



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

Generalidades sobre Genesys Rules Authoring Tool	4
Generalidades sobre los paquetes de reglas	6
Revisar Mis permisos	7
Cómo crear paquetes de reglas	8
Editar paquetes de reglas	10
Eliminar paquetes de reglas	11
Implementar paquetes de reglas	12
Pista de auditoría	16
Cómo mostrar el historial de paquetes	17
Importar plantillas de reglas	18
Importar paquetes de reglas	20
Exportar plantillas de reglas	22
Exportar paquetes de reglas	23
Generalidades sobre las reglas	25
Generalidades sobre las reglas lineales	27
Crear reglas lineales	28
Actualizar reglas lineales	30
Copiar reglas lineales	31
Importar reglas lineales	32
Exportar reglas lineales	33
Eliminar reglas lineales	34
Generalidades sobre las tablas de decisiones	35
Crear Tablas de decisiones	36
Actualizar tablas de decisiones	39
Copiar tablas de decisiones	41
Importar tablas de decisiones	42
Exportar Tablas de decisiones	44
Eliminar Tablas de decisiones	45
Generalidades sobre las Pruebas de reglas	46
Crear Escenarios de prueba	47
Ejecutar Escenarios de prueba	49
Resultados del Escenario de prueba	50
Importar y exportar Escenarios de reglas	51
Generalidades sobre los Calendarios comerciales	52
Crear Calendarios comerciales	54

Copiar calendarios comerciales	55
Eliminar Calendarios comerciales	56
Búsqueda	57

Generalidades sobre Genesys Rules Authoring Tool

Genesys Rules Authoring Tool (GRAT) es una aplicación basada en el explorador que permite crear y editar reglas de negocio. Los autores de las reglas de negocio utilizan esta herramienta para crear, editar o eliminar reglas, así como para implementarlas bien sea en sistemas de producción o de laboratorio. Las reglas que usted crea en GRAT se basan en plantillas que pueden ser:

- Creadas por desarrolladores de reglas de negocios que usan Genesys Rules Development Tool (GRDT) o
- Desarrolladas externamente e importadas directamente a GRAT

Toda la funcionalidad descrita aquí está disponible sólo para usuarios que tengan los permisos pertinentes configurados mediante el control de acceso basado en roles. Consulte con sus administradores del sistema si no tiene los permisos que necesita.

Novedades de la Versión 8.5.001.00

Soporte para los Caracteres comodín en las Tablas de decisiones

Ahora puede usar un símbolo como carácter comodín (*) de datos seguido en una tabla de decisiones (si los administradores configuraron la característica). El carácter especial indica que, para esta fila, el valor para el parámetro donde se usa no es importante y no se evaluará. Ahora se muestra una selección de caracteres comodín en la parte superior de todas las listas, independientemente de si son enumeraciones, atributos de negocios, Configuration Server, base de datos, etc. En el caso de los parámetros numéricos, debe escribir el valor del carácter comodín—GRAT ahora lo acepta como un campo de números válido.

Consulte [Crear Tablas de decisiones](#).

Plantilla para el Administrador de conversión

Una nueva plantilla estándar para usar con el Administrador de conversión de Genesys se ofrece de inmediato con GRAT. La plantilla la encontrará en la carpeta Ejemplos en GRAT cuando haya instalado o migrado a GRS 8.5.001. La plantilla contiene reglas ya hechas, paquetes de reglas, condiciones, acciones, hechos, parámetros y enumeraciones que permiten el desarrollo de soluciones de reglas aceleradas, simplificadas y más escalables. Estos elementos se mostrarán en las listas de selección de GRAT cuando se hayan importado a GRAT mediante la funcionalidad de importación estándar.

Para obtener más información consulte la [Guía de Plantilla de Reglas de Conversión](#).

Importante

Las reglas y los paquetes de reglas basados en esta nueva plantilla no pueden probarse con el uso de la característica Escenarios de prueba que se implementó en la versión 8.1.2 de GRAT.

Novedades de la Versión 8.5.0

Notificación Implementación satisfactoria/fallida del conglomerado

Ahora puede hacer clic en el enlace de estado **Falló/Éxito** en la ficha **Historial de implementaciones** para ver el estado de implementaciones de todos los nodos en el conglomerado. La notificación muestra los detalles del servidor el estado de conexión, así como los tiempos de implementación. También hay un nuevo botón **Actualizar** para el historial de implementaciones. Consulte **Implementación de paquetes de reglas**.

Volver a ordenar las filas de la tabla de decisiones

Ahora puede usar las flechas arriba y abajo para volver a ordenar las filas en las tablas de decisiones. En reglas más complejas y en las tablas de decisiones, es posible que más de una fila pueda evaluarse como verdadera, indicando que el orden en el que se procesan las filas es importante. Usted puede ahora mover las filas hacia arriba y hacia abajo para configurar el orden en el que se ejecutan. Usted también puede ver un indicador al pie de la pantalla que muestra las filas que se ejecutarán en orden descendente o ascendente. Sus administradores pueden configurar este orden. Consulte **Crear Tablas de decisiones**.

Botón Exportar Historial de reglas

En la ventana **Pista de auditoría**, el botón **Exportar Historial de reglas** se colocó en la parte inferior derecha de la ventana cerca del botón **Revertir**.

Mejoras en el diseño de la pantalla

Algunos diseños de la pantalla presentan mejoras.

Generalidades sobre los paquetes de reglas

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.

Revisar Mis permisos

Para revisar todos los permisos concedidos en virtud del control de acceso basado en roles:

1. En el Árbol del Explorador, seleccione la ficha **Usuario**.
2. Haga clic en la ficha **Revisar Mis permisos**.

Esta página le muestra:

- A cuáles usuarios tiene acceso
- Qué permisos de roles tiene
- A cuáles plantillas puede tener acceso

Cómo crear paquetes de reglas

Siga estos pasos para crear un nuevo paquete de reglas:

1. En la lista desplegable, seleccione de la lista desplegable el **Usuario** al que pertenecerá este paquete de reglas.

Importante

Los nombres de los paquetes deben ser únicos en todos los usuarios. La asignación de los nombres de los paquetes debería seguir una convención, tal como incluir el nombre del usuario o de la compañía en los nombres de los paquetes para evitar conflictos.

2. En el Árbol del Explorador, seleccione **Nuevo paquete de reglas** en la **Solución** apropiada. Debe tener las autorizaciones apropiadas para que se muestre esta opción.
3. En el **Panel Detalles**, ingrese una propiedad de nombre para el nuevo paquete de reglas.

Importante

Existen dos propiedades de nombre para un paquete de reglas: **Nombre de paquete** y **Nombre negocio**.

