaires.

Affichage des journaux

Dans la fenêtre Journal centralisé, vous pouvez :

- Afficher tous les journaux de type Application, en sélectionnant **tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Afficher tous les journaux d'un certain **niveau**, en sélectionnant le niveau approprié sous **Applications**. Par exemple, pour afficher tous les journaux d'applications de niveau Standard, sélectionnez **Standard** sous **Applications**.
- Affichez tous les journaux de type Audit, **Tous les journaux** sous **Applications** dans le menu de gauche.
- Affichez tous les journaux qui remplissent les critères définis dans une recherche enregistrée, en sélectionnant le nom de la recherche sous **RECHERCHES ENREGISTRÉES** dans le menu de gauche.
- Créez une nouvelle recherche pour tous les fichiers journaux répondant à des critères spécifiés, en **filtrant** les journaux en fonction des critères spécifiés.

Par défaut, GAX affiche les journaux triés selon leur attribut **Date**. Vous pouvez les trier aussi selon leur **niveau**, leur **ID**, leur **Description**, leur **Hôte**, leur **Application** ou selon la **Date** (et l'heure) à laquelle ils ont été générés. Cliquez dans une cellule d'en-tête pour trier la liste selon cet attribut et/ou de modifier l'ordre de la liste (croissant ou décroissant).

Recherche de journaux

Vous pouvez rechercher des journaux spécifiques en filtrant une liste de journaux selon un ou plusieurs critères de recherche. Cliquez sur  pour ouvrir la fenêtre de filtre. Dans cette fenêtre, vous pouvez effectuer une recherche simple ou une recherche avancée :

- La **Recherche simple**—vous permet d'afficher un sous-ensemble des journaux à l'aide d'un ensemble de critères de base.
- **Recherche avancée**—Avec les priviléges requis, vous permet de filtrer la liste à l'aide de critères supplémentaires, d'enregistrer les recherches, de gérer la liste des recherches enregistrées et de

supprimer certains ou tous les journaux.

Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer jusqu'à 10 recherches définies pour une date ultérieure. Si vous souhaitez enregistrer une nouvelle recherche mais que vous en avez déjà sauvégarde 10, vous devez supprimer l'une des recherches existantes (cliquez sur le **x** qui apparaît lorsque vous passez la souris sur le nom de la recherche) avant d'en enregistrer une nouvelle. Vous pouvez également faire glisser les noms de recherche de haut en bas pour les réorganiser dans la liste.

Conseil

- Avant de commencer votre recherche, n'oubliez pas que tous les enregistrements du journal ont été extraits de la base de données—. Vérifiez le nombre d'enregistrements dans le coin supérieur droit de la fenêtre du journal centralisé.
- Si tout ce que vous voulez faire est une recherche d'enregistrements de journaux contenant du texte, ou même un enregistrement de journal avec un ID unique, vous pouvez probablement obtenir les mêmes résultats avec une recherche de base ou avancée en saisissant le texte dans la zone Filtrer les tableaux, en haut, à gauche de la fenêtre.

Recherche simple

Dans une recherche simple, vous pouvez filtrer les journaux en fonction des critères **Accueil**, **Application**, **Locataire**, **Utilisateur**, **Date** ou **Description**.

Notez les points suivants lorsque vous effectuez une recherche simple :

- Vous pouvez entrer la valeur du seul filtre pour chaque attribut.
- Les filtres **Accueil**, **Application**, **Locataire** et **Utilisateur** contiennent les listes déroulantes des valeurs de l'attribut correspondant pour chaque enregistrement du journal dans la liste originale.
- Le filtre **Date** comprend huit valeurs de filtre prédéfini, comme suit :
 - 5 dernières Minutes
 - 15 dernières Minutes
 - Dernière heure
 - Aujourd'hui
 - Hier— Aujourd'hui et précédents
 - 5 derniers jours—Aujourd'hui et les 5 derniers jours
 - 30 derniers jours—Aujourd'hui et les 30 derniers jours

Tous les jours commencent à minuit (00 : 00:00); les intervalles de minutes et d'heures sont mesurées à partir du moment où le filtre est exécuté.

