



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

Erstellen von Entscheidungstabellen

Erstellen von Entscheidungstabellen

Führen Sie zum Erstellen einer Entscheidungstabelle folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie im linken Navigationsbereich zu dem Regelpaket, dem die neue Entscheidungstabelle angehören soll (verifizieren Sie, dass Sie den korrekten Mandanten aus der Dropdown-Liste **Mandant** 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 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, weist eine angezeigte Warnung darauf hin, 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 die Zeilen umsortieren, wenn Sie eine Entscheidungstabelle erstellen oder bearbeiten.

Wichtig

Systemadministratoren können die Regelausführung auf 'von unten nach oben' oder 'von oben nach unten' konfigurieren. Die Anzeige **Reihenfolge der Regelausführung** unten auf dem Bildschirm zeigt an, welche Option ausgewählt ist. Wenn Sie mit den Cursor über diese Anzeigen 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

Sie können 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 Configuration Server, 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 'Boolesch' werden nicht unterstützt.
- Bei Bedingungen mit mehreren Parametern gilt für die Platzhalterwerte des Prinzips 'Alles oder nichts'. Beispiel:

Customer age is between 40 and 60

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

- a. Wählen Sie eine oder mehrere **Bedingungen** aus der Liste aus (beispielsweise kann eine Bedingung für dieses Szenario Das Alter des Kunden ist ... heißen).
 - b. Wählen Sie eine oder mehrere **Aktionen** aus der Liste aus (beispielsweise kann eine Aktion für dieses Szenario Priorität um xxx erhöhen heißen).
 - 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 eingegebenen Werte beschränkt sein.
 - d. Wiederholen Sie Schritt c, um weitere Bedingungs- und Aktionswerte hinzuzufügen.
 - e. Sortieren Sie die Zeilen bei Bedarf um.
6. Klicken Sie auf **Validieren**, um die Syntax der linearen Regel zu validieren.
 7. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Wichtig

Achten Sie bei der Bearbeitung von Regeln darauf, Ihren Browserverlauf oder Ihre Cookie-Daten nicht zu löschen, da nicht gespeicherte Änderungen verlorengehen können.

Wichtig

Das Feld **Ausstehender Snapshot** zeigt an, ob bereits ein Snapshot dieser Regel

erstellt wurde. Weitere Informationen zu Snapshots finden unter Bereitstellen von Regelpaketen.