El **Nombre de paquete** debe ajustarse a las convenciones de nombres de paquete de Java. En general, el nombre de paquete debe estar en minúsculas, puede contener dígitos pero no debe empezar con un dígito y se debe usar el "." como separador, no espacios. Por ejemplo, **mis.reglas** y **misreglas1** son nombres válidos, pero **Mis reglas** y **1mis.reglas** no son nombres de paquete válidos. Cada organización debe establecer sus propias convenciones de nombres para evitar la colisión de nombres. Además, se debe evitar el uso de palabras clave de Java en los nombres de paquete. Por ejemplo, **my.package** y **new.rules** no son nombres de paquete válidos. Una lista de palabras clave de Java está disponible [aquí](#).

El **Nombre de negocio** permite asignar un nombre sencillo para el usuario al paquete de reglas, como aparece en el Árbol del Explorador de GRAT. Por ejemplo, **Reglas Acme** no es un nombre válido de paquete de reglas, pero puede usar **acme** como el **Nombre de paquete** y **Reglas ACME** como el Nombre de negocio.

4. Seleccione qué tipo de paquete de reglas desea crear. La lista desplegable muestra qué tipos ya se encuentran en el depósito correspondiente al usuario seleccionado. Cuando se cambia el tipo, aparecerá la lista de plantillas correspondiente a dicho tipo.
5. Ingrese una descripción para el paquete de reglas. Las plantillas de reglas disponibles (que se crearon para el Usuario y que coinciden con el tipo seleccionado en el Paso 4) aparecerán en la tabla. Las plantillas con el prefijo "(*)" que se crearon en el **Usuario Entorno** y que pueden utilizar todos los **Usuarios**. Los desarrolladores de reglas crean las plantillas de reglas y las publican en el depósito de reglas utilizando el GRDT.

Importante

Las autorizaciones de acceso configuradas en el Configuration Server también pueden determinar las plantillas que se muestran.

Importante

Los usuarios de GRAT pueden seleccionar entre múltiples versiones de plantillas, las cuales se muestran en el cuadro de diálogo mejorado **Selección de plantillas** junto con comentarios sobre la versión creados por el desarrollador de la plantilla para ayudar a identificar las diferencias entre las versiones. El número de versiones mostradas de una plantilla se configura en el Genesys Administrator.

Seleccione las plantillas que desea incluir y haga clic en **Guardar**.

6. El nuevo paquete de reglas aparecerá en el Árbol del Explorador. La expansión del nuevo paquete de reglas (con sujeción a las autorizaciones establecidas para su ID de usuario) aparecerá en la carpeta de paquetes de reglas:
 - Calendarios comerciales
 - Escenarios de prueba
 - Implementar reglas
 - Buscar

Además, verá los nodos de la estructura del negocio a los cuales tiene permiso para acceder.

7. Ahora puede crear las reglas para su paquete de reglas.

Editar paquetes de reglas

Siga estos pasos para editar un paquete de reglas existente:

1. Seleccione el **Usuario** al que pertenece el paquete de reglas en la lista desplegable.
2. En el Árbol del Explorador, seleccione el nombre del paquete de reglas.
3. En el **Panel Detalles**, puede modificar el campo **Descripción** y determinar cuáles plantillas se incluirán en el paquete de reglas. No puede editar el **Nombre de paquete** ni el tipo, pero sí puede editar el **Nombre del negocio** del paquete de reglas. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Si desea actualizar el paquete de reglas seleccionando una versión más reciente de una plantilla que ya está asociada con el paquete, debe anular la selección de la versión actual de esa plantilla antes de guardar los cambios. Sólo puede tener una versión de una plantilla de reglas particular asociada con un paquete en cualquier momento.

Advertencia

Tenga cuidado cuando cambie plantillas o versiones de plantillas, ya que esto pudiera afectar las reglas existentes. Por ejemplo, una regla existente pudiera utilizar una condición que no existe en una versión diferente de la plantilla. Consulte con el desarrollador de la plantilla de reglas a fin de asegurarse de que está eligiendo las plantillas y versiones correctas para su aplicación. Hay múltiples versiones de plantillas disponibles para su selección.

4. Para editar reglas globales que se configuraron para el paquete de reglas, seleccione el nombre del paquete en el Árbol del Explorador y luego haga clic en la ficha **Reglas**. Para editar las reglas creadas para un contexto de negocios específico, seleccione el nodo en el Árbol del Explorador.
5. También puede editar los **Calendarios comerciales** que están configurados para su paquete de reglas.

Eliminar paquetes de reglas

Importante

Cuando se elimina un paquete, también se eliminan todas las referencias a éste en el **Historial de paquetes**.

Siga estos pasos para eliminar un paquete de reglas existente:

1. Seleccione el **Usuario** al que pertenece el paquete de reglas en la lista desplegable.
2. En el Árbol del Explorador, seleccione el nombre del paquete de reglas.
3. En el **Panel Detalles**, haga clic en **Eliminar**. Aparecerá un cuadro de diálogo de confirmación.
4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar la eliminación del paquete de reglas, así como sus reglas y calendarios comerciales asociados.

Implementar paquetes de reglas

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.)

Importante

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).

Importante

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.

Importante

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

Importante

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

Pista de auditoría

La ficha **Pista de auditoría** permite ver el historial de las reglas individuales, tal como la información sobre cuándo se actualizaron o implementaron y quién lo hizo.

La ficha **Pista de auditoría** muestra las reglas que existen para el paquete de reglas seleccionado o para el contexto de negocios (nodo) seleccionado, dependiendo del lugar en el que se accede a la Pista de auditoría. La ficha **Pista de auditoría** muestra el historial de la regla seleccionada actualmente.

Puede utilizar el menú desplegable **ID/Nombre de regla** para seleccionar otra regla. Para cada regla, puede ver el historial de la regla, incluyendo las diferentes versiones que se han guardado y las acciones, condiciones y parámetros configurados.

Si una revisión particular se guardó como parte de una instantánea, el nombre de ésta aparecerá en la columna **Nombre de la última instantánea**. Esto le permite determinar el contenido de la regla una vez tomada la instantánea. La lista de versiones de reglas se puede filtrar por **Nombre de la última instantánea**, **Acción (Creada, Modificada, etc.)** y por el nombre de usuario de la persona que hizo los cambios (**Tomado por**). Puede ordenar la lista al hacer clic en un nombre de columna, mostrando los resultados en orden ascendente o descendente por la columna seleccionada.

Puede exportar el historial de la regla a un archivo (formato de hoja de cálculo). Seleccione la regla en la lista y haga clic en **Exportar Historial de reglas**. Puede elegir abrir el archivo que se crea, o guardarlo.

Puede revertir para llegar a una versión anterior de una regla específica: seleccione la versión a la cual desea revertir y haga clic en **Revertir**. La operación de reversión creará una nueva versión de la regla con el mismo contenido que la versión anterior que seleccionó. Se preservarán las versiones originales y el historial de auditorías. La reversión también se puede utilizar para restaurar una regla previamente eliminada. Para hacer esto, seleccione el **ID/Nombre de la regla** en la lista desplegable y entonces revierta la versión eliminada.

