



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 Help

Genesys Rules System 8.5.0

Table of Contents

Übersicht über das Genesys Rules Authoring Tool	4
Übersicht über die Regelpakete	6
Meine Berechtigungen überprüfen	7
Erstellen von Regelpaketen	8
Bearbeiten von Regelpaketen	10
Löschen von Regelpaketen	11
Bereitstellen von Regelpaketen	12
Audit-Trail	16
Anzeigen des Paketverlaufs	17
Importieren von Regelvorlagen	18
Importieren von Regelpaketen	20
Exportieren von Regelvorlagen	22
Exportieren von Regelpaketen	23
Übersicht über die Regeln	25
Übersicht über die linearen Regeln	27
Erstellen von linearen Regeln	28
Aktualisieren von linearen Regeln	30
Kopieren von linearen Regeln	31
Importieren von linearen Regeln	32
Exportieren von linearen Regeln	33
Löschen von linearen Regeln	34
Übersicht über die Entscheidungstabellen	35
Erstellen von Entscheidungstabellen	36
Aktualisieren von Entscheidungstabellen	39
Kopieren von Entscheidungstabellen	41
Importieren von Entscheidungstabellen	42
Exportieren von Entscheidungstabellen	43
Löschen von Entscheidungstabellen	44
Übersicht über das Testen von Regeln	45
Erstellen von Testszenarios	46
Erstellen von Testszenarios	48
Testszenarioergebnisse	49
Importieren und Exportieren von Regelszenarios	50
Übersicht über die Geschäftskalender	51
Erstellen von Geschäftskalendern	53

Kopieren von Geschäftskalendern	54
Löschen von Geschäftskalendern	55
Suchen	56

Übersicht über das Genesys Rules Authoring Tool

Das Genesys Rules Authoring Tool (GRAT) ist eine Browser-basierte Anwendung, über die Sie Geschäftsregeln erstellen und bearbeiten können. Autoren von Geschäftsregeln verwenden dieses Tool zum Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Regeln und um diese in Produktions- oder Laborsystemen bereitzustellen. Die von Ihnen im GRAT erstellten Regeln basieren auf einer der folgenden Regelvorlagen:

- Regeln, von Erstellern von Geschäftsregeln mit dem Genesys Rules Development Tool (GRDT) erstellt wurden; oder;
- Regeln, die extern erstellt und direkt ins GRAT importiert werden

Alle hier beschriebenen Funktionen sind nur für Benutzer verfügbar, die über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, die mithilfe der rollenbasierten Zugriffssteuerung konfiguriert wurden. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, wenden Sie sich an die Systemadministratoren.

Neuheiten in Release 8.5.001.00

Unterstützung von Platzhalterzeichen in Entscheidungstabellen

Sie können nun in Zeilendaten einer Entscheidungstabelle Platzhaltersymbole (*) verwenden (vorausgesetzt, dass die Funktion durch die Administratoren konfiguriert ist). Ein Platzhalterzeichen zeigt an, dass der Parameterwert in dieser Zeile, falls er verwendet wird, keine Bedeutung hat und nicht ausgewertet werden soll. In allen Listen wird nun oben eine Liste mit Platzhaltern angezeigt, unabhängig davon, ob es sich um Aufzählungen, Geschäftsattribute, den Konfigurationsserver, Datenbanken usw. handelt. Bei numerischen Parametern müssen Sie den Wert des Platzhalters eingeben. In GRAT wird dieser als gültiges Zahlenfeld angenommen.

Siehe auch **Erstellen von Entscheidungstabellen**.

Conversation Manager-Vorlage

Eine neue Standardvorlage zur Verwendung im Genesys Conversation Manager wird nun direkt mit GRAT ausgeliefert. Die Vorlage befindet sich in GRAT im Ordner "Beispiele", wenn Sie GRS 8.5.001 installiert oder zu dieser Version migriert haben. Die Vorlage enthält vorbereitete Regeln, Regelpakete, Bedingungen, Aktionen, Fakten, Parameter und Aufzählungen, mit denen die Entwicklung von Regellösungen schneller, einfacher und skalierbarer wird. Diese Elemente werden in der Auswahlliste in GRAT angezeigt, wenn sie mit der Standardimportfunktion in GRAT importiert wurden.

Weitere Informationen finden Sie im **Handbuch für Conversation-Regelvorlagen**.

Wichtig

Regeln und Regelpakete, die auf dieser neuen Vorlage basieren, können nicht mit der Funktion "Testszenarios" getestet werden, die in GRAT Version 8.1.2 implementiert wurde.

Neuheiten in Version 8.5.0

Erfolgreiche Cluster-Bereitstellung/Fehlernachricht

Sie können nun auf den Statuslink **Fehlgeschlagen/Erfolgreich** in der Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** klicken, um den Bereitstellungsstatus aller Knoten im Cluster anzuzeigen. In der Nachricht werden Serverdetails und Verbindungsstatus sowie die Bereitstellungszeiten angezeigt. Zudem ist die neue Schaltfläche **Aktualisieren** für den Bereitstellungsverlauf verfügbar. Siehe **Bereitstellen von Regelpaketen**.

Umsortieren von Zeilen in Entscheidungstabellen

Mit dem Nach-oben- und dem Nach-unten-Pfeil können Sie nun die Zeilen in Entscheidungstabellen umsortieren. Bei komplexeren Regeln und Entscheidungstabellen können auch mehrere Zeilen als wahr bewertet werden. Das bedeutet, dass die Reihenfolge der Verarbeitung der Zeilen bedeutsam ist. Nun ist es möglich, Zeilen nach oben und nach unten zu verschieben, um die Reihenfolge, in der sie ausgeführt werden sollen, zu konfigurieren. Zudem können Sie unten auf dem Bildschirm einen Indikator erkennen, der darauf hinweist, ob die Zeilen von unten nach oben oder von oben nach unten ausgeführt werden. Die Reihenfolge kann von den Administratoren konfiguriert werden. Siehe auch **Erstellen von Entscheidungstabellen**.

Schaltfläche "Regelverlauf exportieren"

Im Fenster **Audit-Trail** wurde die Schaltfläche **Regelverlauf exportieren** von oben rechts im Fenster neben die Schaltfläche **Zurücksetzen** verschoben.

Verbesserungen am Bildschirmlayout

Einige Bildschirmlayouts wurden neu gestaltet.

Übersicht über die Regelpakete

Rule packages are bundles of rules. Rule packages are used to group, manage, and deploy rules. The rules in a rule package provide a set of functionality (like an iWD solution). The Genesys Rules Authoring Tool (GRAT) allows you to create, edit, and delete rule packages.

Rule packages provide the following capabilities:

- The ability to partition rules and facts so that they are small, well-defined, and apply only to a particular application or use. This makes them easier to debug and understand. The fact model is a description of the data. It contains field names and types which are grouped into tables/classes. Facts are input/output to rule execution and are instances of the tables/classes defined in the fact model.
- The ability to isolate rule packages from one another when executing rules. This also improves performance because the Rules Engine has fewer candidates to examine during the evaluation.
- The ability to update individual rule packages without affecting other deployed packages.
- The ability to import and export an entire rule package containing the rule definitions, business calendars, and also the templates that the rule package is dependent on.
- A rule package contains one or more rules plus the fact model that is needed to support the rules. You deploy rule packages individually to the Rules Engine.

When you select an existing rule package in the Explorer Tree, four tabs are displayed in the Details Panel:

- The **General** tab displays the basic information for the rule package, such as name, type, and the associated templates.
- The **Rules** tab allows you to create, edit, and view rules. When you click the rule package node and then the Rules tab, you can create, edit and view rules at the global level for that package. Clicking on the other nodes (which represent various business contexts) enables you to modify the rules defined for that specific business context.
- The **Audit** Trail tab allows you to view the history of the individual rules, such as when they were updated or deployed, and by whom.
- The **Package History** tab allows you to view the history of a package and its versions and snapshots, including changes to rules, templates, calendars, test scenarios, imports/exports and deployments. History for all packages across one tenant can also be displayed at the tenant level.

Meine Berechtigungen überprüfen

So überprüfen Sie alle Berechtigungen, die Ihnen mit der rollenbasierten Zugriffssteuerung gewährt wurden:

1. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis die Registerkarte **Mandant** aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Meine Berechtigungen überprüfen**.

Auf dieser Seite wird Folgendes angezeigt:

- Die Mandanten, auf die Sie zugreifen können
- Ihre Rollenberechtigungen
- Die Vorlagen, auf die Sie zugreifen können

Erstellen von Regelpaketen

Führen Sie zum Erstellen eines neuen Regelpakets folgende Schritte aus:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den **Mandanten** aus, zu dem das Regelpaket gehören soll.

Wichtig

Paketnamen müssen mandantenübergreifend eindeutig sein. Paketnamen sollten einer Namenskonvention folgen; beispielsweise sollte der Name des Mandanten oder der Firma im Paketnamen enthalten sein, um Konflikte zu vermeiden.

2. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis **Neues Regelpaket** unter der entsprechenden **Lösung** aus. Sie benötigen die entsprechenden Berechtigungen, damit diese Option angezeigt wird.
3. Geben Sie im **Detailbereich** eine Namenseigenschaft für das neue Regelpaket ein.

