



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.

Pulse Help

Pulse 8.5.103

Table of Contents

Справка по Genesys Pulse	3
Начало работы	6
Панели инструментов и настенные экраны	14
Примеры панелей инструментов и настенных экранов	21
Популярные отчеты	25
Добавление виджетов отчетов	32
Типы виджетов	36
Отображение внешнего содержимого	42
Шаблоны виджетов	44
Свойства показателей	51
Формулы отчетов	64
Библиотека функций шаблонов	72

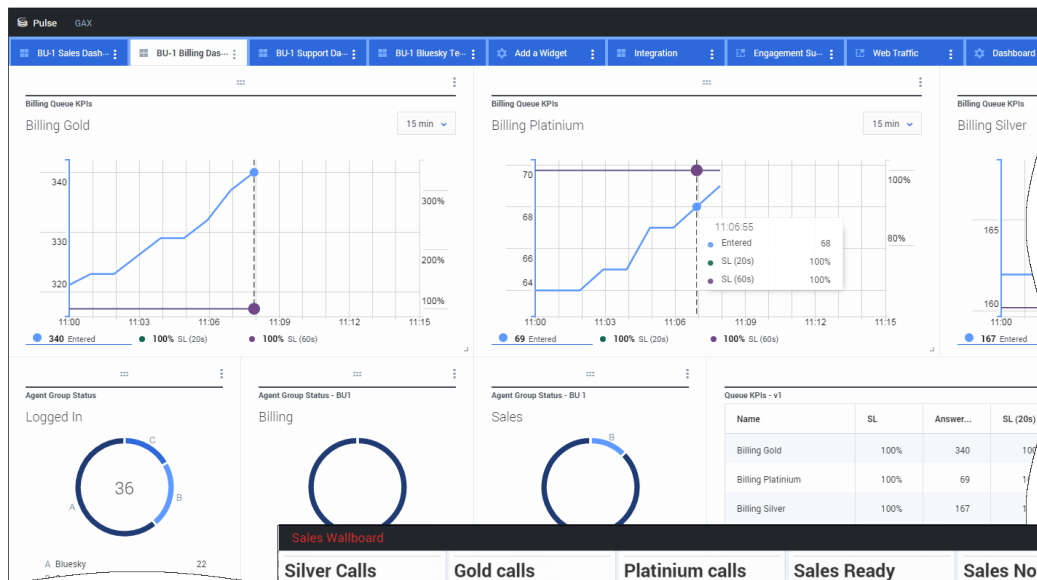
Справка по Genesys Pulse

Genesys Pulse — это модульное приложение с расширением GAX (Genesys Administrator Extension), которое обеспечивает наглядное представление показателей контакт-центра на панелях инструментов в режиме реального времени в рамках графического пользовательского интерфейса GAX.

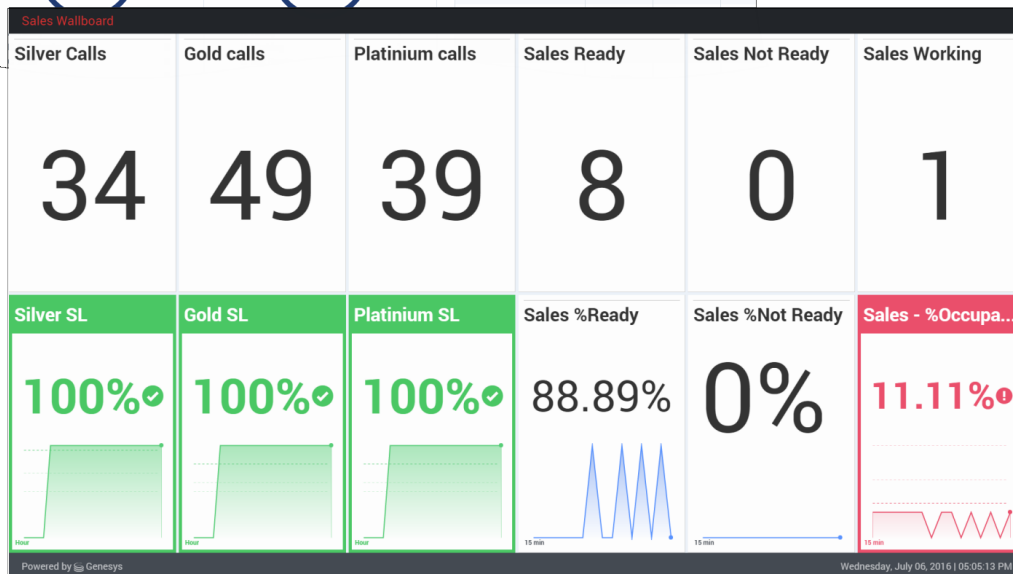
Important

Вы не можете включить режим совместимости в Internet Explorer, даже если вы используете поддерживаемую версию.