Cómo mostrar el historial de paquetes

GRAT rastrea todos los cambios realizados a un paquete y los muestra en una ficha llamada **Historial de Paquetes**. Esta ficha muestra el historial de paquetes a nivel de paquete individual o en un usuario. Al nivel de usuario, la ficha muestra un historial de todos los cambios realizados a todos los paquetes para dicho usuario.

Puede filtrar por nombre de paquete, nombre de instantánea, descripción de un cambio o por el usuario que realizó el cambio, además, usted puede ordenar por cualquier columna, ya sean todos los resultados o dentro de un subconjunto filtrado.

Todos los cambios guardados que se hayan realizado a un paquete ocasionan la generación de una nueva versión del paquete. La versión de este paquete aparece en la ficha **Historial de Paquetes**, así también como en la vista **Historial de Implementaciones**.

Importar plantillas de reglas

Importante

Una plantilla exportada con una versión anterior a 8.1.2 de GRAT no se puede importar con la versión 8.5.x.

Puede importar plantillas de reglas de un archivo .XML. Las plantillas de reglas se almacenan en el depósito como activos independientes, para que puedan ser utilizadas por múltiple paquetes de reglas. Las plantillas de reglas no forman parte del paquete de reglas en sí, sino que éste hace referencia a las plantillas de reglas que necesita.

Si es necesario importar las plantillas de reglas, debe hacerlo antes de importar los paquetes de reglas, ya que éstos hacen referencia a las plantillas que utilizan.

No es necesario importar las plantillas de reglas si importa del mismo sistema (por ejemplo, copia de seguridad o restauración de un paquete de reglas) o de un sistema equivalente (por ejemplo, desde un entorno de laboratorio hacia uno de producción). Sin embargo, si desea mover un paquete de reglas a un nuevo sistema o enviarlo a Genesys con fines de mantenimiento, debe importar tanto las plantillas de reglas como los paquetes de reglas, de modo que, una vez importadas, todas las plantillas a las que se hace referencia estén disponibles en el entorno de destino.

Para obtener más información sobre cómo importar paquetes de reglas, consulte **Importar paquetes de reglas**.

Importante

Para importar una plantilla de paquete de reglas, debe tener autorización para **Crear plantilla**.

Para importar una plantilla de paquete de reglas:

1. En el Árbol del Explorador, seleccione la ficha **Usuario**.
2. Haga clic en **Importar plantillas de reglas**. Se abre un cuadro de diálogo en el que se debe seleccionar el archivo .xml que se importará.

Importante

Al hacer clic en **Reemplazar plantillas existentes en el repositorio** se borrarán

del repositorio las versiones anteriores de cada plantilla antes de la importación de las nuevas al sistema de destino. Si esta opción no está habilitada y hay una plantilla con el mismo nombre en el repositorio, aparecerá un mensaje de error y finalizará la importación.

Advertencia

Tenga cuidado cuando cambie plantillas o versiones de plantillas, ya que esto pudiera afectar las reglas existentes. Por ejemplo, una regla existente pudiera utilizar una condición que no existe en una versión diferente de la plantilla. Consulte con el desarrollador de la plantilla de reglas a fin de asegurarse de que está eligiendo las plantillas y versiones correctas para su aplicación.

Importar paquetes de reglas

Puede importar un paquete completo de reglas que contiene las definiciones de reglas, los calendarios comerciales y los escenarios de prueba correspondientes a dicho paquete de reglas de un archivo .XML.

Si es necesario importar las plantillas de reglas, debe hacerlo antes de importar los paquetes de reglas, ya que éstos hacen referencia a las plantillas que utilizan.

No es necesario importar las plantillas de reglas si importa o exporta del mismo sistema (por ejemplo, copia de seguridad o restauración de un paquete de reglas) o de un sistema equivalente (por ejemplo, desde un entorno de laboratorio hacia uno de producción). Sin embargo, si importa un paquete de reglas a un nuevo sistema o lo envía a Genesys con fines de mantenimiento, debe exportar tanto las plantillas de reglas como los paquetes de reglas, de modo que, una vez importadas, todas las plantillas a las que se hace referencia estén disponibles en el entorno de destino.

Importante

La **última modificación por** fecha y todo el historial de auditoría de reglas no son parte de la exportación del paquete (o regla) de reglas. Así que, cuando importe de nuevo un paquete de reglas exportado, el usuario que realiza la importación se convierte en el nuevo propietario de cada regla creada. El paquete y el historial de reglas no están en servicio. Las reglas importadas se consideran como un nuevo paquete de reglas con nuevo historial que comienza en el punto de importación.

Para obtener detalles sobre cómo importar plantillas de reglas, consulte el tema **Cómo importar plantillas de reglas**.

Al importar paquetes de reglas, podrá hacer lo siguiente:

- Copiar una configuración completa de reglas de un entorno de prueba a un entorno de producción.
- Realice una copia de seguridad de toda la configuración de las reglas antes de realizar una actualización del Sistema de reglas de Genesys

Importante

Para importar un paquete de reglas, debe tener los permisos para Crear paquete y Crear Calendario comercial.

Para importar un paquete de reglas:

-
1. Seleccione el Usuario al que pertenece el paquete de reglas en la lista desplegable.
 2. En el Árbol del Explorador, seleccione **Nuevo paquete de reglas** en la Solución apropiada.
 3. Haga clic en **Importar paquete de reglas**. Se abre un cuadro de diálogo en el que debe ingresar el **Nombre de paquete** y el **Nombre de negocio**, así como seleccionar el archivo .xml que se importará.
 4. Compruebe **Guardar automáticamente cada regla** para guardar de manera automática cada regla en la importación. Esta opción sólo debe utilizarse si se sabe que el paquete de reglas es válido en el sistema de destino, como cuando se copia entre dos sistemas idénticos (un entorno de laboratorio frente a un entorno de producción). Guardar automáticamente implementa cada regla en el paquete sin validar que coincida con las plantillas subyacentes. Si no utiliza esta opción, cada regla se importa en el estado de borrador y se debe guardar manualmente. Este método muestra los errores de validación y ofrece al autor de la regla la oportunidad de corregirlos antes de la implementación.
 5. Compruebe **Crear automáticamente la jerarquía de negocio durante la importación** para que GRAT cree de manera automática todos los nodos en su jerarquía de negocio para las reglas contenidas en el archivo .xml. Por ejemplo, si selecciona esta opción, durante la importación si hay una regla asociada con el departamento de “Ventas de Componentes”, pero dicho departamento no está definido en la jerarquía de negocio, GRAT intentará crear el departamento durante la operación de importación. El usuario de GRAT que realiza la importación del paquete de reglas debe tener el permiso para crear esta carpeta. Si no se marca la casilla de verificación y hay reglas asociadas con los nodos faltantes, no se realizará la importación.
 6. Haga clic en **Importar**.