Wichtig

Es gibt zwei Namenseigenschaften für ein Regelpaket: **Paketname** und **Geschäftsname**.

Paketname muss mit den Java-Namenskonventionen für Pakete übereinstimmen. Im Allgemeinen sollte der Paketname in Kleinbuchstaben geschrieben sein, kann Ziffern enthalten, darf aber nicht mit einer Ziffer beginnen, und "." sollte anstelle von Leerzeichen als Trennzeichen verwendet werden. Beispielsweise sind **my.rules** und **myrules1** beides gültige Namen, **My Rules** und **1my.rules** sind jedoch keine gültigen Paketnamen. Jede Organisation sollte ihre eigenen Namenskonventionen entwickeln, um eine Namenskollision zu vermeiden. Des Weiteren müssen Java-Schlüsselwörter in Paketnamen vermieden werden. Beispielsweise sind **my.package** oder **new.rules** keine gültigen Paketnamen. Eine Liste der Java-Schlüsselwörter kann [hier](#) eingesehen werden.

Über **Geschäftsname** können Sie einen benutzerfreundlichen Namen für das Regelpaket festlegen, wie er im GRAT-Explorer-Verzeichnis angezeigt wird. Beispielsweise ist **Acme Rules** kein gültiger Regelpaketname, Sie können jedoch **acme** als **Paketnamen** und **ACME Rules** als Geschäftsnamen verwenden

4. Wählen Sie aus, welchen Regelpakettyp Sie erstellen. In der Dropdown-Liste werden alle Typen angezeigt, die sich bereits im Repository für den ausgewählten Mandanten befinden. Wenn Sie den Typ ändern, wird die Liste der Vorlagen für diesen Typ angezeigt.
5. Geben Sie eine Beschreibung für das Regelpaket ein. Die verfügbaren Regelvorlagen (die für den Mandanten erstellt wurden und dem Typ entsprechen, der in Schritt 4 ausgewählt wurde) werden in der Tabelle angezeigt. Vorlagen mit dem Präfix "(*)" wurden im **Umgebungsmandanten** erstellt und können von allen **Mandanten** verwendet werden. Regelentwickler erstellen Regelvorlagen und veröffentlichen sie mithilfe von GRTD im Regel-Repository.

Wichtig

Die im Konfigurationsserver konfigurierten Zugriffsberechtigungen können auch beeinflussen, welche Vorlagen angezeigt werden.

Wichtig

GRAT-Benutzer können zwischen mehreren Vorlagenversionen wählen, die im erweiterten Dialogfeld **Vorlagenauswahl** mit Versionskommentaren angezeigt werden, die vom Vorlagenentwickler erstellt wurden und dabei helfen, zwischen den verschiedenen Versionen zu unterscheiden. Die Anzahl an angezeigten Versionen einer Vorlage wird im Genesys-Administrator konfiguriert.

Wählen Sie die Vorlage(n) aus, die Sie einschließen möchten, und klicken Sie auf **Speichern**.

6. Das neue Regelpaket wird im Explorer-Verzeichnis angezeigt. Erweitern Sie das neue Regelpaket, und die folgenden Optionen (die den für Ihre Benutzer-ID eingestellten Berechtigungen entsprechen) werden unter dem Regelpaketordner angezeigt:

- Geschäftskalender
- Testszenarios
- Regeln bereitstellen
- Suche

Außerdem werden die Geschäftsstrukturknoten angezeigt, für die Sie Zugriffsberechtigung haben.

7. Sie können nun Regeln für Ihr Regelpaket erstellen.

Bearbeiten von Regelpaketen

Führen Sie zum Bearbeiten eines bestehenden Regelpakets folgende Schritte aus:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den **Mandanten** aus, zu dem das Regelpaket gehört.
2. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis den Namen des Regelpakets aus.
3. Sie können im **Detailbereich** das Feld **Beschreibung** ändern und aktualisieren, welche Vorlage(n) in das Regelpaket aufgenommen werden soll(en). Sie können den **Paketnamen** und -typ nicht bearbeiten, Sie können jedoch den **Geschäftsamen** des Regelpakets ändern. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie das Regelpaket durch Auswahl einer neueren Version einer Vorlage aktualisieren möchten, die dem Paket bereits zugeordnet ist, müssen Sie die Auswahl der aktuellen Version der Vorlage aufheben, bevor Sie Ihre Änderungen speichern. Es kann jeweils nur eine Version einer bestimmten Regelvorlage einem Paket zugeordnet sein.

Warnung

Gehen Sie vorsichtig beim Ändern von Vorlagen oder Vorlagenversionen vor, da sich dies auf bestehende Regeln auswirken kann. Eine bestehende Regel kann beispielsweise eine Bedingung verwenden, die in einer anderen Version der Vorlage nicht vorhanden ist. Sprechen Sie mit dem Entwickler der Regelvorlage, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Vorlagen/Versionen für Ihre Anwendung verwenden. Es können mehrere Versionen der Vorlagen ausgewählt werden.

4. Wenn Sie die globalen Regeln bearbeiten möchten, die für das Regelpaket konfiguriert wurden, wählen Sie im Explorer-Verzeichnis den Paketnamen aus und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Regeln**. Wählen Sie zum Bearbeiten der Regeln, die für einen bestimmten Geschäftskontext erstellt wurden, den Knoten im Explorer-Verzeichnis aus.
5. Sie können auch die **Geschäftskalender** bearbeiten, die für Ihr Regelpaket konfiguriert sind.

Löschen von Regelpaketen

Wichtig

Wenn ein Paket gelöscht wird, werden im **Paketverlauf** alle Verweise darauf ebenfalls gelöscht.

Führen Sie zum Löschen eines bestehenden Regelpakets folgende Schritte aus:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den **Mandanten** aus, zu dem das Regelpaket gehört.
2. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis den Namen des Regelpakets aus.
3. Klicken Sie im **Detailbereich** auf **Löschen**. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das Löschen des Regelpakets und seiner zugeordneten Regeln und Geschäftskalender zu bestätigen.

Bereitstellen von Regelpaketen

Summary

In order for rules to be invoked by Genesys applications, you must deploy the rule package to one or more Genesys Rules Engines (or for Genesys Web Engagement, to the GWEB backend server). The deployment process (whether you choose to deploy immediately or to schedule the deployment for later) attempts to compile the rule package and informs you of the result via the **Deployment Pending** pop-up message. You can check on the status of your deployment by looking at the **Deployment History** tab, which shows the status **Pending**. When deployment is in pending status, you will not be able to cancel or undo it.

This process enables you to correct any errors before deployment. In addition, if you attempt a deployment that would duplicate either;

- An already scheduled deployment or;
- An attribute of an already scheduled deployment, such as;
 - The same rule package
 - For the same snapshot
 - For the same destination server/cluster

an appropriate message is displayed. You can then either change the attributes of your deployment, or go to **Deployment History** and change/delete the scheduled deployment.

To use the deployment screen, you must have deploy permissions set up in Genesys Administrator.

To deploy a rule package:

1. Select the Tenant to which the rule package belongs from the drop-down list.
2. In the Explorer Tree, select the name of the rule package.
3. Under the rule package, select **Deploy Rules**. (The number of rules as yet not included in a snapshot appears in parentheses.) The **Details Panel** contains two tabs:
 - The **Outstanding Deployments** tab allows you to select from a list of snapshots of the package including the LATEST version of the package (if configured by an administrator), create a new snapshot, export a snapshot (as an XML file downloadable to the user's local file system), delete a snapshot, deploy the rule package, schedule a deployment to occur at a future time, and show the source of the package. (**Show Package Source** displays the actual contents of the package snapshot you are deploying. The fact model, calendar definitions, and rule definitions will be coded into the rule language and displayed.)

Wichtig

When you create a snapshot, you can choose to check the **Run as Background Task** option. For very large rule packages, it can take a long time to create a snapshot. When this option is checked, this operation will be completed in the background. This allows you to do other things or log off. When the snapshot is complete, it appears under **Package Snapshots**.

Even if **Run as Background Task** is checked, the package will first be built and validated to ensure there are no errors. Once the validation is successful, the snapshot will be queued to a background task.

You cannot delete the LATEST snapshot, and you cannot delete a snapshot for which there is a scheduled deployment.

- The **Deployment History** tab shows details about when the package snapshot was deployed in the past, and by whom. Failed deployments also appear in the list. In addition, the **Deployment History** displays scheduled deployments, and allows you to cancel or change the schedule of upcoming deployments.

To deploy the package immediately:

1. Select the package snapshot, or the LATEST version (if available).

Wichtig

The LATEST version is available only if configured in Genesys Administrator. Your organization may choose not to make it available because its contents may vary over time, for example between scheduled deployments.

2. Click **Deploy Now** in the **Outstanding Deployments** tab.
3. Select the **Location** to which the package snapshot will be deployed. Locations can include application clusters configured in Genesys Administrator, or the GWEB backend server for Genesys Web Engagement.
4. Enter some comments about the deployment (these will appear in the Deployment History).
5. Click **Deploy**.

A message will be displayed indicating whether the deployment was successful.

To deploy the package later:

1. Click **Schedule Deployment** in the **Outstanding Deployments** tab.

2. Select the **Location** (the name of the Rules Engine application or application cluster, or the GWEB backend server for Genesys Web Engagement) to which the package snapshot will be deployed.
3. Enter the date and time you would like the package snapshot to be deployed.
4. Enter some comments about the deployment (these will appear in the **Deployment History**).
5. Click **Schedule**.