dashboard



wallboard



Вы можете:

- просматривать отчеты в виджетах на **панели инструментов** или **настенном экране** Genesys Pulse;
- настраивать **бюджеты** для отображения таких определяемых пользователем диаграмм, как «Кольцо», «Сетка», «Ключевой показатель эффективности» или «Список»;
- использовать настраиваемые **шаблоны**, чтобы быстро создавать виджеты отчетов для своей панели инструментов.

Готовы? **Начало работы.**

Ищите ответы на конкретные вопросы? Попробуйте поискать в указанных ниже темах.

- Популярные отчеты в режиме реального времени.
- Управление панелями инструментов и настенными экранами.
- Примеры панелей инструментов и настенных экранов.
- Добавление отчетов на панель инструментов или настенный экран.
- Отображение внешнего содержимого.
- Свойства показателей.

Новая функциональная возможность Pulse

Ваша версия Pulse может не поддерживать все новые функциональные возможности, описываемые в настоящем руководстве:

- теперь стали доступны настенные экраны.

Начало работы

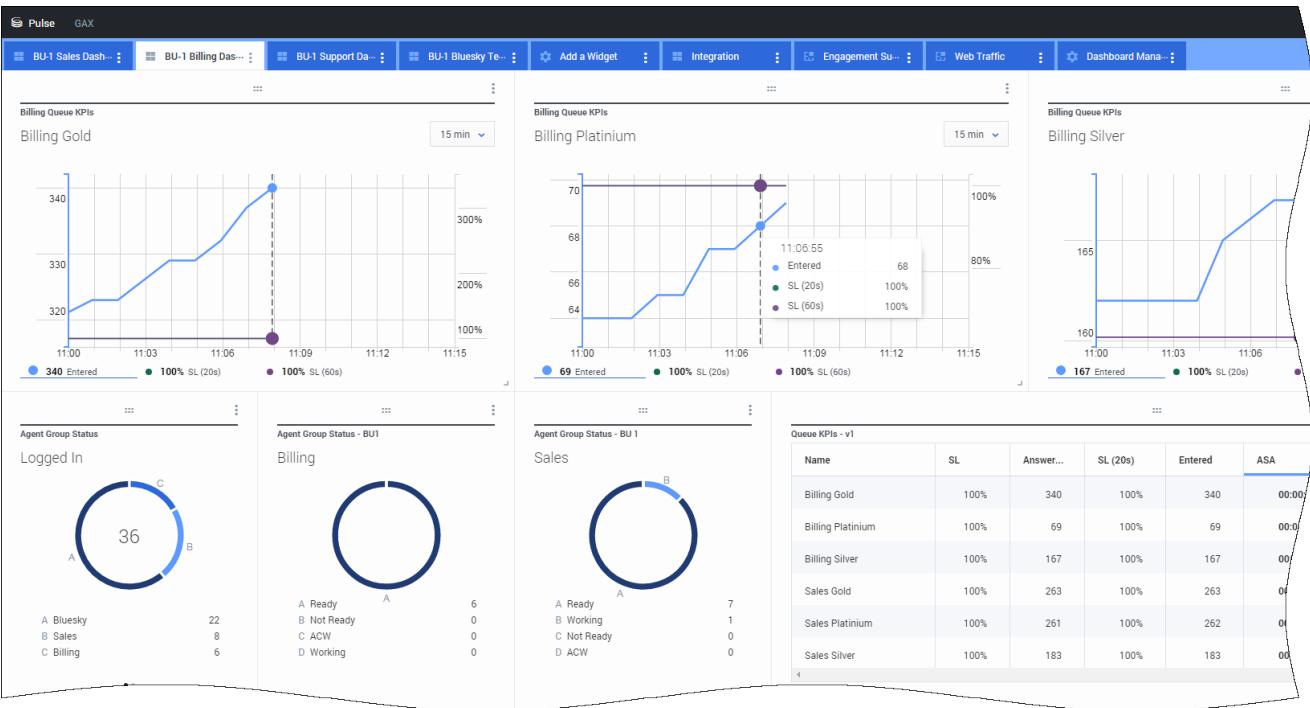
Genesys Pulse — это шлюз для мониторинга вашего контакт-центра, позволяющий лучше обеспечивать ваши бизнес-потребности.

