



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 Customer Experience User's Guide

Utilisation de données jointes

12/15/2025

Contents

- 1 Utilisation de données jointes
 - 1.1 Configuration des données utilisateur des réseaux sociaux
 - 1.2 Objets de données utilisateur dans le projet
 - 1.3 Mappage de tables de clés de données utilisateur
 - 1.4 Utilisation des objets de données utilisateur prédéfinis
 - 1.5 Remarque spéciale sur les données utilisateur numériques

Utilisation de données jointes

Utilisez les informations de cette page pour personnaliser les projets et les rapports Genesys CX Insights (GCXI) afin de fournir des résultats organisés en fonction des données utilisateur de votre propre entreprise.

Important

Notez que les liens, les vidéos et les PDF joints à ce document conduisent parfois à des documentations ou des vidéos en anglais, même si ce document a été traduit dans une autre langue.

Configuration des données utilisateur des réseaux sociaux

Le Rapport d'occupation sociale dépend de la façon dont les données utilisateur sont configurées dans votre environnement et des stratégies que vous utilisez pour acheminer les interactions. Cette section explique comment configurer votre environnement pour produire des rapports sur les données utilisateur des réseaux sociaux. Le Rapport d'occupation sociale et les objets qui le soutiennent directement sont décrits à la section [Rapport d'occupation sociale d'agent](#). Pour configurer les données utilisateur des réseaux sociaux, procédez comme suit :

1. Examinez les stratégies de routage de votre environnement en ce qui concerne les données utilisateur et mettez-les à jour, si nécessaire.
Les stratégies de routage par défaut fournies par Genesys ne définissent pas le motif **Envoyé** lorsque les réponses sont envoyées. Vous devez concevoir votre stratégie pour remplacer le motif **Arrêt de traitement** Normal par Envoyé lorsque cet événement se produit. Si vous ne le faites pas, les rapports sur les médias tiers GCXI génèrent des résultats pour les transferts uniquement, et non pour les réponses.
2. Le package d'installation de Genesys Info Mart comprend un exemple de fichier de spécifications de données jointes, **ccon_adata_spec_GIM_example.xml**, qui contrôle les KVP des données utilisateur stockés par Interaction Concentrator (ICON). Dans ce fichier, les KVP des réseaux sociaux requis sont énumérés, mais commentés. Si vous basez votre fichier de spécifications de données jointes ICON sur ccon_adata_spec_GIM_example.xml, décommentez les lignes appropriées pour permettre à ICON d'enregistrer les données requises.
Dans le fichier de spécifications des données jointes, assurez-vous que les clés suivantes sont spécifiées :
 - Classify_Actionability_CtgRelevancy
 - Classify_Sentiment_CtgRelevancy
 - KloutScore
 - CtgName
 - Screen_Sentiment_CtgName

- Screen_Actionability_CtgName
- Classify_Actionability_CtgName
- Classify_Sentiment_CtgName
- desktop_influence

Placez ce fichier dans le répertoire racine d'ICON. Reportez-vous aux étapes 1 et 2 de la section [Activation de la génération de rapports sur les données utilisateur](#) du *Guide de déploiement de Genesys Info Mart* pour des instructions détaillées.

3. Exécutez `make_gim_UDE_template_<rdbms>.sql` par rapport à la base de données Info Mart pour créer les objets de base de données pour la génération de rapports de détails sur les réseaux sociaux. Ce script SQL est déployé dans le sous-dossier **script** dans le cadre d'une installation GCXI. Pour plus d'informations, consultez le chapitre [Fichiers d'application](#) du *Guide de déploiement des agrégations de rapports et d'analyses*.
4. Exécutez l'agrégation en mode autonome et spécifiez le paramètre d'exécution **setFeature** comme suit :

`-setFeature=eServicesSM`

Ce paramètre permet à RAA d'agréger les données des réseaux sociaux, y compris le mappage de GEN_ES_KEY (dans la table IRF_USER_DATA_KEYS) vers USER_DATA_KEY1 dans les hiérarchies H_ID, H_AGENT et H_AGENT_QUEUE.

Notez que USER_DATA_KEY1 ne peut être mappé qu'une seule fois par hiérarchie. Si vous avez précédemment mappé ce champ vers CUSTOM_KEY_10 (comme indiqué à l'étape 2 de [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé](#)) pour l'exemple **Ligne de produits**, vous pouvez mapper USER_DATA_KEY2 vers CUSTOM_KEY_10.

Consultez le [Guide de l'utilisateur des agrégations de rapports et d'analyses](#) pour savoir comment exécuter l'agrégation dans ce mode autonome.