A message will be displayed indicating whether the deployment was successfully scheduled.

If you wish to reschedule a previously scheduled deployment, or wish to cancel a scheduled deployment, you may do so from the **Deployment History** tab.

To refresh the display of a deployment history, click the **Refresh** button, or click in the relevant node in the Explorer Tree.

To display details of a deployment to a cluster:

If you are deploying to a cluster, you can now display a detailed report of the deployment, whether it succeeded or failed. This gives useful information on how a deployment has progressed: you can see, for example, whether a server connection was temporarily down at a critical moment, or whether a server timeout setting might need to be changed.

Wichtig

When deploying to a cluster, GRAT uses a two-phase commit protocol to ensure that all GRE nodes running in the cluster are running the same version of the deployed rule package. If any of the nodes in the cluster fails during Phase 1, the Phase 2 is not committed.

- Phase 1 - (Deploy) All GREs in the cluster are notified about the new rule package. Each GRE downloads the new rule package and compiles it.
- Phase 2 - (Commit) Once all GREs have successfully completed Phase 1, GRAT notifies each GRE to activate and commit the new rule package.

The Deployment Status shows the detail of each node in the cluster and whether or not any errors occurred.

To show the report:

1. Click on the **Failed/Successful** link in the **Status** column.
2. The details of each deploy action to each server in the cluster are displayed, including:
 - The GRE Server Name
 - The server status
 - The success or error message generated by the server

- The Phase 1 (and Phase 2) deployment times in seconds

Wichtig

The time zone for scheduled deployments is always the time zone of the server on which the Genesys Rules Authoring Tool is installed.

Audit-Trail

Über die Registerkarte **Audit-Trail** können Sie den Verlauf der einzelnen Regeln anzeigen, also beispielsweise wann und von wem sie aktualisiert oder bereitgestellt wurden.

Die Registerkarte **Audit-Trail** führt die Regeln auf, die für das ausgewählte Regelpaket oder für den ausgewählten Geschäftskontext (Knoten) vorhanden sind, je nachdem, wo Sie auf den Audit-Trail zugreifen. Die Registerkarte **Audit-Trail** zeigt den Verlauf der aktuell ausgewählten Regel an.

Sie können über die Dropdown-Liste **Regel-ID/Name** eine andere Regel auswählen. Es lässt sich für jede Regel ein entsprechender Verlauf anzeigen, einschließlich verschiedener gespeicherter Versionen sowie der konfigurierten Aktionen, Bedingungen und Parameter.

Wenn eine bestimmte Revision einer Regel als Teil eines Snapshots gespeichert wurde, wird der Name des Snapshots in der Spalte **Name des letzten Snapshots** angezeigt. Damit können Sie den Inhalt der Regel bestimmen, wenn der Snapshot aufgenommen wurde. Sie können die Liste der Regelversionen nach **Name des letzten Snapshots**, **Aktion (Erstellt, Geändert usw.)** und nach dem Benutzernamen der Person, die die Änderungen vorgenommen hat (**Getätigt von**), filtern. Sie können die Liste durch Klicken auf einen Spaltennamen sortieren und die Ergebnisse in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge anzeigen.

Sie können den Verlauf der Regel in eine Datei exportieren (Tabellenblattformat). Wählen Sie die Regel aus der Liste aus und klicken Sie auf **Regelverlauf exportieren**. Sie können die erstellte Datei entweder öffnen oder speichern.

Sie können zu einer vorangehenden Version einer bestimmten Regel zurückkehren, indem Sie die gewünschte Version auswählen und auf **Zurücksetzen** klicken. Bei diesem Vorgang wird eine neue Version der Regel mit demselben Inhalt erstellt, der in der von Ihnen ausgewählten älteren Version enthalten ist. Die Originalversionen und der Audit-Verlauf werden aufbewahrt. "Zurücksetzen" kann auch verwendet werden, um eine vorangehend gelöschte Regel wiederherzustellen. Wählen Sie hierfür in der Dropdown-Liste die Option **Regel-ID/Name** aus und setzen Sie die gelöschte Version zurück.

Anzeigen des Paketverlaufs

GRAT zeichnet alle Änderungen an einem Paket auf und zeigt diese in einer Registerkarte mit der Bezeichnung **Paketverlauf** an. Diese Registerkarte zeigt den Paketverlauf entweder auf einer einzelnen Paketebene oder mandantenübergreifend an. Auf Mandantenebene zeigt die Registerkarte einen Verlauf aller Änderungen an allen Paketen für diesen Mandanten an.

Sie können nach Paketname, Snapshot-Name, Beschreibung oder Änderungen durch einen bestimmten Benutzer suchen, sowie nach jeder beliebigen Spalte sortieren, entweder alle Ergebnisse oder die gefilterten Ergebnisse.

Mit jeder gespeicherten Änderung an einem Paket wird eine neue Paketversion generiert. Diese Paketversion wird in der Registerkarte **Paketverlauf** und in der Ansicht **Bereitstellungsverlauf** angezeigt.

Importieren von Regelvorlagen

Wichtig

Eine Vorlage, die mit einer GRAT-Version von 8.1.2 exportiert wurde, kann nicht mit Version 8.5.x importiert werden.

Sie können Regelvorlagen aus einer XML-Datei importieren. Regelvorlagen werden im Repository als separate Assets gespeichert, sodass sie von mehreren Regelpaketen verwendet werden können. Die Regelvorlagen sind nicht Teil der eigentlichen Regelpakete. Das Regelpaket bezieht sich auf die benötigten Regelvorlagen.

Wenn Sie die Regelvorlagen importieren müssen, sollten Sie dies vor dem Import der Regelpakete tun, da die Regelpakete Verweise auf die von ihnen verwendeten Vorlagen erstellen.

Wenn Sie in das gleiche System (z. B. Sichern oder Wiederherstellen eines Regelpakets) oder ein entsprechendes System (z. B. ein Labor und eine Produktionsumgebung) importieren, ist der Import der Regelvorlagen nicht notwendig. Wenn Sie ein Regelpaket jedoch auf ein neues System verschieben oder es zu Servicezwecken an Genesys senden, sollten Sie sowohl die Regelvorlagen als auch die Regelpakete importieren, damit bei einem Import alle verwiesenen Vorlagen auf dem Zielsystem verfügbar sind.

Nähere Informationen zum **Importieren von Regelpaketen** finden Sie unter Importieren von Regelpaketen.

Wichtig

Zum Importieren einer Regelvorlage benötigen Sie die Berechtigung **Vorlage erstellen**.

So importieren Sie eine Regelvorlage:

1. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis die Registerkarte **Mandant** aus.
2. Klicken Sie auf **Regelvorlage importieren**. Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem Sie die zu importierende .xml-Datei auswählen.

Wichtig

Durch Klicken auf **Bestehende Vorlagen im Repository ersetzen** werden

sämtliche vorherigen Versionen jeder Vorlage aus dem Repository gelöscht, bevor die neuen in das Zielsystem importiert werden. Wenn diese Option nicht aktiviert ist und eine bestehende Vorlage mit dem gleichen Namen im Repository gefunden wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt und der Import wird beendet.

Warnung

Gehen Sie vorsichtig beim Ändern von Vorlagen oder Vorlagenversionen vor, da sich dies auf bestehende Regeln auswirken kann. Eine bestehende Regel kann beispielsweise eine Bedingung verwenden, die in einer anderen Version der Vorlage nicht vorhanden ist. Sprechen Sie mit dem Entwickler der Regelvorlage, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Vorlagen und Versionen für Ihre Anwendung verwenden.

Importieren von Regelpaketen

Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Testszenarios für dieses Regelpaket aus einer XML-Datei importieren.

Wenn Sie die Regelvorlagen importieren müssen, sollten Sie dies vor dem Import der Regelpakete tun, da die Regelpakete Verweise auf die von ihnen verwendeten Vorlagen erstellen.

Wenn Sie in das gleiche System (z. B. Sichern oder Wiederherstellen eines Regelpakets) oder ein entsprechendes System (z. B. ein Labor und eine Produktionsumgebung) importieren oder exportieren, ist der Import der Regelvorlagen nicht notwendig. Wenn Sie das Regelpaket jedoch in ein neues System importieren oder es zu Servicezwecken an Genesys senden, sollten Sie sowohl die Regelvorlagen als auch die Regelpakete exportieren, damit bei einem Import alle verwiesenen Vorlagen auf dem Zielsystem verfügbar sind.

Wichtig

Das Datum im Feld **Zuletzt geändert von** und der gesamte Audit-Verlauf der Regel gehören nicht zum Export des Regelpakets oder der Regel. Wenn Sie also ein exportiertes Regelpaket wieder importieren, wird der importierende Benutzer der neue Besitzer aller neu erstellten Regeln. Paket- und Regelverlauf werden nicht beibehalten. Die importierten Regeln werden als neues Regelpaket mit einem neuen Verlauf bewertet, der mit dem Zeitpunkt des Imports startet.

Nähere Informationen zum **Importieren von Regelvorlagen** finden Sie unter Importieren von Regelvorlagen.

