



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 Rules Authoring Tool 8.5.x Help

Présentation des calendriers professionnels

# Présentation des calendriers professionnels

Les ensembles de règles peuvent contenir un ou plusieurs calendriers professionnels. Ces derniers définissent les jours et heures ouvrables de l'entreprise. Ils peuvent également être associés à toute règle de l'ensemble.

Les calendriers sont des classes prêtes à l'emploi disponibles dans le modèle de fait et utilisables par des règles. Un calendrier se compose des éléments suivants :

- Nom
- Fuseau horaire (la liste des fuseaux horaires disponibles est définie dans le module d'exécution Java)

## Important

Les calendriers professionnels peuvent être configurés pour autoriser la programmation du fuseau horaire au moment de l'évaluation des règles.

Un fuseau horaire est choisi avec les autres attributs du calendrier (semaine de travail normale, exceptions ou jours fériés) après la configuration d'un calendrier professionnel par l'utilisateur GRAT. Les fuseaux horaires qui respectent l'heure d'été s'affichent avec un suffixe « \* ».

Vous pouvez également utiliser des méthodes standards auxquelles il est possible d'accéder depuis le modèle de règle pour permettre la transmission de l'ID du fuseau horaire au moment de l'évaluation des règles par l'application requérant l'évaluation de la règle. Si l'ID de fuseau horaire n'a pas été transmis de cette façon, le fuseau « sauvegardé » est utilisé. Si l'ID du fuseau horaire est transmis, il remplace le fuseau horaire sauvegardé et les calculs s'effectuent avec le fuseau horaire fourni. Consultez la section **Améliorations du calendrier professionnel** (bonnes pratiques/guide d'utilisation).

- Jour et heure de début de la semaine
- Jour et heure de fin de la semaine
- Congés (un ou plusieurs)
- Changement d'heure (un ou plusieurs)

Un **jour de congé** peut être fixe, relatif ou annuel.

- Un jour de congé fixe contient la date du congé, ce qui signifie le jour, le mois et l'année; 01/01/2015, par exemple.
- Un jour de congé relatif contient le mois et le jour du congé. Il indique également s'il tombe le premier, deuxième, troisième, quatrième ou dernier jour du mois; le troisième jeudi de novembre, par exemple.
- Un jour de congé annuel contient le mois et le jour du congé; le 1er juillet, par exemple.

Un **changement d'heure** indique comment régler les heures pour des jours bien précis; en définissant, par exemple, une demi-journée pour un jour donné de la semaine de travail. À l'instar d'un jour de congé, un changement d'heure est fixe, relatif ou annuel et contient la même définition de date que la définition de congé correspondante. Le changement d'heure contient, en outre, les heures de début et de fin pour la date définie.

Les calendriers professionnels sont nécessaires pour pouvoir définir des règles sur la base des heures ouvrables. Par exemple :

WHEN La tâche reste inactive pendant plus de *3 Jours ouvrables*, THEN augmenter la priorité de 20

WHEN *Aujourd'hui est un jour férié* AND La tâche est urgente THEN Groupe d'agents est « Soins urgents »

Les parties soulignées dans les exemples ci-dessus utilisent des informations de calendrier professionnel.

Les rubriques suivantes décrivent l'utilisation des calendriers professionnels dans GRAT :

- **Création de calendriers professionnels**
- **Copie de calendriers professionnels**
- **Suppression de calendriers professionnels**