



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

Übersicht über die Geschäftskalender

Übersicht über die Geschäftskalender

Regelpakete können einen oder mehrere Geschäftskalender enthalten. Geschäftskalender definieren die Arbeitstage und -stunden der Organisation. Sie können auch einer beliebigen Regel im Paket zugeordnet werden.

Kalender sind sofort einsatzbereite, im Faktenmodell verfügbare Klassen, die von den Regeln verwendet werden können. Ein Kalender enthält Folgendes:

- Name
- Zeitzone (Die Liste der verfügbaren Zeitzone wird in der Java Runtime definiert.)

Wichtig

Geschäftskalender können so konfiguriert werden, dass die Zeitzone zur Regelauswertungszeit bereitgestellt wird.

Wenn der GRAT-Benutzer einen Geschäftskalender konfiguriert, wird eine Zeitzone zusammen mit den anderen Attributen des Kalenders (normale Arbeitswoche, Ausnahmen, Feiertage) ausgewählt. Zeitzone, die die Sommerzeit berücksichtigen, werden mit dem Suffix '*' angezeigt.

Sie können auch Standardmethoden verwenden, auf die über die Regelvorlage zugegriffen werden kann, damit die Zeitzone-ID zur Regelauswertungszeit von der Anwendung, welche die Regelauswertung anfordert, weitergeleitet werden kann. Wenn die Zeitzone-ID nicht auf diese Weise übergeben wird, wird die 'gespeicherte' Zeitzone verwendet. Wenn die Zeitzone-ID weitergeleitet wird, wird die gespeicherte Zeitzone überschrieben, und die Berechnungen werden mit der weitergeleiteten Zeitzone durchgeführt. Siehe **Verbesserungen des Geschäftskalenders** (Best Practice/Benutzerhandbuch).

- Starttag und -uhrzeit der Woche
- Endtag und -uhrzeit der Woche
- Feiertage (einen oder mehrere)
- Zeitänderung (eine oder mehrere)

Ein **Feiertag** ist fest, relativ oder jährlich.

- Ein fester Feiertag enthält das Datum des Feiertags mit Tag, Monat und Jahr, wie z. B. 01.01.2015.
- Ein relativer Feiertag enthält den Monat und den Wochentag des Feiertags und ob er in die erste, zweite, dritte, vierte oder letzte Woche des Monats fällt, wie dritter Donnerstag im November.
- Ein jährlicher Feiertag enthält den Monat und den Tag des Feiertags, z. B. 4. Juli.

Eine **Zeitänderung** gibt an, wie die Arbeitsstunden an bestimmten Tagen angepasst werden können,

zum Beispiel durch Definition eines halben Tags eines bestimmten Tags der Arbeitswoche. Genau wie ein Feiertag ist auch eine Zeitänderung fest, relativ oder jährlich und enthält die gleiche Datumsdefinition wie die entsprechende Feiertagsdefinition. Die Zeitänderung enthält außerdem die Start- und Endzeit des definierten Datums.

Geschäftskalender müssen Regeln basierend auf Arbeitsstunden definieren können. Beispiel:

WENN eine Aufgabe für mehr als 3 *Arbeitstage* inaktiv ist, DANN wird die Priorität um 20 erhöht.

WENN *heute ein Feiertag ist* UND die Aufgabe dringend ist, DANN ist die Agentengruppe auf 'Dringend' gesetzt.

Die kursiven Begriffe in den obigen Beispielen nutzen Informationen aus dem Geschäftskalender.

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

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