Die Funktion zum Importieren von Regelpaketen bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Kopieren einer gesamten Regelkonfiguration von einer Testumgebung in eine Produktionsumgebung
- Führen Sie eine Sicherung der gesamten Regelkonfiguration durch, bevor Sie Genesys Rules System aktualisieren

Wichtig

Wenn Sie ein Regelpaket importieren möchten, müssen Sie über die Berechtigungen Paket erstellen und Geschäftskalender erstellen verfügen.

So importieren Sie ein Regelpaket:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Mandanten aus, zu dem das Regelpaket gehört.

2. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis **Neues Regelpaket** unter der entsprechenden Lösung aus.
3. Klicken Sie auf **Regelpaket importieren**. Ein Dialogfeld wird geöffnet, um den **Paketnamen** und den **Geschäftsnamen** einzugeben und die zu importierende .xml-Datei auszuwählen.
4. Wenn Sie **Jede Regel automatisch speichern** aktivieren, können Sie beim Import jede Regel automatisch speichern. Diese Option sollte nur verwendet werden, wenn das Regelpaket auf dem Zielsystem gültig ist, also wie beim Kopieren zwischen zwei identischen Systemen (ein Labor und eine Produktionsumgebung). Durch das automatische Speichern wird jede Regel im Paket bestätigt, ohne dass eine Übereinstimmung mit den zugrunde liegenden Vorlagen validiert wird. Wenn Sie diese Option nicht verwenden, wird jede Rolle im Entwurfzustand importiert und muss manuell gespeichert werden. Bei dieser Methode werden sämtliche Validierungsfehler angezeigt, die der Regelautor vor der Bereitstellung beheben kann.
5. Aktivieren Sie **Geschäftshierarchie automatisch beim Import erstellen**, damit GRAT alle fehlenden Knoten in der Geschäftshierarchie für die Regeln, die in der XML-Datei enthalten sind, automatisch erstellt. Wenn diese Option aktiviert ist und z. B. beim Import eine Regel vorhanden ist, die der Abteilung "Widgets-Vertrieb" zugewiesen ist, diese Abteilung aber nicht in der Geschäftshierarchie definiert ist, versucht GRAT sie beim Import zu erstellen. Der GRAT-Benutzer, der den Import des Regelpakets ausführt, muss über die Berechtigung zum Erstellen dieses Ordners verfügen. Ist die Option nicht aktiviert und es gibt Regeln, die fehlenden Knoten zugewiesen sind, schlägt der Import fehl.
6. Klicken Sie auf **Importieren**.

Exportieren von Regelvorlagen

Sie können Regelvorlagen in eine XML-Datei exportieren. Regelvorlagen werden im Repository als separate Assets gespeichert, sodass sie von mehreren Regelpaketen verwendet werden können. Die Regelvorlagen sind nicht Teil der eigentlichen Regelpakete. Das Regelpaket bezieht sich auf die benötigten Regelvorlagen.

Wenn Sie auf das gleiche System (z. B. Sichern oder Wiederherstellen eines Regelpakets) oder ein entsprechendes System (z. B. ein Labor und eine Produktionsumgebung) importieren oder exportieren, ist der Import bzw. Export der Regelvorlagen nicht notwendig. Wenn Sie das Regelpaket jedoch auf ein neues System verschieben oder es zu Servicezwecken an Genesys senden, sollten Sie sowohl die Regelvorlagen als auch die Regelpakete exportieren, damit bei einem Import alle verwiesenen Vorlagen auf dem Zielsystem verfügbar sind.

Nähere Informationen zum Exportieren von Regelpaketen finden Sie unter [Exportieren von Regelpaketen](#).

Wichtig

Zum Exportieren einer Regelvorlage benötigen Sie die Berechtigung **Vorlage anzeigen** sowie **Lesezugriff** für die Skriptobjekte, die die zu exportierenden Vorlagen repräsentieren.

So exportieren Sie eine Regelvorlage:

1. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis die Registerkarte **Mandant** aus.
2. Klicken Sie auf **Regelvorlagen exportieren**. Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem Sie die zu importierende .xml-Datei auswählen.

Wichtig

Sie müssen alle Versionen der Vorlagen exportieren, damit das Repository auf dem Zielsystem mit der gleichen Versionsnummerierung wie auf dem Quellsystem rekonstruiert werden kann.

Warnung

Gehen Sie beim Ändern von Vorlagen oder Vorlagenversionen vorsichtig vor, da sich dies auf bestehende Regeln auswirken kann. Eine bestehende Regel kann beispielsweise eine Bedingung verwenden, die in einer anderen Version der Vorlage nicht vorhanden ist. Sprechen Sie mit dem Entwickler der Regelvorlage, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Vorlagen und Versionen für Ihre Anwendung verwenden.

Exportieren von Regelpaketen

Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Verweisen in die Vorlagen und Versionen, von denen das Regelpaket abhängt, in eine XML-Datei exportieren.

Wenn Sie in das gleiche System (z. B. Sichern oder Wiederherstellen eines Regelpakets) oder ein entsprechendes System (z. B. ein Labor und eine Produktionsumgebung) exportieren, ist der Export der Regelvorlagen nicht notwendig. Wenn Sie das Regelpaket jedoch auf ein neues System verschieben oder es zu Servicezwecken an Genesys senden, sollten Sie sowohl die Regelvorlagen als auch die Regelpakete exportieren, damit bei einem Import alle verwiesenen Vorlagen auf dem Zielsystem verfügbar sind.

Wichtig

Das Datum im Feld **Zuletzt geändert von** und der gesamte Audit-Verlauf der Regel gehören nicht zum Export des Regelpakets oder der Regel. Paket- und Regelverlauf werden nicht beibehalten.

Nähere Informationen zum **Exportieren von Regelvorlagen** finden Sie unter Exportieren von Regelvorlagen.

Die Funktion zum Exportieren von Regelvorlagen bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Kopieren einer gesamten Regelkonfiguration von einer Testumgebung in eine Produktionsumgebung
- Durchführen einer Sicherung der gesamten Regelkonfiguration, bevor ein Upgrade des Genesys-Regelsystems ausgeführt wird

Wichtig

Zum Exportieren eines Regelpakets benötigen Sie die Berechtigungen **Regel anzeigen** und **Geschäftskalender anzeigen**.

So exportieren Sie ein Regelpaket:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den **Mandanten** aus, zu dem das Regelpaket gehört.
2. Wählen Sie im Explorer-Verzeichnis den richtigen Knoten aus (die Ebene, auf der das Regelpaket definiert wurde).
3. Klicken Sie auf **Regelpaket exportieren**. Das ausgewählte Regelpaket wird in eine einzelne .xml-Datei exportiert.

Wichtig

Diese .xml-Datei enthält allgemeine Paketinformationen (Name, Typ, Beschreibung und Liste der Vorlagen und Versionen), eine Liste der Regeln (Entscheidungstabellen und lineare Regeln) und Liste der Geschäftskalender und Kalenderregeln, die mit dem Regelpaket verbunden sind. Diese .xml-Datei enthält keine Vorlageninhalte, aber einen Verweis zu den verwendeten Vorlagennamen und -versionen.

Übersicht über die Regeln

A business rule is a piece of logic that defines, on a small scale, what a business does. For the Genesys Rules System, a rule is an external piece of logic that can be customized by business analysts, and invoked by applications. This allows you to tune specific business behaviors as needed.

Types of Rule

GRAT allows you to configure two types of rules:

Linear rules follow the following basic format:

```
WHEN {condition} THEN {action}
```

When the condition is true, the action will occur. This form of rule is best for simple actions, such as assigning a value to return back to the application. Note, however, that linear rules can have multiple conditions and actions, or only actions with no conditions. The conditions and actions that are available depend upon the rule templates that are included in the rule package.

Decision tables allow you to join a number of Linear Rules with the same set of conditions (when) and actions (then) to be used for a complex (structured) business case. Use decision tables to avoid dozens of linear rules with identical structure in the system.

Order of Execution

You can configure rules for various business contexts (nodes representing the various elements in your business structure hierarchy), or, for global rules, at the rule package level. In the Explorer panel, each business context within the configured business structure is represented at a different node level. The order of execution of rules within a rule package depends on the node level: rules execute first at package/global level, then at each level of the hierarchy in turn.

So if you have defined this hierarchy:

- Package
 - Sales Department
 - Finance

and during execution, you specify “Sales Department” / “Finance”, then the order of execution is:

1. Rules at Package level (according to priority)
2. Rules at Sales Department (according to priority)
3. Rules in Finance (according to priority)

Within a given node, you can modify the order of execution by using the up  or down  arrows on each rule.

Only rules on a particular node path are executed in any given rules run. The path of execution is determined by input to the Rules Engine on the execution request.

Wichtig

The business structure is defined in Configuration Manager or Genesys Administrator.

Wichtig

Before release 8.5.0, rules in Decision Tables were executed from the bottom up. From release 8.5.0, system administrators can configure rule execution to be "bottom-up" or "top-down". The **Rule Evaluation Order** indicator at the bottom of the screen shows you which of these is selected, and a ToolTip is available when you hover your cursor over this indicator. Any changes made to this configuration will apply dynamically, but only take effect after a restart or a browser refresh.