Important

Информация, отображаемая в Genesys Pulse, зависит от вашего контакт-центра и вашей роли в его работе, поэтому вы можете не иметь возможности выполнять все действия или просматривать все сведения, упоминаемые в этой справке. Если вам кажется, что у вас должна быть возможность выполнять определенные действия или просматривать определенные сведения, а вы этого не можете делать, обратитесь к своему руководителю или системному администратору.

Теперь, когда вы уже знаете, что представляет собой приложение Genesys Pulse, вам, наверное, интересно, как им пользоваться. На этой странице «Начало работы» представлена информация о запуске, просмотре и управлении отчетами. Итак, приступим!

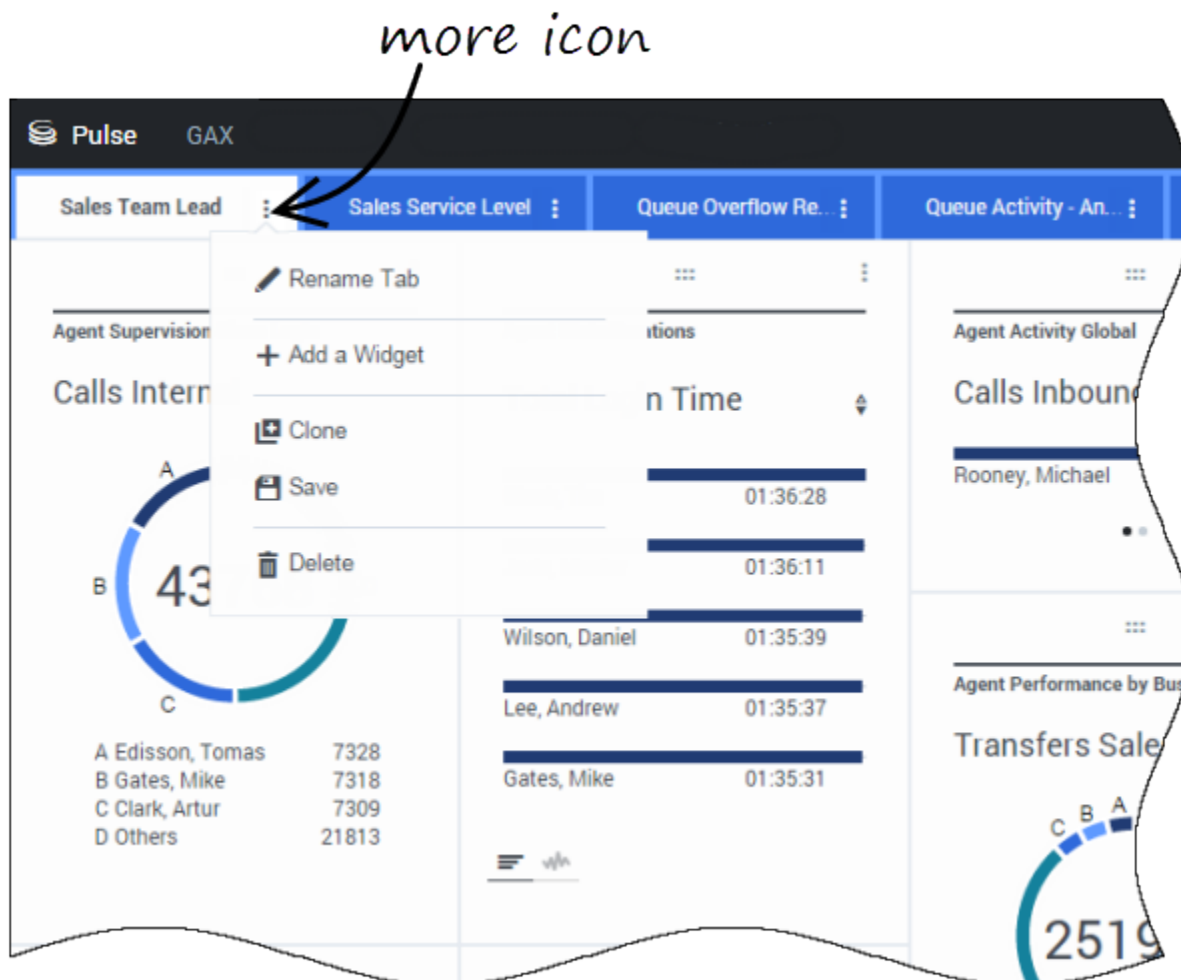
Доступ к отчетам



Для просмотра отчетов в режиме реального времени можно открыть панель инструментов Genesys Pulse в рамках расширения Genesys Administrator Extension (GAX).