Exportar plantillas de reglas

Puede exportar las plantillas de reglas a un archivo .XML. Las plantillas de reglas se almacenan en el depósito como activos independientes, para que puedan ser utilizadas por múltiples paquetes de reglas. Las plantillas de reglas no forman parte del paquete de reglas en sí, sino que éste hace referencia a las plantillas de reglas que necesita.

No es necesario importar o exportar las plantillas de reglas si se trata del mismo sistema (por ejemplo, copia de seguridad o restauración de un paquete de reglas) o de un sistema equivalente (por ejemplo, desde un entorno de laboratorio hacia uno de producción). Sin embargo, si está por mover un paquete de reglas a un nuevo sistema o enviarlo a Genesys con fines de mantenimiento, debe importar tanto las plantillas de reglas como los paquetes de reglas, de modo que, una vez importadas, todas las plantillas a las que se hace referencia estén disponibles en el entorno de destino.

Para obtener detalles sobre cómo exportar paquetes de reglas, consulte el tema **Cómo exportar paquetes de reglas**.

Importante

Para exportar una plantilla de reglas, debe tener autorización para **Ver plantilla** y acceso de **Lectura** para los objetos Script que representan a las plantillas que se exportarán.

Para exportar una plantilla de paquete de reglas:

1. En el Árbol del Explorador, seleccione la ficha **Usuario**.
2. Haga clic en **Exportar plantillas de reglas**. Se abre un cuadro de diálogo en el que se debe seleccionar el archivo .xml que se importará.

Importante

Se deben exportar todas las versiones de las plantillas para que, en el sistema de destino, el repositorio pueda construirse de nuevo con la misma numeración de versión que en el sistema de origen.

Advertencia

Tenga cuidado cuando cambie las plantillas o versiones de plantillas, ya que esto pudiera afectar las reglas existentes. Por ejemplo, una regla existente pudiera utilizar una condición que no existe en una versión diferente de la plantilla. Consulte con el desarrollador de la plantilla de reglas a fin de asegurarse de que está eligiendo las plantillas y versiones correctas para su aplicación.

Exportar paquetes de reglas

Se puede exportar un paquete de reglas completo que contenga las definiciones de las reglas, calendarios comerciales y referencias a las plantillas, así como las versiones de las que depende el paquete de reglas a un archivo .XML.

No es necesario exportar las plantillas de reglas si exporta al mismo sistema (por ejemplo, copia de seguridad o restauración de un paquete de reglas) o a un sistema equivalente (por ejemplo, desde un entorno de laboratorio hacia uno de producción). Sin embargo, si está por mover un paquete de reglas a un nuevo sistema o enviarlo a Genesys con fines de mantenimiento, debe importar tanto las plantillas de reglas como los paquetes de reglas, de modo que, una vez importadas, todas las plantillas a las que se hace referencia estén disponibles en el entorno de destino.

Importante

La **última modificación por** fecha y todo el historial de auditoría de reglas no son parte de la exportación del paquete (o regla) de reglas. El paquete y el historial de reglas no están en servicio.

Para obtener detalles sobre cómo exportar plantillas de reglas, consulte el tema **Cómo exportar plantillas de reglas**.

Al exportar paquetes de reglas, podrá hacer lo siguiente:

- Copiar una configuración completa de reglas de un entorno de prueba a un entorno de producción.
- Crear una copia de seguridad de toda la configuración de reglas antes de realizar una actualización del Sistema de reglas de Genesys.

Importante

Para exportar un paquete de reglas, debe tener los permisos para **Ver regla** y **Ver calendario comercial**.

Para exportar un paquete de reglas:

1. Seleccione el **Usuario** al que pertenece el paquete de reglas en la lista desplegable.
2. En el Árbol del Explorador, seleccione el nodo correcto (el nivel en el que se definió el paquete de reglas).
3. Haga clic en **Exportar paquete de reglas**. El paquete de reglas seleccionado se exporta a un archivo .xml.

Importante

Este archivo .xml contiene información general del paquete (nombre, tipo, descripción y lista de plantillas y versiones), una lista de reglas (tablas de decisiones y reglas lineales), así como una lista de calendarios comerciales y reglas de calendario asociadas al paquete de reglas. Este archivo .xml no incluye el contenido de la plantilla, pero sí contiene una referencia a los nombres y versiones de plantilla utilizados.

Generalidades sobre las reglas

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.

Importante

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

Importante

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.

Generalidades sobre las reglas lineales

Una regla lineal tiene el siguiente formato básico:

CUANDO {condición} ENTONCES {acción}

Cuando se cumpla la condición, ocurrirá la acción. Esta forma de regla es mejor para acciones simples, como la asignación de un valor para regresar a la aplicación. Sin embargo, tenga en cuenta que las reglas lineales pueden tener múltiples condiciones y acciones, o solamente acciones sin condiciones.

Las condiciones y acciones que están disponibles dependen de las plantillas de reglas incluidas en el paquete de reglas.

Los siguientes temas explican cómo trabajar con las reglas lineales en GRAT:

- **[Crear reglas lineales](#)**
- **[Actualizar reglas lineales](#)**
- **[Copiar reglas lineales](#)**
- **[Importar reglas lineales](#)**
- **[Exportar reglas lineales](#)**
- **[Eliminar reglas lineales](#)**

Crear reglas lineales

Siga estos pasos para crear una regla lineal:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenecerá la nueva regla en el **Árbol del Explorador** (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable Usuario). Navegue hasta el nodo correcto de la estructura comercial en el paquete de reglas, que definirá el nodo en el que se creará su regla lineal. Si crea la regla lineal en el nivel de paquete de reglas, será una regla global. Seleccione el nodo en el Árbol del Explorador y haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Haga clic en **Nueva regla lineal**.
3. En el **Resumen de la regla**, el campo **ID** se completará de manera automática. No se puede editar.
4. Ingrese un **Nombre** para la regla (por ejemplo, 0ro).
5. Ingrese una breve **Descripción** para la regla (por ejemplo, si el cliente es un miembro de Oro, entonces aumente la prioridad).
6. Seleccione la **Fase** en la que se aplicará esta regla (clasificación, priorización o copia de seguridad para iWD. Consulte la Guía de implementación del sistema de reglas de Genesys para obtener más información sobre las fases).
7. Seleccione el **Calendario comercial** que se utilizará con esta regla (opcional).
8. El campo **Instantánea pendiente** se muestra con un signo de verificación para indicar que el contenido de esta regla aún no se ha incluido en una instantánea del paquete. Consulte **Implementación** para obtener los detalles sobre cómo trabajar con instantáneas.
9. Ingrese una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** para la regla (opcional). Si la **Fecha de finalización** es anterior a la fecha actual, la regla se marca con un banderín () para indicar que esa regla está desactualizada.
10. En el panel inferior, llene las filas **Cuando** y **Entonces**.
 - a. Para agregar una Condición (Cuando), haga clic en **Agregar condición** y seleccione una en la lista (por ejemplo, una condición para este escenario podría ser Cuando el cliente sea un miembro Oro). La condición de la regla incluye el nombre de la plantilla de reglas de la cual se deriva la condición.
 - b. Para agregar una Acción (Entonces), haga clic en **Agregar acción** y seleccione una opción en la lista (por ejemplo, una acción para este escenario podría ser Aumentar la prioridad por 100). La acción de la regla incluye el nombre de la plantilla de reglas de la cual se deriva la acción.
 - c. Inserte los valores de los parámetros en la tabla en las columnas **Condición** y **Acción**. Dependiendo de cómo el desarrollador de la plantilla de reglas haya configurado los parámetros en la GRDT, es posible que existan limitaciones para los valores que se pueden ingresar.
11. Haga clic en **Validar** para validar la sintaxis de la regla lineal. Aparece la opción **Validar** en la lista desplegable en la parte inferior izquierda del panel.
12. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.