Locking of Rules

When you make any modifications to the body of a rule, you "lock" the rule, which prevents others from being able to make changes to the same rule at the same time. The unsaved changes icon  will appear on the **Rule Summary** to alert you that you need to save your changes. For any other user, the **Lock** icon  appears on the rule summary and the **Save** and **Cancel** buttons are disabled. In addition, other users are unable to make changes to the rule because it is marked "read only".

You can modify multiple rules at a time, without explicitly saving your changes as you move from one rule to the next. The **Rule Summary** will indicate whether there are any unsaved changes that need to be saved. Once the rule is saved, it is "unlocked" and other users will be able to modify it. You can also **Cancel** any unsaved changes, reverting the rule back to the last saved state.

If you log out of your session, you will be prompted if you have unsaved changes. You may then either go back and save your changes, or continue with the logout. In the latter case, the changes you made will be lost and not committed, and the rules will be unlocked.

Audit Trail

The **Audit Trail** tab allows you to view the history of the individual rules, such as when they were updated or deployed, and by whom. When accessed within a business context (a node on the Explorer Tree), the **Audit Trail** tab lists the rules that exist for that business context.

Übersicht über die linearen Regeln

Eine lineare Regel folgt folgendem Grundformat:

WENN {Bedingung} DANN {Aktion}

Wenn die Bedingung wahr ist, tritt die Aktion auf. Diese Regelform eignet sich am besten für einfache Aktionen, wie das Zuweisen eines Werts, um zur Anwendung zurückzukehren. Beachten Sie jedoch, dass lineare Regeln mehrere Bedingungen und Aktionen oder nur Aktionen ohne Bedingungen haben können.

Die verfügbaren Bedingungen und Aktionen hängen von den Regelvorlagen ab, die im Regelpaket enthalten sind.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie in GRAT mit linearen Regeln arbeiten können:

- **Erstellen von linearen Regeln**
- **Aktualisieren von linearen Regeln**
- **Kopieren von linearen Regeln**
- **Importieren von linearen Regeln**
- **Exportieren von linearen Regeln**
- **Löschen von linearen Regeln**

Erstellen von linearen Regeln

Führen Sie zum Erstellen einer linearen Regel folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im **Explorer-Verzeichnis** zu dem Regelpaket, zu dem die neue Regel gehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten Mandanten aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Navigieren Sie zum korrekten Knoten der Geschäftsstruktur unter dem Regelpaket, das den Knoten definiert, auf dem Ihre lineare Regel erstellt wird. Wenn Sie die lineare Regel auf Regelpaketebene erstellen, wird sie zu einer globalen Regel. Wählen Sie den Knoten im Explorer-Verzeichnis aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neue lineare Regel**.
3. In der **Regelzusammenfassung** wird das Feld **ID** automatisch ausgefüllt. Es kann nicht bearbeitet werden.
4. Geben Sie einen **Namen** für die Regel ein (zum Beispiel Gold).
5. Fügen Sie eine kurze **Beschreibung** für die Regel hinzu (zum Beispiel Priorität erhöhen, wenn ein Kunde Gold-Mitglied ist).
6. Wählen Sie die **Phase** aus, in der diese Regel angewendet werden soll (Klassifizierung, Priorisierung oder Archivierung für iWD. Weitere Informationen zu den Phasen finden Sie im Genesys Rules System Deployment Guide (Genesys-Regelsystem-Bereitstellungshandbuch)).
7. Wählen Sie den **Geschäftskalender** aus, der mit dieser Regel verwendet werden soll (optional).
8. Das Feld **Ausstehender Snapshot** wird mit einem Häkchen angezeigt, um anzugeben, dass der Inhalt dieser Regel noch nicht in einen Paket-Snapshot einbezogen wurde. Einzelheiten zum Arbeiten mit Snapshots finden Sie unter [Bereitstellung](#).
9. Geben Sie ein **Startdatum** und ein **Enddatum** für die Regel ein (optional). Wenn das **Enddatum** vor dem aktuellen Datum liegt, wird die Regel mit einer Kennzeichnung (🚩) versehen, die darauf hinweist, dass die Regel veraltet ist.
10. Füllen Sie im unteren Bereich die Zeilen **Wenn** und **Dann** aus.
 - a. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Bedingung (Wenn) auf **Bedingung hinzufügen** und wählen Sie aus der Liste aus (eine Bedingung für dieses Szenario kann beispielsweise Wenn ein Kunde Gold-Mitglied ist sein). Die Regelbedingung enthält den Namen der Regelvorlage, von der die Bedingung abgeleitet wird.
 - b. Klicken Sie zum Hinzufügen einer Aktion (Dann) auf **Aktion hinzufügen** und wählen Sie aus der Liste aus (eine Aktion für dieses Szenario kann beispielsweise Priorität um 100 erhöhen sein). Die Regelaktion enthält den Namen der Regelvorlage, von der die Bedingung abgeleitet wird.
 - c. Geben Sie Werte für die Parameter in die Tabelle unter den Spalten **Bedingung** und **Aktion** ein. Je nachdem, wie die Parameter vom Entwickler der Regelvorlage in GRDT konfiguriert wurden, können die Werte, die eingegeben werden können, beschränkt sein.
11. Klicken Sie auf **Validieren**, um die Syntax der linearen Regel zu validieren. Die Option **Validieren** wird in der Dropdown-Liste unten links angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperrern". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte Symbol wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen Speichern und Abbrechen sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Aktualisieren von linearen Regeln

Führen Sie zum Aktualisieren einer bestehenden linearen Regel folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die lineare Regel gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die lineare Regel in der Liste und aktualisieren Sie die Daten bei Bedarf. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von linearen Regeln**. Sämtliche Änderungen an der **Regelzusammenfassung** werden automatisch gespeichert. Klicken Sie auf **Speichern**, um sämtliche Änderungen, die Sie am Text der Regel vorgenommen haben, zu speichern. Fügen Sie einen Check-in-Kommentar hinzu, der die vorgenommenen Änderungen zusammenfasst. Dieser wird im **Audit-Verlauf** angezeigt.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperren". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte

Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Kopieren von linearen Regeln

Sie können eine lineare Regel kopieren und die Kopie in das gleiche Regelpaket einfügen, entweder auf dem gleichen oder auf einem anderen Knoten. Führen Sie zum Kopieren einer linearen Regel folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die lineare Regel gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
2. Suchen Sie die Regel in der Liste und wählen Sie **Regel kopieren** aus der Dropdown-Liste im unteren Bereich aus.
3. Wenn die Kopie in den gleichen Knoten eingefügt werden soll, klicken Sie auf **Regel einfügen**.
4. Wenn die Kopie in einen anderen Knoten eingefügt werden soll, wählen Sie diesen Knoten im Explorer-Verzeichnis aus, klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln** und anschließend auf **Regel einfügen**.

Wichtig

Wenn Sie die Regel an einen anderen Speicherort verschieben möchten, kopieren Sie sie zuerst und fügen Sie sie dann ein. Gehen Sie dann zurück, um das Original zu löschen. Sie können keine Regel einfügen, nachdem sie aus dem Repository gelöscht wurde.

5. Aktualisieren Sie die Daten bei Bedarf und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von linearen Regeln**.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperren". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte

Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Importieren von linearen Regeln

Sie können lineare Regeln in GRAT importieren.

Wichtig

Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Verweisen in die Vorlagen und Versionen importieren, von denen das Regelpaket abhängt. Nähere Informationen finden Sie unter **Importieren von Regelpaketen**.

Führen Sie zum Importieren einer linearen Regel folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die lineare Regel gehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wird) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Regel importieren**.
3. Gehen Sie zum Speicherort der linearen Regeldatei.
4. Geben Sie einen Kommentar ein.
5. Klicken Sie auf **Importieren**.
6. Die lineare Regel wird in der Liste der Regeln angezeigt. Bearbeiten Sie die Felder bei Bedarf. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von linearen Regeln**. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperren". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte

Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Exportieren von linearen Regeln

Sie können lineare Regeln in GRAT exportieren. Zum Sichern sollten Sie die Regeln exportieren oder auf einen anderen Server verschieben und anschließend wieder importieren.

Sie können ein vollständiges Regelpaket mit Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Referenzen in die Vorlagen und Versionen exportieren, von denen das Regelpaket abhängt. Nähere Informationen finden Sie unter **Exportieren von Regelpaketen**.

So exportieren Sie eine lineare Regel:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die lineare Regel gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die Regel in der Liste und wählen Sie **Regel exportieren** aus der Dropdown-Liste im unteren Bereich aus. Es gibt eine Option, mit der die exportierte Regel nur als .xml-Datei gespeichert wird.
3. Sie können die exportierte Regeldatei entweder **Öffnen** oder **Speichern**.

Löschen von linearen Regeln

Führen Sie zum Löschen einer linearen Regel folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die lineare Regel gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die lineare Regel in der Liste und klicken Sie auf .

Löschen von versehentlich erstellten Regeln

Wenn Sie versehentlich eine Regel erstellen und diese löschen möchten, müssen Sie vor dem Löschen zunächst die beiden obligatorischen Werte (**Name** und **Phase**) hinzufügen. Sie können eine Regel nur dann löschen, wenn die obligatorischen Werte vorhanden sind.