Отчеты отображаются в виджетах, которые можно легко развернуть до размера панели инструментов для отображения дополнительных сведений.

Управление панелями инструментов и настенными экранами

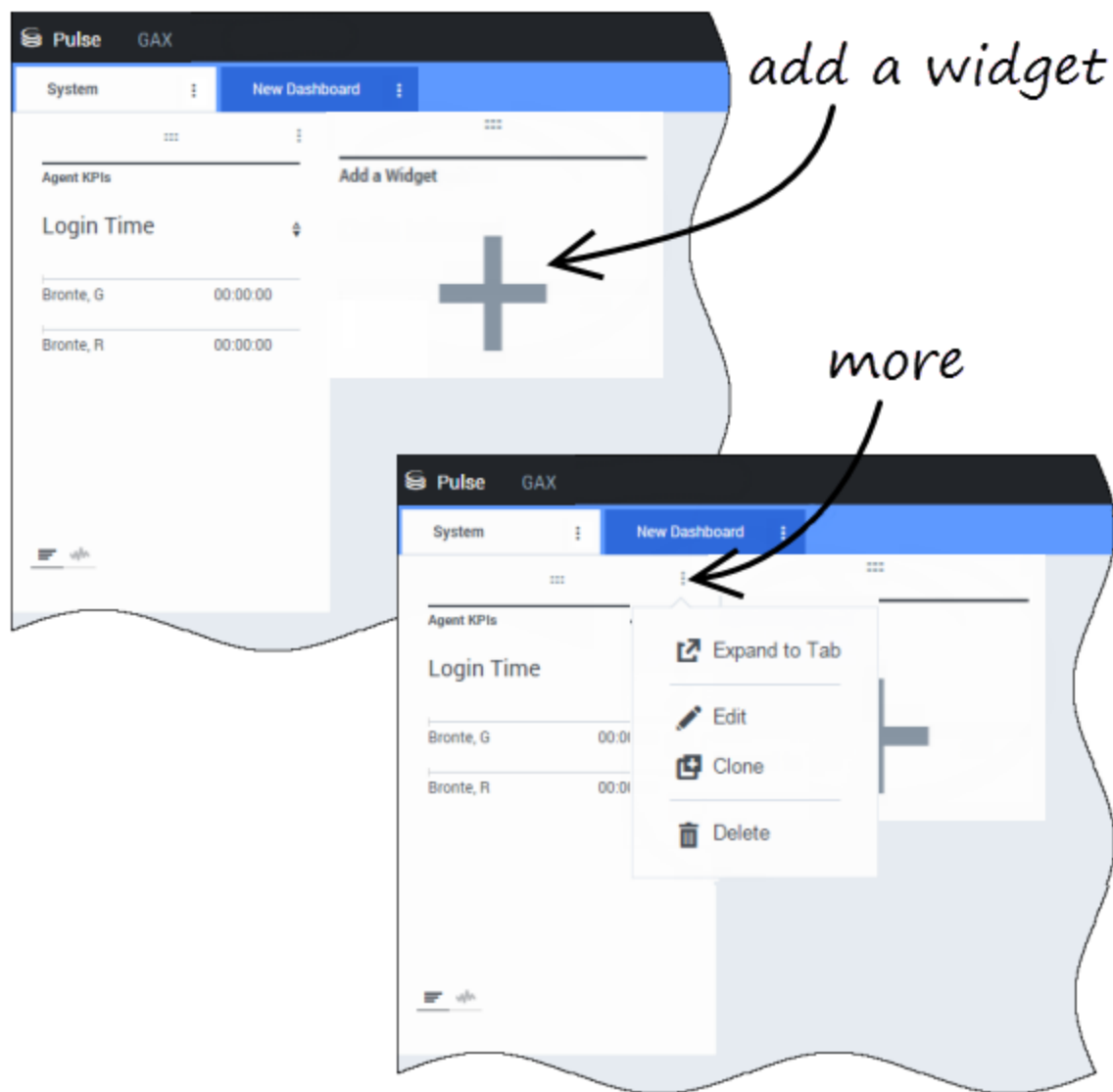


Для управления **панелями инструментов и настенными экранами Genesys Pulse** используйте вкладки. Щелкните значок «Еще» в правом углу панели инструментов для просмотра параметров.

