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

Editor de parámetros

7/16/2025

Sumario

- 1 Editor de parámetros
  - 1.1 Nombres de parámetros
  - 1.2 Categorías de parámetros
  - 1.3 Valores de entrada
  - 1.4 Calendarios
  - 1.5 Configuration Server

Editor de parámetros

El Editor de parámetros le permite crear parámetros de reglas, que se usan opcionalmente en condiciones y acciones de reglas.

> ### Importante
> En la versión 9.0.0, no se admite la asignación de parámetros a modelos de datos.

Cada parámetro contiene los mismos campos en la sección `Detalles`:

Nombre—Un nombre para el parámetro. **Descripción**—Breve descripción del parámetro. **Tipo**—El tipo del parámetro. Encontrará información completa en los siguientes temas:

Nombres de parámetros

El caracter de subrayado (_) en los nombres de los parámetros tiene un significado especial al crear plantillas de reglas. Se utiliza para especificar un índice del parámetro en circunstancias en las que la expresión de la regla requiere instancias adicionales del parámetro. El ejemplo más común es una definición de rango.

Por ejemplo, suponga que necesita crear una condición que tenga que verificar si la fecha de vencimiento de la tarea está en el rango de la fecha1 a la fecha2, o en el rango de la fecha3 a la fecha4. Podría crear una condición como:

```
Due is in "{dueDT1}" to "{dueDT2}" or in "{dueDT3}"  to "{dueDT4}")
```

Pero esto requiere la definición de 4 parámetros del tipo `InputDate` en la sección `Parámetros`. Este enfoque puede volverse ineficiente, especialmente si hay más de una ocurrencia de la condición/acción.

Una mejor solución es utilizar el enfoque de subrayado e índice:

```
Due is in "{dueDT_1}" to "{dueDT_2}" or in "{dueDT_3}" to "{dueDT_4}"
```

Con este enfoque, debe especificar solo un parámetro, con el nombre dueDT y el tipo InputDate.

Categorías de parámetros

La sección **Configuración** contiene información que depende del tipo de parámetro. Cuando se selecciona un tipo de la lista desplegable, se muestran diferentes campos relacionados con ese tipo.

Hay ocho categorías principales de parámetros:

- Cadena
- Entero
- Numérico
- Fecha
- Hora
- Booleana
- Calendario
- Configuration Server

Valores de entrada

Booleano, Entero, Numérico, Cadena, Fecha y hora son simplemente parámetros para los cuales el autor de las reglas puede proporcionar un valor basado en el tipo de parámetro definido. Estos parámetros también pueden estar restringidos. Por ejemplo, un valor entero puede restringirse para estar dentro de un rango definido.

Patrones coincidentes

Para los parámetros de Valor de entrada del tipo Cadena, puede ingresar un patrón coincidente que debe seguirse. Ingrese una expresión regular de Javascript para definir el patrón coincidente. Por ejemplo, un parámetro de código postal podría tener el patrón correspondiente:

```
>^\d{5}$|^\d{5}-\d{4}$
```

que representa un código postal de 5 dígitos. Un parámetro de número de teléfono puede tener el patrón correspondiente:

```
^\(?(\d{3})\)?[- ]?(\d{3})[- ]?(\d{4})$
```

que representa un número telefónico de 10 dígitos en el formato (xxx)-xxx-xxxx.

Mensajes emergentes personalizados

El uso de mensajes emergentes personalizados le permite ingresar mensajes útiles al definir todos los parámetros de valor de entrada (excepto el tipo de parámetro booleano, que no necesita mayor información). Si marca **Usar mensajes emergentes personalizados**, el texto que ingrese en el campo de mensaje emergente se muestra en GRAT cuando este parámetro se usa en una condición o acción de regla. Si no marca **Usar mensajes emergentes personalizados**, GRAT muestra un mensaje generado automáticamente; por ejemplo, `{age} es un número entero entre 1 y 99`.

El patrón de expresiones regulares admitido debe ajustarse al motor Javascript del navegador y puede variar ligeramente según la versión del navegador.