Übersicht über die Entscheidungstabellen

Entscheidungstabellen ermöglichen es Ihnen, eine Reihe von linearen Regeln mit dem gleichen Satz an Bedingungen (wenn) und Aktionen (dann) zu verbinden und sie für einen komplexen (strukturierten) Geschäftsfall zu verwenden. Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um Dutzende linearer Regeln mit identischen Strukturen im System zu vermeiden.

Wichtig

Die Auswahlmöglichkeiten in Entscheidungstabellen müssen sich gegenseitig ausschließen, um Zweideutigkeit zu vermeiden. Dadurch wird sichergestellt, dass es pro Bewertung nur ein Ergebnis gibt. Wenn sich die Auswahlmöglichkeiten nicht gegenseitig ausschließen, können mehrere Zeilen in nicht garantierter Reihenfolge ausgeführt werden. Die zuletzt ausgeführte Zeile bestimmt das finale Ergebnis.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie in GRAT mit Entscheidungstabellen arbeiten können:

- **Erstellen von Entscheidungstabellen**
- **Aktualisieren von Entscheidungstabellen**
- **Kopieren von Entscheidungstabellen**
- **Importieren von Entscheidungstabellen**
- **Exportieren von Entscheidungstabellen**
- **Löschen von Entscheidungstabellen**

Erstellen von Entscheidungstabellen

Wichtig

Entscheidungstabellen dürfen maximal 30 Spalten aufweisen.

Führen Sie zum Erstellen einer Entscheidungstabelle folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die neue Entscheidungstabelle gehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Navigieren Sie zum korrekten Knoten der Geschäftsstruktur unter dem Regelpaket, das den Knoten definiert, auf dem Ihre Entscheidungstabelle erstellt wird. Wenn Sie die Entscheidungstabelle auf Regelpaketebene erstellen, wird sie zu einer globalen Regel. Wählen Sie den Knoten im Explorer-Verzeichnis aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neue Entscheidungstabelle**.
3. In der **Regelzusammenfassung** wird das Feld **ID** automatisch ausgefüllt. Es kann nicht bearbeitet werden.
4. Geben Sie einen **Namen** für die Entscheidungstabelle ein (zum Beispiel Status).
5. Fügen Sie eine kurze **Beschreibung** für die Regel hinzu (zum Beispiel Anpassen der Priorität je nach Status des Kunden).
6. Wählen Sie die **Phase** aus, in der diese Regel angewendet werden soll (Klassifizierung, Priorisierung oder Archivierung für iWD. Weitere Informationen zu den Phasen finden Sie im Genesys Rules System Deployment Guide (Genesys-Regelsystem-Bereitstellungshandbuch)).
7. Wählen Sie den **Geschäftskalender** aus, der mit dieser Regel verwendet werden soll (optional).
8. Geben Sie ein **Startdatum** und ein **Enddatum** für die Regel ein (optional). Wenn das **Enddatum** vor dem aktuellen Datum liegt, wird die Regel mit einer Kennzeichnung () versehen, die darauf hinweist, dass die Regel veraltet ist.
9. Mit dem Pfeil nach oben und dem Pfeil nach unten in der ganz rechten Spalte können Sie die Reihenfolge der Zeilen in der Entscheidungstabelle steuern. In komplexen Fällen können Regeln erstellt werden, damit mehrere Zeilen als wahr bewertet werden. In diesem Fall wird die Reihenfolge der Zeilen wichtig. Daher können Sie in Version 8.5.0 die Zeilen umsortieren, wenn Sie eine Entscheidungstabelle erstellen oder bearbeiten.

Wichtig

Bis zu Version 8.5.0 wurden Regeln standardmäßig von unten nach oben ausgeführt. In Version 8.5.0 können die Systemadministratoren die Regelausführung auf "von unten nach oben" oder auf "von oben nach unten" konfigurieren. Der Indikator **Reihenfolge der Regelausführung** unten auf dem Bildschirm zeigt an, welche Option ausgewählt ist. Wenn Sie den Cursor über diesen Indikator bewegen, wird zudem ein Tooltip angezeigt. Alle Änderungen an dieser Konfiguration werden dynamisch angewendet. Sie werden aber erst nach einem

Neustart oder einer Aktualisierung des Browsers wirksam.

10. Fügen Sie im unteren Bereich **Bedingungen** und **Aktionen** hinzu.

Wichtig

In Version 8.5.001 können Sie nun in Zeilendaten einer Entscheidungstabelle Platzhaltersymbole (*) verwenden (vorausgesetzt, dass die Funktion durch die Administratoren konfiguriert ist). Ein Platzhalterzeichen zeigt an, dass der Parameterwert in dieser Zeile, falls er verwendet wird, keine Bedeutung hat und nicht ausgewertet werden soll. In allen Listen wird nun oben eine Liste mit Platzhaltern angezeigt, unabhängig davon, ob es sich um Aufzählungen, Geschäftsattribute, den Konfigurationsserver, Datenbanken usw. handelt. Bei numerischen Parametern müssen Sie den Wert des Platzhalters eingeben. In GRAT wird dieser als gültiges Zahlenfeld angenommen. Die Bewertung von Bedingungen, die mindestens ein Platzhalterzeichen enthalten, wird nicht in der Regellogik berücksichtigt. Es gelten folgende Einschränkungen:

- Die Platzhalterwerte funktionieren nur für Zeichenfolgen und numerische Felder. Felder mit dem Typ Datum, Zeit und Boolesche Operation werden nicht unterstützt.
- Bei Bedingungen mit mehreren Parametern gilt für die Platzhalterwerte des Prinzip "Alles oder nichts". Beispiel:

Das Alter der Kunden liegt zwischen 40 und 60

ist EINE Bedingung. Sie wird für diese Zeile ausgeschlossen, wenn mindestens ein Feld einen Platzhalterwert enthält.

- Wählen Sie eine oder mehrere **Bedingungen** aus der Liste aus (beispielsweise kann eine Bedingung für dieses Szenario Das Alter des Kunden ist ... heißen).
 - Wählen Sie eine oder mehrere **Aktionen** aus der Liste aus (beispielsweise kann eine Aktion für dieses Szenario Priorität um xxx erhöhen ... heißen).
 - Geben Sie Werte für die Parameter in die Tabelle unter den Spalten **Bedingung** und **Aktion** ein. Je nachdem, wie die Parameter vom Entwickler der Regelvorlage in GRDT konfiguriert wurden, können die Werte, die eingegeben werden können, beschränkt sein.
 - Wiederholen Sie Schritt c, um weitere Bedingungs- und Aktionswerte hinzuzufügen.
 - Sortieren Sie die Zeilen bei Bedarf um.
11. Klicken Sie auf **Validieren**, um die Syntax der linearen Regel zu validieren.
12. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperrn". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser

Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine

Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Wichtig

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Wichtig

Das Feld **Ausstehender Snapshot** zeigt an, ob bereits ein Snapshot dieser Regel erstellt wurde. Weitere Informationen zu Snapshots finden unter Bereitstellen von Regelpaketen.

Aktualisieren von Entscheidungstabellen

Beim Bearbeiten oder Aktualisieren einer Entscheidungstabellenregel können Sie Bedingungs- oder Aktionsspalten erst einfügen oder entfernen, wenn alle Daten in der Tabelle validiert wurden (keine roten Linien). Diese Beschränkung verhindert, dass gerade eingegebene, nicht gespeicherte Daten verloren gehen. Wenn Sie unbeabsichtigt die falsche Bedingung oder Aktion eingeben oder aus Versehen eine Bedingungs- oder Aktionsspalte löschen, können Sie auf **Abbrechen** klicken, um die Regel auf die zuletzt gespeicherte Version zurückzusetzen.

Wichtig

Durch Klicken auf **Abbrechen** gehen sämtliche Daten, die in die Tabelle eingefügt wurden, verloren.

Beim Hinzufügen von Zeilen zu einer Entscheidungstabellenregel müssen Sie alle Validierungsfehler in dieser Zeile beheben, bevor Sie versuchen, neue Bedingungs- oder Aktionsspalten hinzuzufügen oder zu löschen, um zu verhindern, dass Daten in der Zeile, an der Sie arbeiten, verloren gehen.

So aktualisieren Sie eine bestehende Entscheidungstabelle:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die Entscheidungstabelle gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle in der Liste und aktualisieren Sie die Daten bei Bedarf. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von Entscheidungstabellen**. Sämtliche Änderungen an der **Regelzusammenfassung** werden automatisch gespeichert. Klicken Sie auf **Speichern**, um sämtliche Änderungen, die Sie am Text der Regel vorgenommen haben, zu speichern. Fügen Sie einen Check-in-Kommentar hinzu, der die vorgenommenen Änderungen zusammenfasst. Dieser wird im **Audit-Verlauf** angezeigt.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperren". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte

Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Kopieren von Entscheidungstabellen

Sie können eine Entscheidungstabelle kopieren und die Kopie in das gleiche Regelpaket einfügen, entweder auf dem gleichen oder auf einem anderen Knoten. Führen Sie zum Kopieren einer Entscheidungstabelle folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die Entscheidungstabelle gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle in der Liste, wählen Sie sie aus und wählen Sie anschließend **Regel kopieren** aus der Dropdown-Liste im unteren Bereich aus.
3. Wenn die Kopie in den gleichen Knoten eingefügt werden soll, klicken Sie auf **Regel einfügen**.
4. Wenn die Kopie in einen anderen Knoten eingefügt werden soll, wählen Sie diesen Knoten im Explorer-Verzeichnis aus, klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln** und anschließend auf **Regel einfügen**.