Vous pouvez également sélectionner **Plage de dates personnalisée** et sélectionner une plage de dates et heures dans les calendriers adjacents qui apparaissent.

- Le filtre **Description** n'a aucun menu déroulant; saisissez le texte qui se trouve dans les champs **nom d'hôte, nom de l'Application** ou **Description** du journal. C'est un peu différent de la boîte **filtrage rapide**, située au-dessus de la liste d'enregistrement, en ce que ce domaine ne recherche que pour du texte correspondant à trois attributs; il ne peut donc pas servir à chercher un journal d'un nom donné.

Pour filtrer les journaux, sélectionnez une valeur pour un ou plusieurs critères de recherche, puis cliquez sur **recherche**. Les journaux qui répondent aux critères spécifiés sont répertoriés.

Recherche avancée

Pour utiliser le filtre de recherche avancée, vous devez avoir le privilège ACCESS_CLOGS. Ce filtre avancé vous donne plusieurs critères de recherche, et si vous avez le privilège DELETE_CLOGS, vous pouvez également supprimer de la base de données de journalisation centralisée certains ou tous les enregistrements du journal renvoyées par votre requête.

Pour définir un filtre avancé, entrez d'abord des critères de filtre pour un **recherche simple**. Puis cliquez sur la flèche en regard de la recherche avancée. Le moteur de recherche se développe pour afficher les filtres supplémentaires avec lequel vous pouvez rechercher des journaux, plus précisément :

- Ouvrez une session de Type**—Application ou Audit
- Niveau de journal** —**Alarme**, **Standard**, **Interaction** ou **Suivi**
- Nom de la **Solution** dans lequel le journal a été généré.
- Type et nom des objets de configuration qui ont été modifiés.
- Nom de la clé et de la valeur des attributs qui ont été modifiées.

Pour supprimer une valeur d'un filtre, cliquez sur **Reset**; pour effacer tous les filtres cliquez **Réinitialiser tous les filtres**. Pour supprimer uniquement certaines des paires clé : valeur entrées dans le filtre **attributs**, cliquez sur le côté .

Dans la liste d'enregistrements renvoyés par la recherche avancée, vous pouvez afficher et trier les enregistrements de journal comme d'habitude. Cliquez sur  pour supprimer les enregistrements sélectionnés de la base de données du journal centralisé. (Vous devez avoir le privilège DELETE_CLOGS pour supprimer des enregistrements.)

Niveaux des journaux

Rapports d'évènement de journal de Genesys Administrator à quatre niveaux de détail : **Alarme**, **Standard**, **Interaction**, et **Suivi**. Les événements de journal de ces niveaux comportent le même format d'enregistrement que les journaux unifiés et peuvent être stockés dans la base de données du journal centralisé.

En outre, certaines applications génèrent aussi des journaux d'Audit. Ces journaux d'Audit contiennent généralement des attributs supplémentaires et des informations sur les modifications de

configuration, en plus de contrôler les actions effectuées pour des processus, des solutions et des alarmes.

Niveau Alarme

Les journaux de niveau Alarme contiennent uniquement des enregistrements de journal du niveau alarme. Solution Control Server (SCS) génère des alarmes pour les événements de journal de la part d'autres applications, lorsqu'il reçoit de leur part des événements configurés comme étant des événements de détection dans des conditions d'alarme. À l'aide de ce niveau, SCS rapporte la découverte et l'élimination de toutes les alarmes à la base de données du journal centralisé.

Niveau standard

Les journaux de niveau Standard contiennent des événements de haut niveau qui signalent les problèmes majeurs et les opérations normales des solutions en service. Un événement est signalé au niveau standard s'il répond à l'un des critères suivants :

[+] Afficher le critère

- Indique que la tentative d'effectuer une opération externe a échoué
- Indique que la dernière tentative d'exécution d'une opération externe ayant précédemment échoué a réussi
- Indique la détection d'une condition qui a un impact négatif sur les opérations, réelles ou projetées
- Indique qu'une condition détectée précédemment, qui a eu un impact négatif sur les opérations, n'existe plus
- Indique une violation de la sécurité (d'une quelconque nature)
- Indique un échange de données de haut niveau qui ne peut être reconnu ou ne suit pas la logique attendue
- Indique l'incapacité de traiter une demande externe
- Indique la réussite d'une étape logique dans un processus d'initialisation
- Indique une transition d'une application d'un mode de fonctionnement à l'autre
- Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable a dépassé ce seuil
- Indique que la valeur d'un paramètre associé à un seuil configurable qui plus tôt a dépassé le seuil est revenue à son aire normale.