Calendarios

Los parámetros del calendario indican a GRAT que debe mostrar una lista desplegable de calendarios comerciales asociados con el paquete de reglas que se está editando. El autor de la regla puede seleccionar uno de los calendarios:

Ejemplo: Los parámetros de los calendarios se pueden usar en una regla para asignar dinámicamente un calendario de la siguiente manera:

```
Assign business calendar "{businessCalendar}"
```

Al definir un parámetro de calendario, el diseñador de plantillas solo necesita proporcionar el nombre del parámetro y seleccionar un tipo de calendario. No se necesita ninguna otra configuración.

Configuration Server

Los parámetros de Configuration Server le dan al autor de la regla la posibilidad de elegir un solo valor de una lista desplegable de valores. Por ejemplo, un parámetro de Configuration Server puede configurarse para extraer una lista de grupos de agentes de la base de datos del Configuration Server. Esta lista se llena con información del Configuration Server. Los parámetros del Configuration Server requieren que seleccione el tipo de objeto:

- Agente
- Grupos de agentes
- Habilidades del agente
- Atributo de negocio
- Contexto de negocio
- Extensión
- Punto de ruteo externo
- Cola de espera de interacción
- Tipo de medios
- Puesto
- Grupos de puestos
- Punto de enrutamiento
- Central telefónica
- T-Server
- Puntos de ruteo virtual

Al seleccionar **Atributo de negocio** se le solicita que seleccione el nombre del atributo de negocio de una lista definida en Configuration Manager.

Al seleccionar **Contexto de negocio** se le solicita que ingrese el nivel del Contexto de negocio que

sea de interés para este parámetro. Aquí, el contexto de negocio se refiere al nivel de la jerarquía bajo la carpeta **Estructura de negocios** en el Configuration Server.

Base de datos

Los parámetros de la base de datos le dan al autor de la regla la capacidad de elegir un solo valor de una lista desplegable de valores. Por ejemplo, un parámetro de base de datos puede configurarse para extraer una lista de tipos de orden de una base de datos. La lista se llena con una consulta de base de datos. Los parámetros de la base de datos requieren el nombre del perfil (el nombre del objeto Script del Configuration Server que contiene la información de conexión de la base de datos), el tipo de consulta (valor único o lista, según lo que desea mostrar en GRAT) y la consulta SQL que se ejecutará.

Nota: La lista de valores se obtiene en el momento en que el autor de las reglas inicia sesión en GRAT. Si algún valor se actualiza desde el sistema externo después de que el usuario haya iniciado sesión en GRAT, el usuario debe hacer clic en el botón Cerrar sesión y luego volver a iniciar sesión para ver los cambios.

Ejemplo

Para usar un parámetro de base de datos, es necesario haber configurado previamente un perfil del parámetro para el usuario en el Configuration Server Este es un objeto Script que especifica el controlador JDBC, así como el URL de la base de datos, el nombre de usuario y la contraseña necesarios para realizar la consulta. Consulte la guía Genesys Rules System Deployment para obtener más información sobre la configuración de estos perfiles. El nombre de este objeto Script se utiliza como nombre de perfil para el parámetro de la base de datos.

Para obtener valores de la base de datos, se debe especificar una instrucción SQL Select válida. Por ejemplo, para obtener todos los valores de una columna, use una instrucción select de la siguiente forma:

```
SELECT column_name FROM table_name
```

Para los parámetros dinámicos de la base de datos, puede configurar el parámetro de tal manera que tanto un nombre (un valor interno que se incluye con una solicitud de evaluación de reglas) como una etiqueta (la información que se muestra a un autor de reglas cuando se crea una regla que usa este parámetro) se puede recuperar de dos columnas diferentes de la base de datos.

Propiedades del parámetro del perfil de la base de datos

Propiedad	Obligatorio/opcional	Descripción
controlador	Obligatorio	El nombre del controlador jdbc que se va a usar. Por ejemplo, `com.mysql.jdbc.Driver`
url	Obligatorio	El url de la base de datos en el formato correcto para el controlador jdbc que se va a usar.
nombre de usuario	Obligatorio	Un nombre de usuario válido para conectarse a la base de datos.

Propiedad	Obligatorio/opcional	Descripción
contraseña	Obligatorio	La contraseña necesaria para que el usuario se conecte a la base de datos.
initSize	Opcional	El tamaño inicial del grupo de conexiones. El valor predeterminado es 5.
maxSize	Opcional	El tamaño máximo del grupo de conexiones. El valor predeterminado es 30.
waitTime	Opcional	El tiempo máximo de espera (en milisegundos) para obtener una conexión. El valor predeterminado es 5000.