Importante

Cuando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica bloqueo aparecerá en el resumen de la regla y los botones Guardar y Cancelar estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede realizar cambios a la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Actualizar reglas lineales

Siga estos pasos para actualizar una regla lineal existente:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la regla lineal en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la regla lineal en la lista y actualice la información según sea necesario. Consulte **Cómo crear reglas lineales** para obtener detalles sobre los campos que se pueden actualizar. Todos los cambios que realice al **Resumen de la regla** se guardarán automáticamente. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios realizados al cuerpo de la regla. Proporcione un comentario de verificación que resuma los cambios realizados. Éste aparecerá en el **Historial de auditoría**.

Importante

Cuando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede realizar cambios a la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Copiar reglas lineales

Puede copiar una regla lineal y pegar esa copia en el mismo paquete de reglas, bien sea en el mismo nodo o en uno diferente. Siga estos pasos para copiar una regla lineal:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la regla lineal en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Localice la regla en la lista, selecciónela y seleccione **Copiar regla** en el menú desplegable del panel inferior.
3. Si desea que la copia se realice en el mismo nodo, haga clic en **Pegar regla**.
4. Si desea que la copia se realice en otro nodo, seleccione ese nodo en el Árbol del Explorador, haga clic en la ficha **Reglas** y luego en **Pegar regla**.

Importante

Si desea mover la regla a otra ubicación, primero copie y después pegue, luego regrese y elimine la original. El sistema no le permitirá pegar una regla después de que haya sido eliminada del repositorio.

5. Actualice la información según sea necesario y haga clic en **Guardar**. Consulte [Cómo crear reglas lineales](#) para obtener detalles sobre los campos que se pueden actualizar.

Importante

Quando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede realizar cambios a la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Quando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Importar reglas lineales

Puede importar reglas lineales en GRAT.

Importante

Se puede importar un paquete de reglas completo, que contenga las definiciones de las reglas, calendarios comerciales y referencias a las plantillas y versiones de las que depende el paquete de reglas. Consulte [Importar paquetes de reglas](#) para obtener más información.

Siga estos pasos para importar una regla lineal:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenecerá la regla lineal en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definirá la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Haga clic en **Importar regla**.
3. Navegue hasta la ubicación del archivo de la regla lineal.
4. Ingrese un comentario.
5. Haga clic en **Importar**.
6. La regla lineal aparecerá en la lista de reglas. Edite los campos según sea necesario. Consulte [Cómo crear reglas lineales](#) para obtener detalles sobre los campos que se pueden actualizar. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Cuando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios

puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono

que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede cambiar la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Exportar reglas lineales

Puede exportar reglas lineales en GRAT. Quizás desea exportar sus reglas para resguardarlas o cambiarlas a otro servidor y luego importarlas de nuevo.

Usted puede exportar un paquete de reglas completo que contenga las definiciones de las reglas, los calendarios comerciales y las referencias a las plantillas y versiones de las que depende el paquete de reglas. Consulte **Cómo exportar paquetes de reglas** para obtener detalles.

Para exportar una regla lineal:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la regla lineal en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la regla en la lista, selecciónela y seleccione **Exportar regla** en el menú desplegable del panel inferior. Hay una opción para guardar la regla que exportó solamente como un archivo .xml.
3. Puede **Abrir** o **Guardar** el archivo de reglas exportado.

Eliminar reglas lineales

Siga estos pasos para eliminar una regla lineal:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la regla lineal en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la regla lineal en la lista y haga clic en .

Eliminar reglas creadas por error

Si se creó una regla accidentalmente y desea eliminarla, agregue los dos valores obligatorios (**Nombre** y **Fase**) antes de intentar eliminarla. No es posible eliminar una regla a menos que se suministren los valores obligatorios.

Generalidades sobre las tablas de decisiones

Las tablas de decisiones permiten agrupar una cantidad de Reglas lineales con el mismo conjunto de condiciones (cuando) y acciones (entonces) que se utilizarán para un caso de negocios complejo (estructurado). Las tablas de decisiones se utilizan para evitar docenas de reglas lineales con idéntica estructura en el sistema.

Importante

Las opciones de las tablas de decisiones deben ser mutuamente excluyentes para evitar la ambigüedad. Esto asegura que haya un solo resultado por evaluación. Si las opciones no son mutuamente excluyentes, se pueden ejecutar múltiples filas, en un orden no garantizado. La última fila ejecutada determinará el resultado final.

Los siguientes temas explican cómo trabajar con las Tablas de decisiones en GRAT:

- **Crear Tablas de decisiones**
- **Actualizar Tablas de decisión**
- **Copiar Tablas de decisión**
- **Importar Tablas de decisión**
- **Exportar Tablas de decisión**
- **Eliminar Tablas de decisión**

Crear Tablas de decisiones

Importante

Las tablas de decisiones pueden tener un máximo de 30 columnas.