Wichtig

Wenn Sie die Regel an einen anderen Speicherort verschieben möchten, kopieren Sie zuerst und fügen Sie dann ein. Gehen Sie dann zurück, um das Original zu löschen. Sie können keine Regel einfügen, nachdem sie aus dem Repository gelöscht wurde.

5. Aktualisieren Sie die Daten bei Bedarf und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von Entscheidungstabellen**.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperren". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte

Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Importieren von Entscheidungstabellen

Sie können Entscheidungstabellen in GRAT importieren.

{[NoteFormat]Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Verweisen in die Vorlagen und Versionen importieren, von denen das Regelpaket abhängt. Nähere Informationen finden Sie unter **Importieren von Regelpaketen**.

Führen Sie zum Importieren einer Entscheidungstabelle folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die Entscheidungstabelle gehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wird) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Regel importieren**.
3. Gehen Sie zum Speicherort der Entscheidungstablendatei. Entscheidungstablendateien können .xml- oder .xls-Format haben.
4. Geben Sie einen Kommentar ein.
5. Klicken Sie auf **Importieren**.
6. Die Entscheidungstabelle wird in der Liste der Regeln angezeigt. Bearbeiten Sie die Felder bei Bedarf. Weitere Informationen zu den aktualisierbaren Feldern finden Sie unter **Erstellen von Entscheidungstabellen**. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen am Text einer Regel vornehmen, sollten Sie die Regel "sperrn". So wird verhindert, dass andere Personen zur gleichen Zeit Änderungen an dieser

Regel vornehmen. Das nicht gespeicherte Symbol  wird auf der Regelzusammenfassung angezeigt, um Sie darauf hinzuweisen, dass Sie Ihre Änderungen noch speichern müssen. Für jeden anderen Benutzer wird das Sperrsymbol  in der Regelzusammenfassung angezeigt und die Schaltflächen **Speichern** und **Abbrechen** sind deaktiviert. Andere Benutzer können keine Änderungen an der Regel vornehmen, da sie als "schreibgeschützt" markiert ist.

Achten Sie beim Bearbeiten von Regeln darauf, Ihre Chronik oder Cookie-Daten nicht zu löschen, da die Regel dadurch möglicherweise gesperrt bleibt. Außerdem können nicht gespeicherte Änderungen verloren gehen.

Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Verweisen in die Vorlagen und Versionen importieren, von denen das Regelpaket abhängt. Nähere Informationen finden Sie unter **Importieren von Regelpaketen**.

Exportieren von Entscheidungstabellen

Sie können Entscheidungstabellen in GRAT exportieren. Sie möchten Ihre Regeln vielleicht zu Sicherungszwecken exportieren oder sie auf einen anderen Server verschieben und sie anschließend wieder zurückimportieren. Sie können die Datei auch als Tabellenblatt (.xls-Format) exportieren. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie eine Entscheidungstabelle mit mehreren Hundert Zeilen haben. Die Vervielfältigung von Zeilen und die Durchführung kleinerer Änderungen ist in Excel einfacher. Sie können die Tabelle anschließend zurück in das Regel-Authoring-Tool importieren, anstatt Hunderte Zeilen im Tool zu erstellen.

Wichtig

Sie können ein komplettes Regelpaket mit den Regeldefinitionen, Geschäftskalendern und Verweisen in die Vorlagen und Versionen exportieren, von denen das Regelpaket abhängt. Nähere Informationen finden Sie unter **Exportieren von Regelpaketen**.

So exportieren Sie eine Entscheidungstabelle:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die Entscheidungstabelle gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle in der Liste und klicken Sie auf Regel exportieren. Es gibt zwei Möglichkeiten zum Exportieren von Entscheidungstabellen: .xml oder .xls. Wählen Sie Ihr bevorzugtes Format.
3. Sie können die exportierte Regeldatei entweder **Öffnen** oder **Speichern**.

Löschen von Entscheidungstabellen

Führen Sie zum Löschen einer Entscheidungstabelle folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem die Entscheidungstabelle gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie den korrekten Knoten im Explorer-Verzeichnis aus (die Ebene, auf der die Regel definiert wurde) und klicken Sie auf die Registerkarte **Regeln**.

Wichtig

Sie können zum Auffinden von Regeln auch die **Suchfunktion** verwenden.

2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle in der Liste und klicken Sie auf  .

Übersicht über das Testen von Regeln

Before deploying a rules package to the Genesys Rules Engine, subject to having the relevant permissions in Genesys Administrator, you can :

- Create, modify and run one or more test scenarios for each rule package
- Add input data, business context and phase data and expected results
- Review the test outcomes in plain language
- Import and export the test scenarios in the same way as with rules packages

These test features allow rules authors to test any changes made to existing rules packages before deploying them, in order to ensure that no errors are introduced.

The rule testing functionality is available via a new node in the navigation tree called **Test Scenarios**. Click this node to use the rule testing features.

- **Erstellen von Regeltestszenarios**
- **Ausführen von Regeltestszenarios**
- **Testscenarioergebnisse**
- **Importieren und Exportieren von Regelszenarios**

Wichtig

Die Funktion Testscenarioergebnisse ist nicht in der Ursprungsversion von der Standardvorlage und den Regeln von Conversation Manager verfügbar.

Erstellen von Testszenarios

Wichtig

Die Funktion Testszenarios ist nicht in der Ursprungsversion von der Standardvorlage und den Regeln von Conversation Manager verfügbar.

So erstellen oder ändern Sie ein Testszenario (hierfür benötigen Sie jeweils die Berechtigung zum Erstellen und Ändern):

1. Klicken Sie auf den Knoten **Testszenarios**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neues Testszenario**.
3. Fügen Sie die folgenden Informationen hinzu:
 - **Name** – ein beschreibender Name für das Testszenario.
 - **Beschreibung** – eine Beschreibung des Testszenarios.
 - **Phase** – die Phase, für die Sie den Testfall ausführen möchten. Im Falle von Vorlagen, die keine Phasen enthalten, zeigt ein Sternchen (*) an, dass diese Phase nicht zutrifft.
 - **Geschäftshierarchie** – Sie können in einer Dropdown-Liste die Ebene der **Geschäftshierarchie** auswählen, auf der der Test ausgeführt werden soll, beispielsweise auf einer allgemeinen Ebene oder auf Paketebene, unter einer bestimmten Abteilung oder einem bestimmten Prozess.
 - **Simuliertes Datum** – Sie können das Datum des Testszenarios simulieren, um zeitabhängige Regeln zu testen, wie z. B. eine Regel mit einem Start- und Enddatum oder einem Geschäftskalender. Standardmäßig wird das aktuelle Datum verwendet.
 - **Simulierte Uhrzeit** – Sie können die Uhrzeit simulieren, zu der das Testszenario ausgeführt wird, um zeitabhängige Regeln zu testen, wie z. B. eine Regel mit einem Geschäftskalender. Standardmäßig wird ein Test mit der aktuellen Uhrzeit ausgeführt. Um das simulierte Zeitfeld zu löschen, geben Sie in das Stundenfeld einen Bindestrich (-) ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - **Zeitzone** – Sie können für den Test eine Zeitzone festlegen. Die Zeitzone wird auf das Feld **Simulierte Uhrzeit** sowie auf die Zeitparameter im Testszenario angewendet. Standardmäßig wird GMT verwendet.
4. Fügen Sie eine oder mehrere **Gegeben**-Spalten hinzu, indem Sie auf **Gegeben hinzufügen** klicken und in der Dropdown-Liste eine Auswahl treffen. Mit "Gegeben" werden Daten repräsentiert, die zum Testen in das Regelpaket übergeben werden.

Wichtig

Wenn das Feld eines Faktis in Klammern angezeigt wird, bedeutet dies, dass es mehr als einem Objekt in der

Regelvorlage zugeordnet ist. Sie müssen das für Ihr Testszenario relevante Objekt auswählen. Wenden Sie sich an den Vorlagenentwickler, falls erforderlich.

5. Fügen Sie eine oder mehrere **Erwartung**-Spalten hinzu, indem Sie auf **Erwartung hinzufügen** klicken und in der Dropdown-Liste eine Auswahl treffen. Eine Erwartung repräsentiert die erwarteten Ergebnisse beim Ausführen der Regel.

Wichtig

Wenn ein Parameter in Klammern angezeigt wird, bedeutet dies, dass er mehr als einem Objekt in der Regelvorlage zugeordnet ist. Sie müssen das für Ihr Testszenario relevante Objekt auswählen. Wenden Sie sich an den Regelentwickler, falls erforderlich.

6. Erstellen Sie eine oder mehrere Zeilen mit Testdaten. Jede Zeile repräsentiert einen Test und wird als solcher ausgeführt. Geben Sie jeder Zeile einen Namen, die den Test beschreibt. In den Dropdown-Listen können Sie alle verfügbaren Datenoptionen auswählen, die sich auch im Regeleditor befinden. Es werden auch dieselben QuickInfos wie im Regeleditor angezeigt. Für die Wertebereiche werden keine Prüfungen ausgeführt, damit die Benutzer ungünstige Bedingungen für ihre Tests angeben können.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen von Testszenarios

Wichtig

Die Funktion Testszenarios ist nicht in der Ursprungsversion von der Standardvorlage und der Regeln von Conversation Manager verfügbar.

