



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

Generalidades de los calendarios comerciales

# Generalidades de los calendarios comerciales

Los paquetes de reglas pueden contener uno o más calendarios comerciales. Los calendarios comerciales definen los días y horas de trabajo de la organización. También se pueden asociar con cualquier regla del paquete.

Los calendarios son clases listas para usar disponibles en el modelo de datos que pueden usar las reglas: Un calendario contiene:

- Nombre
- Zona horaria (la lista de zonas horarias disponibles se define en el tiempo de ejecución de Java)

## Importante

Los calendarios comerciales se pueden configurar para permitir que se proporcione la zona horaria en el momento de la evaluación de reglas.

Cuando el usuario de GRAT configura un calendario comercial, elige una zona horaria junto con los otros atributos del calendario (semana laboral normal, excepciones, días festivos). Las zonas horarias que respetan horario de verano se muestran con el sufijo '\*'.

También puede usar métodos estándar a los que se puede acceder desde la plantilla de la regla para permitir que la aplicación que solicita la evaluación de la regla pase el ID de la zona horaria al momento de la evaluación de la regla. Si el ID de la zona horaria no se pasa de esta manera, se utiliza la zona horaria 'guardada'. Si se pasa el ID de la zona horaria, se anula la zona horaria guardada y los cálculos se realizarán utilizando la zona horaria proporcionada. Consulte **Mejoras del calendario comercial** (Guía de mejores prácticas/usuario).

- Día y hora de inicio de la semana
- Día y hora de finalización de la semana
- Días festivos (uno o más)
- Cambio de horario (uno o más)

Un **día feriado** es fijo, relativo o anual.

- Un día feriado fijo contiene la fecha del día feriado, que incluye día, mes y año, como 01/01/2015.
- Un día feriado relativo contiene el mes y el día de la semana del día feriado y si es el primer, segundo, tercero, cuarto o último día de ese mes, como el tercer jueves de noviembre.
- Un día feriado anual contiene el mes y el día del feriado, como el 4 de julio.

Un **cambio de horario** indica cómo se pueden ajustar las horas laborales en días particulares; por ejemplo, definir un medio día en un día particular de la semana laboral. Igual que un día feriado, un cambio de horario es fijo, relativo o anual y contiene la misma definición de fecha que la definición del día feriado correspondiente. Además, el cambio de horario contiene la hora de inicio y finalización de la fecha definida.

Se necesitan calendarios comerciales para poder definir reglas basadas en las horas laborales. Por ejemplo:

SI la tarea está inactiva por más de *3 días laborables* ENTONCES aumente la prioridad en 20

SI *Hoy es feriado* Y la tarea es urgente ENTONCES el Grupo de agentes es 'Atención urgente'

Las partes en letra cursiva en los ejemplos anteriores utilizan información del calendario comercial.

Los siguientes temas explican cómo trabajar con calendarios comerciales en GRAT:

- **Creación de calendarios comerciales**
- **Copiado de calendarios comerciales**
- **Eliminación de calendarios comerciales**