Siga estos pasos para crear una nueva tabla de decisiones:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenecerá la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuarios**). Navegue hasta el nodo correcto de la estructura empresarial en el paquete de reglas, que definirá el nodo en el que se creará su tabla de decisiones. Si crea la tabla de decisiones en el nivel de paquete de reglas, será una regla global. Seleccione el nodo en el Árbol del Explorador y haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Haga clic en **Nueva Tabla de decisiones**.
3. En el **Resumen de la regla**, el campo **ID** se completará de manera automática. No se puede editar.
4. Ingrese un **Nombre** para la tabla de decisiones (por ejemplo, Estado).
5. Ingrese una breve **Descripción** para la regla (por ejemplo, Ajustar la prioridad, dependiendo del estado del cliente).
6. Seleccione la **Fase** en la que se aplicará esta regla (clasificación, priorización o copia de seguridad para iWD. Consulte la Guía de implementación del sistema de reglas de Genesys para obtener más información sobre las fases).
7. Seleccione el **Calendario comercial** que se utilizará con esta regla (opcional).
8. Ingrese una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** para la regla (opcional). Si la **Fecha de finalización** es anterior a la fecha actual, la regla se marca con un banderín () para indicar que la regla está desactualizada.
9. Utilice las flechas arriba y abajo en la columna más lejana a la derecha para controlar el orden de las filas de la tabla de decisiones. En algunos casos complejos, las reglas pueden diseñarse para que múltiples filas se evalúen como verdaderas. En este caso, el orden de las filas es importante, así que en la versión 8.5.0 usted puede ordenar de nuevo las filas cuando esté creando y editando una tabla de decisiones.

Importante

Por opción predeterminada, hasta la versión 8.5.0, las reglas se ejecutaban de abajo hacia arriba. En la versión 8.5.0, sus administradores del sistema pueden configurar la ejecución de la regla para que sea de "abajo hacia arriba" y de "arriba hacia abajo". El indicador **Orden de evaluación de la regla** en la parte inferior de la pantalla muestra cuál está seleccionado y la Información sobre herramientas está disponible cuando pasa el cursor sobre este indicador. Cualquier cambio que se realice a esta configuración se aplicará de manera dinámica, pero solamente surtirán efecto después del reinicio o una actualización del navegador.

10. Agregue **Condiciones** y **Acciones** en el panel inferior.

Importante

En la versión 8.5.001, ahora puede usar un símbolo de carácter comodín (*) en datos seguido en una tabla de decisión (si los administradores configuraron la característica). El carácter especial indica que, para esta fila, el valor para el parámetro donde se usa no es importante y no se evaluará. Ahora se muestra una selección de caracteres comodín en la parte superior de todas las listas, independientemente de si son enumeraciones, atributos de negocios, Configuration Server, base de datos, etc. En el caso de los parámetros numéricos, debe escribir el valor del carácter comodín—GRAT ahora lo acepta como un campo de números válido. Para cualquier condición que contenga uno o más caracteres comodín, su evaluación no se considerará en la lógica de la regla. Hay algunas restricciones:

- Los valores de los caracteres comodín trabajarán solamente para las secuencias y los campos numéricos—los campos de tipo fecha, hora y booleanos no son compatibles.
- Los valores de los caracteres comodín son "todo o nada" para las condiciones con múltiples parámetros. Por ejemplo:

La edad del cliente varía entre 40 y 60

es UNA condición y se excluirá para esa fila si uno o más campos contienen un valor de carácter comodín.

- Selecione una o más **Condiciones** en la lista (por ejemplo, una condición para este escenario podría ser La edad del cliente es ...).
 - Selecione una o más **Acciones** en la lista (por ejemplo, una acción para este escenario podría ser Aumentar la prioridad por xxx).
 - Inserte los valores de los parámetros en la tabla en las columnas **Condición** y **Acción**. Dependiendo de cómo el desarrollador de la plantilla de reglas haya configurado los parámetros en la GRDT, es posible que existan limitaciones para los valores que se pueden ingresar.
 - Para agregar más valores de condición o acción, repita el Paso C.
 - Ordene de nuevo las filas según corresponda.
11. Haga clic en **Validar** para validar la sintaxis de la regla lineal.
12. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.

Importante

Cuando realice modificaciones al cuerpo de una regla, la “bloquea”, evitando que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede cambiar la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Importante

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Importante

El campo **Instantánea pendiente** indica si una instantánea de esta regla ya se creó. Consulte Implementación de los paquetes de reglas para obtener información sobre las instantáneas.

Actualizar tablas de decisiones

Al editar o actualizar una regla de tabla de decisiones, puede insertar o eliminar columnas de condición o de acción sólo después de que se hayan validado todos los datos de la tabla (no están visibles líneas rojas). Esta restricción evita que se pierdan datos no guardados que se acaban de ingresar. Si inserta accidentalmente una condición o acción errónea, o elimina accidentalmente una columna condición o acción, puede hacer clic en **Cancelar** para revertir la regla a la última versión guardada.

Importante

Al hacer clic en **Cancelar**, se perderán los datos que se hayan ingresado en la tabla y no se hayan guardado.

Cuando se agregan filas a una regla de tabla de decisiones, es importante corregir todos los errores de validación en esa fila antes de intentar agregar o eliminar cualquier nueva columna de condición o acción, para evitar perder datos en la fila en la que se está trabajando.

Para actualizar una tabla de decisiones existente:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la tabla de decisiones en la lista y actualice la información según sea necesario. Consulte **Cómo crear tablas de decisiones** para obtener detalles sobre los campos que se pueden actualizar. Todos los cambios que realice al **Resumen de la regla** se guardarán automáticamente. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios realizados al cuerpo de la regla. Proporcione un comentario de verificación que resuma los cambios realizados. Éste aparecerá en el **Historial de auditoría**.

Importante

Cuando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono

que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede cambiar la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Copiar tablas de decisiones

Puede copiar una tabla de decisiones y pegar esa copia en el mismo paquete de reglas, bien sea en el mismo nodo o en uno diferente. Siga estos pasos para copiar una tabla de decisiones:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la tabla de decisiones en la lista, selecciónela y seleccione **Copiar regla** en el menú desplegable del panel inferior.
3. Si desea que la copia se realice en el mismo nodo, haga clic en **Pegar regla**.
4. Si desea que la copia se realice en otro nodo, seleccione ese nodo en el Árbol del Explorador, haga clic en la ficha **Reglas** y luego en **Pegar regla**.

Importante

Si desea mover la regla a otra ubicación, primero copie y después pegue, luego regrese y elimine la original. El sistema no le permitirá pegar una regla después de que haya sido eliminada del repositorio.

5. Actualice la información según sea necesario y haga clic en **Guardar**. Consulte **Cómo crear tablas de decisiones** para obtener detalles sobre los campos que se pueden actualizar.

Importante

Cuando se realizan modificaciones al cuerpo de una regla, ésta "se bloquea", lo cual evita que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede cambiar la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Importar tablas de decisiones

Puede importar tablas de decisiones en GRAT.

Importante

Se puede importar un paquete de reglas completo, que contenga las definiciones de las reglas, calendarios comerciales y referencias a las plantillas y versiones de las que depende el paquete de reglas. Consulte **Importar paquetes de reglas** para obtener más información.

