



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 las reglas

Sumario

- 1 Generalidades de las reglas
 - 1.1 Tipos de regla
 - 1.2 Orden de ejecución
 - 1.3 Registro de auditoría

Generalidades de las reglas

Una regla de negocios es una pieza de lógica que define, en pequeña escala, lo que un negocio hace. Para el Genesys Rules System, una regla es una lógica externa que puede personalizarse por analistas de negocios y ser invocada por aplicaciones. Esto le permite ajustar comportamientos comerciales específicos según sea necesario.

Tipos de regla

GRAT le permite configurar dos tipos de reglas: lineales y tablas de decisión.

Reglas (lineales y tablas de decisión)

Las reglas lineales siguen el siguiente formato básico:

```
WHEN {condition} THEN {action}
```

Cuando la condición se cumpla, ocurrirá la acción. Esta forma de regla es mejor para acciones simples, como asignar un valor para volver a la aplicación. Sin embargo, tenga en cuenta que las reglas lineales pueden tener múltiples condiciones y acciones o solo acciones sin condiciones. Las condiciones y acciones disponibles dependen de las plantillas de reglas que se incluyen en el paquete de reglas.

Ejemplo

Propósito:

Si la edad de un cliente está dentro del rango de 30-40 años, la interacción del cliente se enrutará al grupo de agentes 1.

En la herramienta Genesys Rules Authoring Tool, cree una nueva regla lineal. Ingrese el nombre, la fase, y todo lo demás, según lo desee, y luego agregue una condición y una acción. Las fases a partir de las cuales el autor de las reglas puede seleccionar, las dicta la plantilla de reglas que está utilizando el autor de las reglas.

Hay una enumeración llamada Fases dentro del dato `_GRS_Environment`, que se creará cada vez que se cree un nuevo proyecto de plantilla de reglas en la ficha Desarrollo de reglas. Si la enumeración de fases no está presente, el autor de las reglas simplemente verá * en el menú desplegable **Fase**. En este caso, la fase no se tendrá en cuenta al evaluar el paquete de reglas.

Importante

El dato `_GRS_Environment` se debe proporcionar para todas las evaluaciones de reglas. Se debe proporcionar un dato `_GRS_Environment` vacío para las reglas a nivel de paquete que no usan una fase (es decir, `laffase` se definió como *).

Las listas desplegables Agregar condición y Agregar acción se llenan con todas las condiciones y acciones que se crearon en las plantillas de reglas que se incluyen en el paquete de reglas. Las listas desplegables contienen las expresiones de lenguaje que los desarrolladores de reglas usaron durante la creación de los componentes y no la asignación de lenguaje de reglas. Esto permite crear reglas sin conocer la asignación del lenguaje de reglas o estar familiarizado con Drools.

Los parámetros contenidos en cada condición y acción están representados por los nombres que se ingresan. El autor de la regla de negocio debe reemplazar este nombre ya sea ingresando un valor (como para un rango de edad) o seleccionando una opción de la lista desplegable (como para un grupo de agentes).

Entonces, para crear esta regla, el autor de las reglas seleccionaría Rango de edad como la condición e ingresaría 30 como el parámetro {ageLow} y 40 como el parámetro {ageHigh}. La acción sería Grupo de agentes de destino, y Grupo de agentes 1 se seleccionaría de la lista desplegable {agentGroup}.

Más información

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

- [Creación de reglas lineales](#)
- [Actualización de reglas lineales](#)
- [Copiado de reglas lineales](#)
- [Importación de reglas lineales](#)
- [Exportación de reglas lineales](#)
- [Eliminación de reglas lineales](#)

Tablas de decisión

Las tablas de decisión le permiten unir una serie de reglas lineales con el mismo conjunto de condiciones (si) y acciones (entonces) que se utilizarán para un caso de negocio complejo (estructurado). Use tablas de decisión para evitar docenas de reglas lineales con estructura idéntica en el sistema.

Importante

1. Las opciones en las tablas de decisión deben ser mutuamente excluyentes para evitar ambigüedades. Esto asegura que solo haya un resultado por evaluación. Si las opciones no son mutuamente excluyentes, se pueden ejecutar varias filas, sin ningún orden garantizado. La última fila ejecutada determinará el resultado final.
2. El número máximo de columnas admitidas en las tablas de decisión es 50.
3. Cuando esté editando reglas, tenga cuidado de no borrar los datos de sus cookies, ya que esto podría hacer que se pierda la regla. Consulte la documentación del navegador que está utilizando para obtener más información sobre cómo evitar que un usuario borre los datos de las cookies.

Más información

Los siguientes temas explican cómo trabajar con tablas de decisión en GRAT:

- **Creación de tablas de decisión**
- **Actualización de tablas de decisión**
- **Copiado de tablas de decisión**
- **Importación de tablas de decisión**
- **Exportación de tablas de decisión**
- **Eliminación de tablas de decisión**

Orden de ejecución

Puede configurar reglas para diversos contextos de negocio (nodos que representan los diversos elementos en la jerarquía de su estructura de negocio) o para reglas globales, en el nivel del paquete de reglas. En el panel de navegación, cada contexto de negocio dentro de la estructura de negocio configurada se representa en un nivel de nodo diferente. El orden de ejecución de las reglas dentro de un paquete de reglas depende del nivel del nodo: las reglas se ejecutan primero a nivel paquete/global y luego en cada nivel de la jerarquía.

Entonces, si ha definido esta jerarquía:

- Paquete
 - Departamento de ventas
 - Finanzas

y durante la ejecución, especifica "Departamento de ventas" / "Finanzas", entonces el orden de ejecución es:

1. Reglas a nivel de paquete (según prioridad).
2. Reglas en el departamento de ventas (según prioridad).
3. Reglas en finanzas (según prioridad).

Dentro de un nodo dado, puede modificar el orden de ejecución utilizando las flechas hacia arriba  o hacia abajo  en cada regla.

Solo las reglas en una ruta de nodo particular se ejecutan en cualquier ejecución de reglas dada. La ruta de ejecución se determina mediante entradas al motor de reglas en la solicitud de ejecución.

Importante

La estructura de negocio se define en Configuration Manager o Genesys Administrator.

Importante

Los administradores del sistema pueden configurar la ejecución de la regla para que sea "de abajo hacia arriba" o "de arriba hacia abajo". El indicador **Orden de evaluación de la regla** en la parte inferior de la pantalla muestra cuál de estos está seleccionado y ofrece información sobre la herramienta al colocar el cursor sobre este indicador. Cualquier cambio realizado en esta configuración se aplicará dinámicamente, pero solo tendrá efecto después de un reinicio o una actualización del navegador.

Registro de auditoría

La ficha **Registro de auditoría** le permite ver el historial de las reglas individuales, como cuándo fueron actualizadas o implementadas, y por quién. Cuando se accede dentro de un contexto de negocio (un nodo en el árbol del explorador), la ficha **Registro de auditoría** enumera las reglas que existen para ese contexto de negocio.