Um ein Testszenario auszuführen (hierfür benötigen Sie die Berechtigung zum Ausführen), wählen Sie eine oder mehrere Zeilen mit Testdaten aus und klicken Sie auf **Testszenario ausführen**.

Wenn Sie alle Testszenarios ausführen möchten, klicken Sie auf **Alle ausführen**.

Nach Abschluss der Tests wird eine Ansicht mit Details sowie eine Zusammenfassung angezeigt. In der Spalte **Ergebnis** wird angezeigt, ob der Test  bestanden wurde oder  nicht. Klicken Sie auf eines der beiden Symbole, um eine detaillierte Ansicht des Testlaufs anzuzeigen.

Testscenarioergebnisse

In der Detailansicht der Testscenarioergebnisse wird Folgendes angezeigt:

- Eine Zusammenfassung des Ergebnisses mit der Test-ID und Aufzeichnungen zur Regelausführung.
- Die erwarteten Ergebnisse und die tatsächlichen Ergebnisse für jede Regel, die ausgelöst wurde. Ein roter oder grüner Indikator zeigt an, ob das tatsächliche Ergebnis mit dem erwarteten Ergebnis übereinstimmt.
- Optional können Sie auf **Einzelheiten anzeigen** klicken, um das Protokoll mit weiteren technischen Informationen zum Debuggen anzuzeigen.

Importieren und Exportieren von Regelszenarios

Wichtig

Die Funktion Testszenarios ist nicht in der Ursprungsversion von der Standardvorlage und den Regeln von Conversation Manager verfügbar.

Sie können ein einzelnes TestszENARIO aus dem XLS-Format importieren oder in dieses exportieren. Auf diese Weise können Sie Zeilen mit Testdaten in einem Tabellenblattformat wie Excel bearbeiten oder Testdaten aus einem anderen Tool oder einer anderen Quelle erzeugen, die echte Kundendaten aus einer externen Datenbank extrahieren und ein XLS-Dokument erstellen können.

So importieren Sie aus einer externen XLS-Datei:

1. Klicken Sie auf der Symbolleiste auf **Importieren**.
2. Navigieren Sie zur gewünschten Datei.
3. Klicken Sie auf **Importieren**.

So exportieren Sie in eine externe XLS-Datei:

1. Wählen Sie das TestszENARIO für den Export aus.
2. Blenden Sie mit einem Mausklick die Dropdown-Liste ein.
3. Wählen Sie **TestszENARIO exportieren (.xls)**.

Übersicht über die Geschäftskalender

Rule packages can contain one or more Business Calendars. Business calendars define the working days and hours of the organization. They can also be associated with any rule in the package.

Calendars are out-of-the-box classes available in the Fact Model that can be used by Rules. A calendar contains:

- Name
- Time zone
- Week start day and time
- Week end day and time
- Holidays (one or more)
- Time Change (one or more)

A holiday is fixed, relative, or annual.

A fixed holiday contains the date of the holiday, including day, month, and year, such as 1/1/2010.

A relative holiday contains the month and weekday of the holiday and whether it is on the first, second, third, fourth, or last day of that month, such as the third Thursday of November.

An annual holiday contains the month and day of the holiday, such as July 4.

A time change indicates how the work hours can be adjusted on particular days; for example, defining a half day on a particular day of the work week. Like a holiday, a time change is fixed, relative, or annual and contains the same date definition as the corresponding holiday definition. In addition, the time change contains the start and end time for the defined date.

Business calendars are needed to be able to define rules based on work hours. For instance:

WHEN Task is idle for more than **3 Working Days** THEN increase Priority by 20

WHEN **Today is a holiday** AND Task is urgent THEN Agent Group is "Urgent Care"

The bolded portions of the above examples use business calendar information.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie in GRAT mit Geschäftskalendern arbeiten können:

- **Erstellen von Geschäftskalendern**
- **Kopieren von Geschäftskalendern**

- **Löschen von Geschäftskalendern**

Erstellen von Geschäftskalendern

Führen Sie zum Erstellen eines neuen Geschäftskalenders folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem der Geschäftskalender gehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben).
2. Wählen Sie **Geschäftskalender** unter dem Regelpaket im Explorer-Verzeichnis aus.
3. Klicken Sie auf **Neuer Kalender**.
4. Das Feld **ID** wird automatisch ausgefüllt. Es kann nicht bearbeitet werden.
5. Geben Sie einen **Namen** für den Geschäftskalender ein. Wählen Sie etwas Beschreibendes, das die Identifizierung der Regel einfacher macht, wie Reguläre Arbeitswoche.
6. Wählen Sie aus, an welchem Wochentag die Woche beginnt (z. B. Montag).
7. Wählen Sie den Tag aus, an dem die Woche endet (wie Freitag).
8. Geben Sie die Startzeit ein (wie 9 Uhr).
9. Geben Sie die Endzeit ein (wie 17 Uhr). Wenn die Endzeit vor der Startzeit liegt, wird davon ausgegangen, dass der Arbeitstag über Mitternacht hinausgeht.
10. Wählen Sie aus, welche Zeitzone auf den Kalender angewendet werden soll.
11. Sie können bei Bedarf Geschäftskalenderregeln für den neuen Geschäftskalender konfigurieren.
 - a. Klicken Sie im unteren Bereich auf .
 - b. Es wird eine neue Zeile im Bereich der **Geschäftskalenderregeln** angezeigt. Geben Sie einen **Namen** für die Regel ein, wie **Neujahr**.
 - c. Wählen Sie den **Eintragstyp** für die Regel aus, wie **Feiertag**.
 - d. Wählen Sie die **Kalenderplatzierung** aus, wie **Jährlich** für Neujahr oder **Relativ** für Ostern. Sie können auch einen festen Feiertag konfigurieren, zum Beispiel wenn der Feiertag auf einen anderen Tag im Jahr gelegt wird, da der eigentliche Feiertag auf einen arbeitsfreien Tag fällt.
 - e. Geben Sie die Parameter für die Regel ein, wie z. B. das bestimmte Datum (1. Januar für Neujahr) oder den x. Tag einer Woche eines bestimmten Monats (wie den dritten Montag im Mai für einen bestimmten Gedenktag).
 - f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kopieren von Geschäftskalendern

Sie können einen Geschäftskalender kopieren und die Kopie in das gleiche oder ein anderes Regelpaket einfügen. Führen Sie zum Kopieren eines Geschäftskalenders folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem der Geschäftskalender gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben). Wählen Sie **Geschäftskalender** unter dem Regelpaket im Explorer-Verzeichnis aus.
2. Suchen Sie den Geschäftskalender in der Liste und klicken Sie auf **Kalender kopieren**.
3. Wenn die Kopie in das gleiche Regelpaket eingefügt werden soll, klicken Sie auf **Kalender einfügen**. Geben Sie einen Namen für den neuen Geschäftskalender ein.
4. Wenn die Kopie in ein anderes Regelpaket eingefügt werden soll, suchen Sie dieses Regelpaket im Explorer-Verzeichnis und wählen Sie **Geschäftskalender** unter diesem Regelpaket aus. Klicken Sie auf **Kalender einfügen**. Geben Sie einen Namen für den neuen Geschäftskalender ein.
5. Aktualisieren Sie die Daten bei Bedarf. Klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen über die verschiedenen Felder und die Konfiguration von Geschäftskalenderregeln finden Sie unter **Erstellen von Geschäftskalendern**.

Löschen von Geschäftskalendern

Führen Sie zum Löschen eines Geschäftskalenders folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im Explorer-Verzeichnis zu dem Regelpaket, zu dem der Geschäftskalender gehört (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten **Mandanten** aus der Dropdown-Liste ausgewählt haben).
2. Wählen Sie **Geschäftskalender** unter dem Regelpaket im Explorer-Verzeichnis aus.
3. Suchen Sie den Geschäftskalender in der Liste und klicken Sie auf  .

Suchen

In GRAT ist eine Suchfunktion enthalten. Sie können nach bestehenden Regeln suchen, um sie zu Bearbeitungszwecken leichter zu lokalisieren.

Zu den Feldern, die durchsucht werden können, gehören:

- Regel-ID
- Regelname (der vollständige Name, "beginnt mit" oder "enthält")
- Zuletzt geändert von: der Benutzername der Person, die die Regel zuletzt aktualisiert hat
- Erstellungsdatumsbereich (jede Regel, die zwischen x und y erstellt wurde)
- Geschäftskalender (Name des Kalenders)
- Regeln mit ausstehendem Snapshot
- Regeln mit einem bestimmten Parameter in einer Regelaktion.
- Regeln mit einem bestimmten Parameter in einer Regelaktion

Wichtig

Wenn die Suchergebnisse angezeigt werden, können Sie auf die Regeln klicken, um die Inhalte anzuzeigen, die Regeln zu bearbeiten oder sie aus dem Suchbildschirm zu

löschen. Sie können auch auf das Navigationssymbol  klicken, um den Kontext zu lokalisieren, in dem die Regel ursprünglich definiert wurde.