Votre environnement est prêt à traiter les données utilisateur des réseaux sociaux pour chaque interaction et RAA est équipé pour agréger ces données. Vous pouvez désormais utiliser Rapports d'occupation sociale agent et d'occupation sociale pour récupérer les données significatives.

La section suivante décrit des objets supplémentaires, dont certains prennent indirectement en charge les rapports sur les données utilisateur des réseaux sociaux.

Objets de données utilisateur dans le projet

Le tableau [Objets de données utilisateur prédéfinis](#) répertorie les objets clés associés aux données utilisateur.

Objets de données utilisateur prédéfinis

Agent/Activité		
Type et nom de l'objet (M=Mesure, A = Attribut/Dimension)	Table et champ de données utilisateur	Caractères ou Numérique
M	Applicabilité	AG2_AGENT_*.ACTIONABILITY

Agent/Activité			
		AG2_AGENT_GRP_*.ACTIONABILITY AG2_AGENT_QUEUE_*.ACTIONABILITY	
M	Score d'influence	AG2_AGENT_*.INFLUENCE AG2_AGENT_GRP_*.INFLUENCE AG2_AGENT_QUEUE_*.INFLUENCE	Numérique
M	Offert avec applicabilité	AG2_AGENT_*.ACTIONABILITY_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.ACTIONABILITY_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.ACTIONABILITY_OFFERED	Numérique
M	Offert avec influence	AG2_AGENT_*.INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.INFLUENCE_OFFERED	Numérique
M	Offert avec sentiment	AG2_AGENT_*.SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.SENTIMENT_OFFERED	Numérique
M	Score de sentiment	AG2_AGENT_*.SENTIMENT AG2_AGENT_GRP_*.SENTIMENT AG2_AGENT_QUEUE_*.SENTIMENT	Numérique
Exemple de données utilisateur Agent\Activité\Activité			
A	Dimension 1 Dimension 2 ... Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1 USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2 USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	Caractères
A	Dimension 6 ... Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1 USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	Caractères
A	Filtrage catégorie d'applicabilité	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ACTIONABILITY_CTGNAME	Caractères
A	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_SENTIMENT	Caractères

Agent/Activité			
		SENTIMENT_CTGNAME	
Attribut commercial\Client BA			
M	Score applicabilité	AG2_ID_*.ACTIONABILITY	Numérique
M	Arrivé avec applicabilité	AG2_ID_*.ACTIONABILITY_ENTERED	Numérique
M	Arrivé avec influence	AG2_ID_*.INFLUENCE_ENTERED	Numérique
M	Arrivé avec sentiment	AG2_ID_*.SENTIMENT_ENTERED	Numérique
M	Score d'influence	AG2_ID_*.INFLUENCE	Numérique
M	Facteur de sentiment	un facteur de l'Exemple de données utilisateur BA\Catégorie Classification de sentiment	Numérique
M	Score de sentiment	AG2_ID_*.SENTIMENT	Numérique
Attribut commercial\Exemple de données utilisateur BA			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...	Caractères	
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...	Caractères	
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Filtrage catégorie d'applicabilité	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ACTIONABILITY_CTGNAME	Caractères
A	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_SENTIMENT_CTGNAME	Caractères
Détail\Tentative de traitement\Exemple de données utilisateur de traitement			
A	Détail 1	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_1	Numérique
	Détail 2	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_2	Numérique
	...		
	Détail 14	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_14	Numérique
	Détail 15	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_15	Numérique
	Détail 16	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_16	Numérique
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	Caractères

Agent/Activité			
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
File d'attente\Exemple de données utilisateur de file d'attente			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
Détail\Transfert\Exemple de données utilisateur source			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
Détail\Transfert\Exemple de données utilisateur cible			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
File d'attente\Exemple de données utilisateur de file d'attente			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	Caractères

Agent/Activité			
A	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	

Mappage de tables de clés de données utilisateur

Les tableaux suivants — **Faible cardinalité** — **Mappage de tables de clés** et **Forte cardinalité** — **Mappage de tables de clés** — décrivent le mappage par défaut/recommandé des tables de données utilisateur.