Siga estos pasos para importar una tabla de decisiones:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenecerá la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definirá la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.
2. Haga clic en **Importar regla**.
3. Navegue hasta la ubicación del archivo de la tabla de decisiones. Los archivos de tabla de decisiones pueden estar en formato `.xml` o `.xls`.
4. Ingrese un comentario.
5. Haga clic en **Importar**.
6. La Tabla de decisiones aparecerá en la lista de reglas. Edite los campos según sea necesario. Consulte **Crear Tablas de decisiones** para obtener información sobre los campos que se pueden actualizar. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Cuando realiza modificaciones al cuerpo de una regla, "bloquea la regla, evitando que otros usuarios puedan cambiar la misma regla al mismo tiempo. El icono que indica que no se guardó  aparecerá en el resumen de la regla para alertarle que necesita guardar los cambios. Para el resto de los usuarios, el icono que indica que está bloqueado  aparecerá en el resumen de la regla y los botones **Guardar** y **Cancelar** estarán inhabilitados. Adicionalmente, ningún otro usuario puede cambiar la regla debido a que está marcada como "sólo lectura".

Cuando edite las reglas, tenga cuidado de no borrar el historial de exploración ni los datos de cookies, ya que esto podría fijar la regla en un estado de bloqueo. Los cambios no guardados se pueden perder.

Se puede importar un paquete de reglas completo, que contenga las definiciones de las reglas,

calendarios comerciales y referencias a las plantillas y versiones de las que depende el paquete de reglas. Consulte **Cómo importar paquetes de reglas** para obtener detalles.

Exportar Tablas de decisiones

Puede exportar tablas de decisiones en GRAT. Por ejemplo, es posible que desee exportar las reglas para crear una copia de seguridad o moverlas a otro servidor y, posteriormente, volver a importarlas. También puede exportar el archivo como un formato de hoja de cálculo (.xls). Esto puede ser útil si desea una tabla de decisiones con cientos de filas, podría ser más fácil trabajar en Excel, copiando filas y haciendo cambios menores, y luego importarla de nuevo a la Rules Authoring Tool en lugar de crear cientos de filas en la herramienta.

Importante

Se puede exportar un paquete de reglas completo, que contenga las definiciones de las reglas, calendarios comerciales y referencias a las plantillas y versiones de las que depende el paquete de reglas. Consulte **Exportar paquetes de reglas** para obtener información.

Para exportar una tabla de decisiones:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la tabla de decisiones en la lista y haga clic en Exportar regla. Hay dos opciones para exportar las tablas de decisiones: .xml o .xls. Seleccione el formato que prefiera.
3. Puede **Abrir** o **Guardar** el archivo de reglas exportado.

Eliminar Tablas de decisiones

Siga estos pasos para eliminar una tabla de decisiones:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece la tabla de decisiones en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione el nodo correcto en el Árbol del Explorador (el nivel en el que se definió la regla) y haga clic en la ficha **Reglas**.

Importante

También puede utilizar la característica **Buscar** para localizar las reglas.

2. Localice la tabla de decisiones en la lista y haga clic en  .

Generalidades sobre las Pruebas de reglas

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.

- **Crear escenarios de prueba de reglas**
- **Ejecutar escenarios de prueba de reglas**
- **Resultados del escenario de prueba**
- **Importar y exportar escenarios de reglas**

Importante

La característica Escenarios de prueba no está disponible para usar con la versión inicial de la plantilla estándar y reglas del Administrador de conversiones.

Crear Escenarios de prueba

Importante

La característica Escenarios de prueba no está disponible para usar con la versión inicial de la plantilla estándar del Administrador de conversiones y las reglas.

Para crear o modificar un escenario de prueba (para los cuales se requiere crear y modificar permisos según sea necesario), realice lo siguiente:

1. Haga clic en el nodo **Escenarios de prueba**.
2. En la barra de herramientas, haga clic en **Nuevo escenario de prueba**.
3. Agregue los siguientes datos:
 - **Nombre:** Un nombre descriptivo del escenario de prueba.
 - **Descripción:** Una descripción del escenario de prueba
 - **Fase:** La fase que desea ejecutar en el caso de prueba. Para las plantillas que no contienen fases, un asterisco (*) indica que esta fase no es aplicable.
 - **Jerarquía de negocio:** Puede seleccionar, en una lista desplegable, el nivel de la **Jerarquía de negocio** en la que desea ejecutar la prueba: por ejemplo, ejecutarla al "nivel general/del paquete" o ejecutarla dentro de un departamento o proceso específicos.
 - **Fecha simulada:** Puede simular la fecha en la que se ejecutará el escenario de prueba con el fin de probar las reglas sujetas al tiempo, tal como una regla con una fecha inicial/final o un calendario comercial. La opción predeterminada es ejecutar con la fecha de hoy.
 - **Hora simulada:** Puede simular la hora en la que se ejecuta el escenario de prueba con el fin de probar las reglas sujetas a la hora, tal como una regla con un calendario comercial. La opción predeterminada es ejecutar con la hora actual. Para borrar el campo de hora simulada, ingrese un guión ("-") en el campo de hora y presione Intro.
 - **Huso horario:** Puede establecer el huso horario para la prueba. El huso horario se aplica al campo **Hora simulada**, así como a cualquier parámetro horario en el escenario de prueba. La opción predeterminada es GMT.

Si tiene autorizaciones, también aparece el icono **Eliminar**. Haga clic en éste para eliminar la línea con la que tiene relación. También existe una columna **Resultado** que indica ya sea aprobación o reprobación después de haber ejecutado la prueba.
4. Agregue una o más columnas **Concedido** haciendo clic en **Agregar concedido** y seleccionando en la lista desplegable. Cada Concedido representa los datos aprobados en el paquete de reglas sometido a prueba.

Importante

Si el campo de un hecho aparece entre paréntesis, esto significa que se encuentra representado en

retrospectiva hacia más de un objeto en la plantilla de reglas. Debe seleccionar el objeto relevante correspondiente a su escenario de prueba. Consulte al desarrollador de la plantilla si es necesario.

5. Agregue una o más columnas **Expectativa** haciendo clic en **Agregar expectativa** y seleccionando en la lista desplegable. Una expectativa representa los resultados esperados de la ejecución de la regla.

Importante

Si un parámetro aparece entre paréntesis, esto significa que se encuentra representado en retrospectiva hacia más de un objeto en la plantilla de reglas. Debe seleccionar el objeto relevante correspondiente a su escenario de prueba. Consulte al desarrollador de la regla si es necesario.

6. Cree una o más filas de datos de prueba. Cada fila representa, y se ejecuta como, una prueba. A cada fila, asigne un nombre que describa la prueba. Las listas desplegables presentan todas las opciones de selección disponibles para los datos, como en el editor de reglas, y también presentan la misma información que en el editor de reglas. Sin embargo, no se realizan verificaciones de los rangos de ninguna de las variables, con el fin de permitir a los usuarios que especifiquen condiciones ilegales para las pruebas.
7. Haga clic en **Guardar**.