En general, no es necesario establecer o cambiar los valores opcionales.

En el desarrollo de plantillas, solo se puedn configurar los parámetros de la base de datos con una instrucción SQL SELECT . Cualquier otro tipo de instrucción fallará cuando se configure.

Operativo

Los usuarios crean los parámetros operativos a través de Genesys Administrator Extension y, cuando se implementan, se almacenan como opciones de objetos de transacción del tipo `Lista` en la base de datos del Genesys Configuration Server. Al momento de ejecución de la regla, cuando el motor de reglas evalúa una regla que contiene un parámetro operativo, obtiene del Configuration Server el valor actual de la opción del objeto de transacción asociado. El desarrollador de la regla determina a partir de qué objeto de transacción, y qué opción de ese objeto, se obtiene el valor del parámetro operativo, y el autor de la regla usa este parámetro como parte de una condición o acción.

Ejemplo Se puede definir un parámetro operativo llamado **waitTimeThreshold**. Si una persona que llama espera a un agente por más tiempo del de este umbral, se puede realizar alguna otra acción.

En lugar de especificar un valor para el umbral en la regla como el siguiente:

```
When

Caller’s wait time is greater than 30 seconds

Then

Offer a callback
```

el autor de la regla podría especificar:

```
When

Caller’s wait time is greater than {waitTimeThreshold}

Then

Offer a callback
```

El valor de `{waitTimeThreshold}` puede ser cambiado en cualquier momento por un usuario que use Genesys Administrator Extension y tendrá un efecto inmediato sin tener que modificar y volver a implementar un paquete de reglas.

Por ejemplo, use la siguiente condición cuando defina la asignación:

```
Queue(waitTime >  {waitTimeThreshold} )
```

Para configurar un parámetro operativo, necesita dos IDs:

- El **ID de la lista**, que corresponde al nombre del objeto de transacción en el que se almacena el parámetro operativo.
- El **ID de parámetro**, que corresponde al nombre de una opción de ese objeto de transacción.

El valor de la opción contiene el valor real del parámetro operativo que recupera el motor de reglas cuando se evalúa la regla. Los parámetros operativos siempre se almacenan como objetos de transacción del tipo `Lista`, pero la configuración precisa de las opciones dentro de ese objeto Lista varía según cómo se configuró el parámetro operativo.

Advertencia

Al configurar un "parámetro operativo", es importante que *no* encierre la variable entre comillas dobles o simples en la expresión del lenguaje o en el mapeo del lenguaje de reglas. Por ejemplo, una condición que utiliza un parámetro operativo `{opParmEwtThreshold}` debe configurarse de esta manera:

- **Expresión de lenguaje**—`El tiempo de espera estimado es mayor que {opParmEwtThreshold}`
- **Asignación de lenguaje de reglas**—`CallInfo ( ewt > Integer.parseInt({opParmEwtThreshold}))`

Tenga en cuenta que no hay comillas simples o dobles alrededor de `{opParmEwtThreshold}`

Para ver ejemplos adicionales, consulte la plantilla de muestra "Parámetros operativos" y el paquete de reglas que se entrega con GRAT (en la carpeta **ejemplos**).

Consulte la ayuda de Genesys Administrator Extension para obtener información general sobre los parámetros operativos.

Seleccione enumeración

Los parámetros de enumeración seleccionados están vinculados con una enumeración. Esto proporciona al autor de las reglas una lista específica de dónde seleccionar.

Servicios Web

Los parámetros del servicio web le dan al autor de la regla la posibilidad de elegir un solo valor de una lista desplegable de valores. Por ejemplo, un parámetro de servicio web puede configurarse para

extraer una lista de indicadores de acciones de un servicio web externo. La lista se completa con una consulta de servicio web. Los parámetros del servicio web requieren el nombre del perfil (el nombre del objeto Script del Configuration Server que contiene la información de conexión del servicio web), el tipo de consulta (valor único o lista) y la consulta XPath a ejecutarse. Además, los parámetros del servicio web requieren que se ingresen algunas configuraciones de protocolo, específicamente el método HTTP, la ruta y el cuerpo del mensaje.