- **Добавить виджет** — добавление нового виджета на панель инструментов или настенный экран.
- **Клонировать** — создание новой копии панели инструментов или настенного экрана.
- **Заккрыть** — закрытие панели инструментов или настенного экрана.

- **Настроить**— — изменение имени, описания и других параметров панели инструментов или настенного экрана.
- **Запустить**— — запуск настенного экрана.
- **Опубликовать**— — предоставление общего доступа к неопубликованной панели инструментов или неопубликованному настенному экрану.
- **Сохранить как**— — сохранение новой копии опубликованной панели инструментов или опубликованного настенного экрана.
- **Обновить общую копию**— — перезапись опубликованной копии панели инструментов или настенного экрана.

Использование виджетов отчетов



Виджеты Genesys Pulse используются для отображения таких диаграмм ключевых показателей для объектов на панели инструментов, как «Кольцо», «Данные», «Ключевой показатель эффективности», «Отслеживание времени» или «Список».

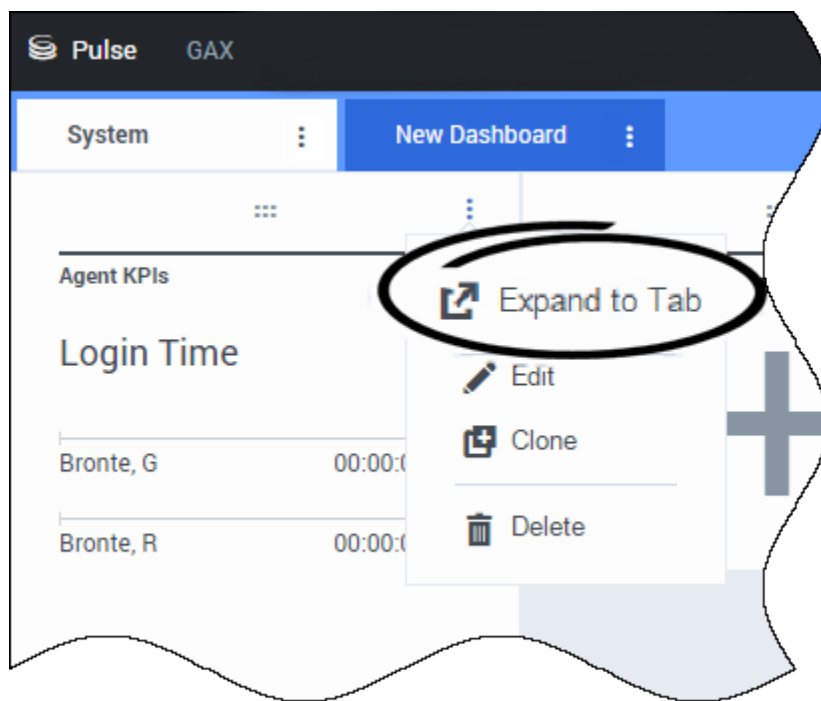
Вы можете:

- **Клонировать** — создание копии виджета.
- **Удалить** — удаление виджета.
- **Загрузить** — загрузка данных отчета в виде файла CSV.
- **Правка** — внесение изменений в виджет.

- **Развернуть во вкладке**— — просмотр расширенного, подробного представления отчета.

Вы можете также **добавлять новые виджеты на панель инструментов**.