Ejecutar Escenarios de prueba

Importante

La característica Escenarios de prueba no está disponible para usar con la versión inicial de la plantilla estándar del Administrador de conversiones y las reglas.

Para ejecutar un escenario de prueba (para el cual se requieren autorizaciones para poder ejecutar), seleccione una o más filas de datos de prueba y haga clic en **Ejecutar Escenario de prueba**.

Para ejecutar todos los escenarios de prueba, haga clic en **Ejecutar todo**.

Cuando se completan las pruebas, aparecerá una vista detallada y una vista de resumen. La columna **Resultado** se mostrará aprobada  o reprobado . Haga clic en el icono de aprobado o reprobado para mostrar una vista detallada de la ejecución de la prueba.

Resultados del Escenario de prueba

La vista detallada de los resultados del escenario de prueba muestra:

- El resultado del resumen, que muestra el ID de prueba y el rastro de la ejecución de la regla
- Los resultados esperados así como los resultados reales, para cada regla descartada. Un indicador verde o rojo muestra si el resultado real coincidió con el resultado esperado.
- También se puede hacer clic en el enlace **Mostrar detalles** para mostrar un nivel de registro más técnico para la depuración.

Importar y exportar Escenarios de reglas

Importante

La característica Escenarios de prueba no está disponible para usar con la versión inicial de la plantilla estándar del Administrador de conversión y las reglas.

Un escenario de prueba individual se puede importar de o exportar a un formato XLS. Esto permite editar filas de datos de prueba dentro de una hoja de cálculo como Excel o producir datos de conjuntos de pruebas provenientes de otra herramienta u origen que puedan extraer datos reales de clientes a partir de una base de datos externa y construir un documento XLS.

Para importar a partir de un archivo .XLS externo:

1. En la barra de herramientas, haga clic en **Importar**.
2. Navegue hasta el archivo relevante.
3. Haga clic en **Importar**.

Para exportar a un archivo .XLS externo:

1. Seleccione el escenario de prueba que se exportará.
2. Haga clic para que aparezca la lista desplegable.
3. Seleccione **Exportar escenario de prueba (.xls)**.

Generalidades sobre los Calendarios comerciales

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.

Los siguientes temas explican cómo trabajar con los Calendarios comerciales en GRAT:

- **Crear Calendarios comerciales**

- **Copiar Calendarios comerciales**
- **Eliminar Calendarios comerciales**

Crear Calendarios comerciales

Siga estos pasos para crear un nuevo calendario comercial:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenecerá el calendario comercial en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**).
2. Seleccione **Calendarios comerciales** en el paquete de reglas del Árbol del Explorador.
3. Haga clic en **Nuevo calendario**.
4. El campo **ID** se llena automáticamente. No se puede editar.
5. Ingrese un **Nombre** para el calendario comercial. Utilice algo descriptivo que permita identificar la regla más fácilmente, tal como Semana de trabajo regular.
6. Seleccione el día de la semana en el que comienza la semana (por ejemplo, lunes).
7. Seleccione el día de finalización de la semana (por ejemplo, viernes).
8. Ingrese la hora de inicio (por ejemplo, 9:00 am).
9. Ingrese la hora de finalización (por ejemplo, 5:00 pm). Si la hora final es anterior a la hora inicial, se asume que el día laboral abarca la medianoche.
10. Seleccione el huso horario que se aplica a este calendario comercial.
11. Si es necesario, puede configurar las reglas del calendario comercial para su nuevo calendario comercial.
 - a. En la sección inferior, haga clic en .
 - b. Aparecerá una nueva fila en el panel **Reglas del Calendario comercial**. Ingrese un **Nombre** para la regla, como por ejemplo **Día de Año Nuevo**.
 - c. Seleccione el **Tipo de entrada** para la regla, como por ejemplo **Día festivo**.
 - d. Seleccione la **Colocación del calendario**, como por ejemplo **Anual** para el Día de Año Nuevo o **Relativo** para el Día de los Caídos. También es posible que necesite configurar un día festivo Fijo, por ejemplo, si el día festivo corresponderá a una fecha diferente en un año dado, porque el día festivo real es un día no laboral.
 - e. Ingrese los parámetros para la regla, como la fecha específica (1 de enero, para el Día de Año Nuevo) o el día x de un mes específico (como el tercer lunes de mayo, para el Día de los Caídos).
 - f. Haga clic en **Guardar**.

Copiar calendarios comerciales

Puede copiar un calendario comercial y pegar esa copia en el mismo paquete de reglas o en uno diferente. Siga estos pasos para copiar un calendario comercial:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece el calendario comercial en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**). Seleccione **Calendarios comerciales** en el paquete de reglas del Árbol del Explorador.
2. Localice el calendario comercial en la lista y haga clic en **Copiar calendario**.
3. Si desea que la copia se realice en el mismo paquete de reglas, haga clic en **Pegar Calendario**. Ingrese un nombre para el nuevo calendario comercial.
4. Si desea que la copia se realice en otro paquete de reglas, localice ese paquete de reglas en el Árbol del Explorador y seleccione **Calendarios comerciales** en ese paquete de reglas. Haga clic en **Pegar calendario**. Ingrese un nombre para el nuevo calendario comercial.
5. Actualice la información según sea necesario. Haga clic en **Guardar**. Para obtener información sobre los distintos campos y sobre cómo configurar las reglas de calendario comercial, consulte **Crear calendarios comerciales**.

Eliminar Calendarios comerciales

Siga estos pasos para eliminar un calendario comercial:

1. Navegue hasta el paquete de reglas al que pertenece el calendario comercial en el Árbol del Explorador (verifique que seleccionó el usuario correcto en la lista desplegable **Usuario**).
2. Seleccione **Calendarios comerciales** en el paquete de reglas del Árbol del Explorador.
3. Localice el calendario comercial en la lista y haga clic en  .

Búsqueda

GRAT incluye una característica de Búsqueda. Puede buscar las reglas existentes para localizarlas con más facilidad cuando desee editarlas.

Los siguientes son algunos de los campos en los que se puede buscar:

- ID de la regla
- Nombre de la regla (el nombre completo, "comienza con" o "incluye")
- Modificado la última vez por: el nombre de usuario de la última persona que actualizó la regla
- Rango de fecha de creación (cualquier regla creada entre x y y)
- Calendario comercial (nombre del calendario)
- Reglas con instantáneas pendientes
- Reglas que contienen un parámetro específico en una condición de regla.
- Reglas que contienen un parámetro específico en una acción de regla.

Importante

Después de presentar los resultados de la búsqueda, puede hacer clic en las reglas para ver el contenido, modificar las reglas o eliminar las reglas de la pantalla de búsqueda. También puede hacer clic en el icono de navegación  para localizar el contexto en el que se definió la regla originalmente.