



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

[Traitements](#)

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**.

Procedure: Création 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**.