Niveau Interaction

Les journaux de niveau Interaction rapportent les détails d'une interaction traitée par les composants de solution qui gèrent les interactions. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement pour chaque interaction, selon chaque composant de la solution. Un événement est enregistré au niveau Interaction si il :

- Est un échange de données de haut niveau reconnaissable avec une autre application sur une

interaction.

- Indique un changement dans l'État en temps réel d'une interaction gérée par l'application (sauf si un tel changement est visible de l'échange de données à haut niveau).

Les critères spécifiques dépendent d'un composant particulier et son rôle dans le traitement de l'interaction.

Niveau Suivi

Les journaux de niveau Suivi rapportent les détails des communications entre les divers composants de la solution. Le journal contient des informations sur les étapes de traitement pour chaque interaction, selon chaque composant de la solution. Un événement est enregistré au niveau Suivi s'il remplit un de ces critères :

- C'est un échange de données à haut niveau reconnaissable avec une autre application.
- C'est un échange de données reconnaissables à haut niveau avec un système externe.
- Il indique un changement dans l'État en temps réel des objets de niveau utilisateur que l'application gère (à moins qu'un tel changement peut être vu de l'échange de données à haut niveau).

Pour plus d'information

Pour plus d'informations sur la connexion dans le logiciel Genesys, reportez-vous à la [*Management Layer User's Guide*](#). Pour une description des journaux eux-mêmes, consultez [*Framework Combined Log Events Help*](#).

Dépannage de GAX

Connexions à la base de données perdues

Si le Configuration Server est raccordé directement à la base de données de configuration (**dbthread**=Vrai dans l'objet de l'application du Configuration server) et la connexion à la base de données est interrompue pour une raison quelconque, essayez d'utiliser l'option Runtime de l'application Configuration Server **forcer hors ligne** pour rétablir les connexions.

Cette option, définie dans la section Configuration Server de l'objet Application Server de la configuration primaire, s'arrête et démarre les connexions à la base de données de configuration. Par défaut, il est réglé sur faux, étant donné que les connexions sont activées au démarrage et n'ont pas besoin d'être restauré. Si les connexions ont été perdues, procédez comme suit :

1. Réglez **forcer hors ligne**=vrai. Cela arrête toutes les connexions à la base de données de configuration et met le Configuration Server (et, par conséquent, GAX) en mode lecture seule.
2. Réglez **forcer hors ligne**=faux. Ceci restaure toutes les connexions à la base de données de configuration et restaure le Configuration Server (et, par conséquent, GAX) en mode lecture-écriture.

Cette action, en effet, redémarre les connexions.

Avertissement

Lorsque vous êtes en permutation de GAX dans et hors du mode lecture seule, ne modifiez pas l'objet d'application de Configuration Server de toute autre manière.

Messages d'erreur

Cette section décrit le message d'erreur que vous pourriez recevoir lorsque vous utilisez GAX et fournit des actions recommandées pour résoudre ou atténuer l'erreur. Les messages d'erreur sont affichés dans un bandeau rouge en haut de la page dans laquelle ils se produisent.

Erreurs de mise en miroir

Une erreur de mise en miroir affichera un message comme ceci :

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>
Please check GAX log for more detail.
```

Description

Cette erreur est générée lorsque vous créez un agent dans une structure de dossiers spécifiques et en spécifiant les DN et les connexions de l'agent, mais n'avez pas les autorisations requises pour aucun des dossiers dans le chemin d'accès.

Actions recommandées

Assurez-vous que l'utilisateur qui crée l'agent dispose des autorisations appropriées pour le dossier spécifié.