Faible cardinalité — Mappage de tables de clés

GCXI/Nom d'objet	Mappage de tables de clés				Commentaires
	Nom de table de la base de données Genesys Info Mart	Nom PK de la table de dimensions	Nom de clé UDE <-> IRF_USER_DATA_KEYS	Objets du schéma GCXI	
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Résultat commercial	INTERACTION_DESCRIPTOR	INTERACTION_DESCRIPTOR	INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY	AG2_for_INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY	Cette table est fournie avec le schéma par défaut pour stocker les KVP à faible cardinalité définis par Genesys tels que le type de service et le segment client. Cette table ne nécessite aucune personnalisation.
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Segment client					
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Type de service					
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Sous-type de service					
CX Insights\ GCXI\ Exemple de données utilisateur\	USER_DATA_CUST_DIM_1		CUSTOM_KEY_1	AG2_xxx.USER_DATA_KEY1	

Dimension 1- Dimension 5					
CX Insights\ GCXI\ Exemple de données utilisateur\ Dimension 1- Dimension 5	USER_DATA_CUST	IDIM_2	CUSTOM_KEY_2	AG2_xxx.USER_DATA_KEY2	
CX Insights\ GCXI\Exemple de données utilisateur\ Type d'appel GSW, Dimension 2 Gen - Dimension 5 Gen	USER_DATA_GEN	IDIM_1	USER_DATA_GEN_IDIM_1	AG2_xxx.USER_DATA_GEN_KEY1	
CX Insights\ GCXI\Exemple de données utilisateur\ Dimension 6 Gen - Dimension 10 Gen	USER_DATA_GEN	IDIM_2	USER_DATA_GEN_IDIM_2	AG2_xxx.USER_DATA_GEN_KEY2	

Forte cardinalité — Mappage de tables de clés

GCXI/Nom d'objet	Mappage de tables de clés				Commentaires
	Nom de table de la base de données Genesys Info Mart	Nom PK de la table de dimensions	Nom de clé UDE <-> IRF_USER_DATA_KEYS	Objets du schéma GCXI	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Exemple de données utilisateur de traitement \Détail 1 - Détail 16	IRF_USER_DATA_CUSTOM	CUSTOM_DATA_[1-16]		IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_[1-16]	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ID cas	IRF_USER_DATA_GEN	CASE_ID	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.CASE_ID	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ID client	IRF_USER_DATA_GEN	CUSTOMER_ID	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.CUSTOMER_ID	

CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Revenu	IRF_USER_DATA_GEN1.REVENUE	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.REVENUE
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Satisfaction	IRF_USER_DATA_GEN1.SATISFACTION	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.SATISFACTION

Utilisation des objets de données utilisateur prédéfinis

Si les données utilisateur que vous avez configurées dans votre environnement correspondent exactement aux exemples de tables qui ont été importées dans le projet, ainsi qu'à leur structure, tout ce que vous avez à faire pour utiliser les objets de données utilisateur prédéfinis dans des rapports personnalisés consiste à rendre visibles les objets correspondants et à sauvegarder le projet. Les objets sont révélés aux concepteurs de rapports et peuvent être utilisés dans les rapports. Si, toutefois, la configuration de vos données utilisateur utilise des tables ou une structure de table différentes, procédez comme suit :

1. Si nécessaire, ajoutez les tables de données utilisateur appropriées au schéma GCXI. (Reportez-vous à l'étape 4 de la section [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé.](#))
2. Modifiez les définitions des objets de données utilisateur, si vous le souhaitez. Par exemple :
 - Les champs des tables IRF_USER_DATA_CUST_* peuvent être numériques ou sous forme de caractères.
 - Si votre table de données utilisateur est nommée différemment de celle utilisée dans [la table](#) ci-dessus.
 - Si vous voulez que l'attribut fasse référence à un champ différent de celui qui est déjà défini pour l'objet.
 - Si vous voulez que l'attribut soit disponible sous forme d'invite utilisateur dans un rapport personnalisé. (Reportez-vous à l'étape 5 de la section [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé.](#))
 - Si vous voulez renommer les dossiers, attributs ou mesures prédéfinis.
3. Sauvegardez le projet.

Remarque spéciale sur les données utilisateur numériques

Le Rapport de perspective client comprend quatre mesures basées sur des données utilisateur numériques : **Revenu**, **Satisfaction**, **Revenu moy** et **Satisfaction moy**. L'exécution de l'agrégation (pour fournir les données de ce rapport) produira des erreurs si les utilisateurs sont autorisés à joindre des données non numériques aux interactions pour ces attributs commerciaux. Vous devez vous assurer que les ressources qui définissent les valeurs des clés de données utilisateur Revenu et Satisfaction sont configurées ou formées, selon le cas, pour enregistrer uniquement des

valeurs numériques. Reportez-vous à la section [Vérification du type de données incorrect](#) du *Guide de l'utilisateur des agrégations de rapports et d'analyses* pour savoir comment corriger cette situation.

En plus des informations de cette page, reportez-vous aux supports suivants :

- [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé](#)