Nota: La lista de valores se obtiene en el momento en que el autor de las reglas inicia sesión en GRAT. Si algún valor se actualiza desde el sistema externo después de que el usuario haya iniciado sesión en GRAT, el usuario debe hacer clic en el botón Cerrar sesión y luego volver a iniciar sesión para ver los cambios.

Ejemplo

Similar a un parámetro de base de datos, un perfil de parámetro también debe haberse creado previamente. Este perfil tendrá información como la dirección del servidor (host y puerto), la ruta al servicio y cualquier otra configuración HTTP necesaria. Consulte la guía Genesys Rules System Deployment para obtener más información sobre la configuración de estos perfiles.

Para obtener valores del servicio, se debe especificar un mensaje válido para el servicio. Este mensaje debe ser constante. En otras palabras, no se hará ninguna sustitución de variable.

Nota: No se puede enviar ningún mensaje para solicitudes HTTP GET. Toda la información en la solicitud se proporciona a través de la cadena de consulta y/o los encabezados.

Por ejemplo, para obtener el pronóstico del tiempo de San Francisco, se puede hacer la siguiente solicitud al servicio REST Weather Underground:

http://api.wunderground.com/auto/wui/geo/ForecastXML/index.xml?query=94129

Sin embargo, esta es la solicitud completa: El host (api.wunderground.com) y la ruta base (/auto/wui/geo/ForecastXML/), deben especificarse en el perfil.

Para definir un parámetro para realizar esta solicitud, el nombre del perfil debe hacer referencia a la información correcta descrita anteriormente. Además, la configuración del protocolo debe especificar GET como método, junto con `index.xml?query=94129` como la ruta. No se necesita ningún mensaje para esta solicitud.

Para obtener valores del resultado, se debe especificar una expresión XPath válida. El servicio web debe devolver resultados en XML o JSON. Consulte las especificaciones XPath para obtener más información sobre las expresiones XPath.

Por ejemplo, para obtener los puntos más altos del pronóstico a partir de la solicitud descrita anteriormente, se puede usar la siguiente expresión XPath:

```
//high/fahrenheit/text()
```

En Configuration Server, los scripts del servicio web deben tener una sección llamada webservice. La siguiente tabla lista las propiedades que puede especificar para los parámetros del servicio web.

Propiedades del parámetro del perfil del servicio web

Propiedad	Obligatorio/opcional	Descripción
host	Obligatorio	El host del servicio.
ruta base	Obligatorio	La ruta base para acceder al servicio.
protocolo	Opcional	El valor predeterminado es `http`.
puerto	Opcional	El valor predeterminado es `80`.
encabezados	Opcional	Cualquier encabezado HTTP personalizado que sea necesario para el servicio.
parámetros	Opcional	Cualquier configuración HTTP personalizada que sea necesaria para ajustar la conexión.

En general, no es necesario establecer o cambiar los valores de los parámetros. Los encabezados y parámetros son listas en el siguiente formato:

```
key:value[,key:value]
```

No puede especificar encabezados o parámetros que contengan `","` en el valor. Si está enviando un mensaje al servicio, se espera que `Content-Type` se especifique en el encabezado ya que define la interacción general del mensaje con el servidor. Se puede incluir un juego de caracteres opcional. Por ejemplo, `Content-Type:applicaton/json;charset=UTF-8`.

Importante

En el desarrollo de plantillas, debe definir completamente el mensaje que se enviará y debe ser constante. No se realiza sustitución de variables. La consulta XPath se usa para extraer valores de la respuesta del servidor. La respuesta debe estar en XML o JSON, de lo contrario, esto no funcionará. Se debe especificar una consulta XPath válida para la respuesta. Esto depende completamente del servicio con el que interactúa.

Importante

El mensaje se envía al servidor únicamente una vez por sesión. Esto se hace tanto por razones de rendimiento como porque se espera que los valores en la respuesta sean relativamente constantes.

En el desarrollo de plantillas, la ruta para el parámetro se agrega a `base_path` en el script. Por ejemplo, si el script contiene:

```
host = api.wunderground.com
base_path = /auto/wui/geo/ForecastXML/
```

y el GRDT especifica:

```
query type = List
XPath Query = //high/fahrenheit/text()
HTTP Method = GET
path = index.xml?query=66062
message (not set)
```

entonces el mensaje que se envía es:

```
GET /auto/wui/geo/ForecastXML/index.xml?query=66062 HTTP/1.1
```

Esto devolverá los máximos de la semana en Fahrenheit:

```
81
77
81
81
83
85
```

Workforce Management

Los parámetros de Workforce Management (WFM) permiten al autor de las reglas seleccionar un valor de una lista desplegable de actividades (un objeto de la base de datos WFM que representa las tareas del centro de contacto en las que los agentes pueden participar) y actividades de múltiples sitios (una colección de actividades realizadas en múltiples sitios físicos) que se recupera dinámicamente del servidor Genesys Workforce Management. Los parámetros de Workforce Management requieren el perfil WFM (el objeto script del Configuration Server del tipo recolección de datos).

Importante

La lista de valores se obtiene en el momento en que el autor de las reglas inicia sesión en GRAT. Si algún valor se actualiza desde el sistema externo después de que el usuario haya iniciado sesión en GRAT, el usuario debe hacer clic en el botón Cerrar sesión y luego volver a iniciar sesión para ver los cambios.

Ejemplo

Una actividad es el principal objeto de planificación que se utiliza al crear pronósticos y programas. Se puede asociar una actividad con un objeto de sitio WFM individual, o se pueden crear actividades de sitios múltiples en el nivel de unidad de negocio de WFM, el cual agrega información de múltiples actividades "secundarias" en múltiples sitios WFM. Por lo tanto, cuando se proporciona al autor de las reglas una lista de actividades de WFM que se obtienen dinámicamente del WFM Server, el nombre de la actividad WFM o la actividad de múltiples sitios se antepone con el nombre del sitio WFM o la unidad de negocios WFM, respectivamente.

Por ejemplo, si la configuración WFM tiene la siguiente estructura:

Unidad de negocio con el nombre 'ACME'

- Sitio con el nombre 'San Francisco'
- Actividad con el nombre 'Disputas'
- Actividad con el nombre 'Consultas de facturación'
- Sitio con el nombre 'Chicago'
- Actividad con el nombre 'Disputas'
- Actividad con el nombre 'Cambios de dirección'
- Actividad multisitio con el nombre 'Facturación' (compuesta por 'Consultas de facturación' del sitio de San Francisco y 'Cambios de dirección' del sitio de Chicago)
- Actividad multisitio con el nombre 'Disputas' (compuesta por 'Disputas' del sitio de San Francisco y 'Disputas' del sitio de Chicago)

El autor de las reglas verá los siguientes elementos en la lista desplegable cuando use la acción de regla Asignar actividad WFM en una regla:

`B.U. ACME: Facturación` `B.U. ACME: Disputas` `Sitio de Chicago: Cambios de dirección` `Sitio de Chicago: Disputas` `Sitio de San Francisco: Consultas de facturación` `Sitio de San Francisco: Disputas`

> **Importante**
>
> Los nombres de las unidades de negocios y los sitios están prefijados con 'B.U.' y 'Sitio' respectivamente, para ayudar al autor de las reglas a comprender el contexto.

En Configuration Server, los scripts de Workforce Management deben tener una sección llamada `wfm`. La siguiente tabla lista las propiedades que puede especificar para los parámetros de Workforce Management.

Propiedades del parámetro del perfil de Workforce Management

Propiedad	Obligatorio/opcional	Descripción
wfmCfgServerApplName	Obligatorio	Nombre de la aplicación del Configuration Server para el servidor WFM.
wfmCfgServerUserName	Obligatorio	Nombre de usuario del Configuration Server
wfmCfgServerPassword	Obligatorio	Contraseña del Configuration Server
wfmServerUrl	Obligatorio	URL del WFM Server.

Al configurar un nuevo parámetro de tipo 'Workforce Management' en desarrollo de plantillas, simplemente asigne un nombre al parámetro y elija el perfil WFM (objeto de script recién creado) de la lista desplegable. Cuando el autor utiliza este parámetro, GRAT buscará la lista actual de actividades WFM del WFM Server y las mostrará al autor de la regla.