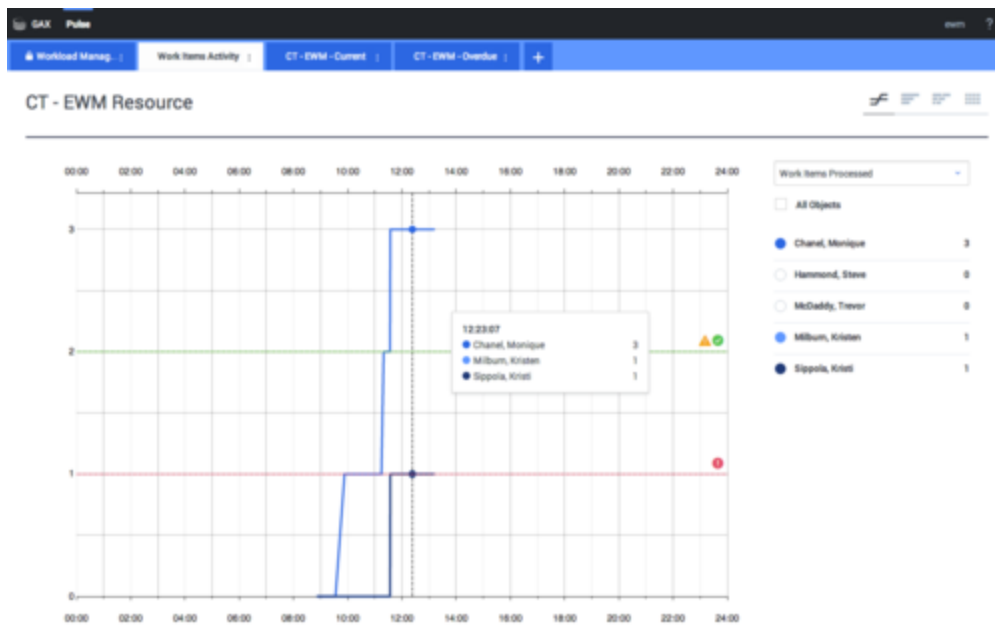
Разворачивание отчетов на панели инструментов



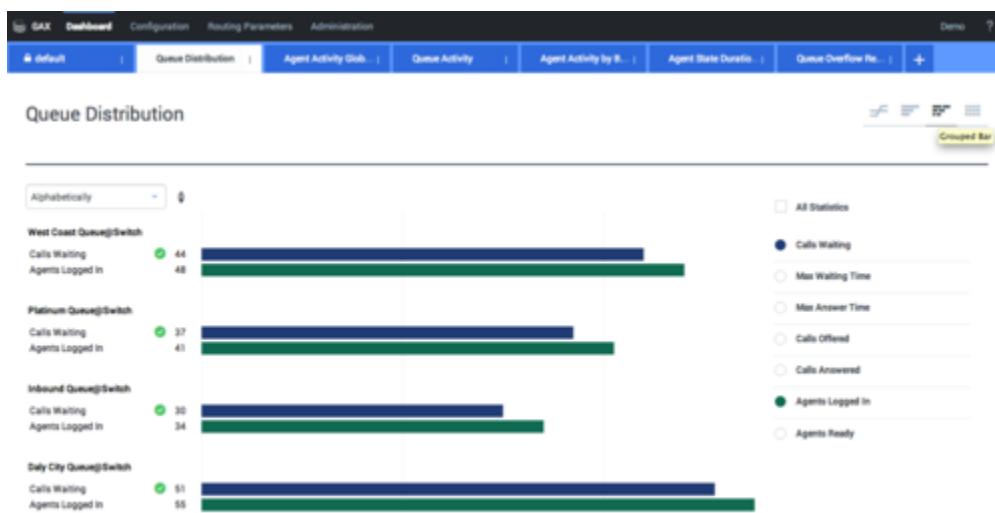
Щелкните значок «Еще» в правом верхнем углу виджета и выберите команду **Развернуть во вкладке** для просмотра подробного представления отчета. Такой развернутый отчет открывается на новой вкладке, поэтому это никак не повлияет на первоначальный вид панели инструментов.

Вы можете:

- Загрузить данные отчета в виде файла CSV, выбрав пункт **Загрузить виджет** в меню «Еще».
- Внести изменения в исходный виджет, выбрав пункт **Правка** в меню «Еще».
- Изменить количество столбцов, которые должны отображаться в сетке, щелкнув значок карандаша.
- Применять параметры сортировки, определять объекты и показатели.
- Просматривать различные типы диаграмм, доступных в развернутом виджете.
 - **[+] Отслеживание времени**



- [+] Гистограмма с группировкой



- [+] Гистограмма с накоплением



- **[+] Данные**

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanet, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	1	0 ●	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00
McDaddy, Trevor	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- **Управление панелями инструментов и настенными экранами.**
- **Примеры панелей инструментов и настенных экранов.**
- **Добавление виджетов отчетов.**

- Популярные отчеты в режиме реального времени.
- Отображение внешнего содержимого с помощью виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР».

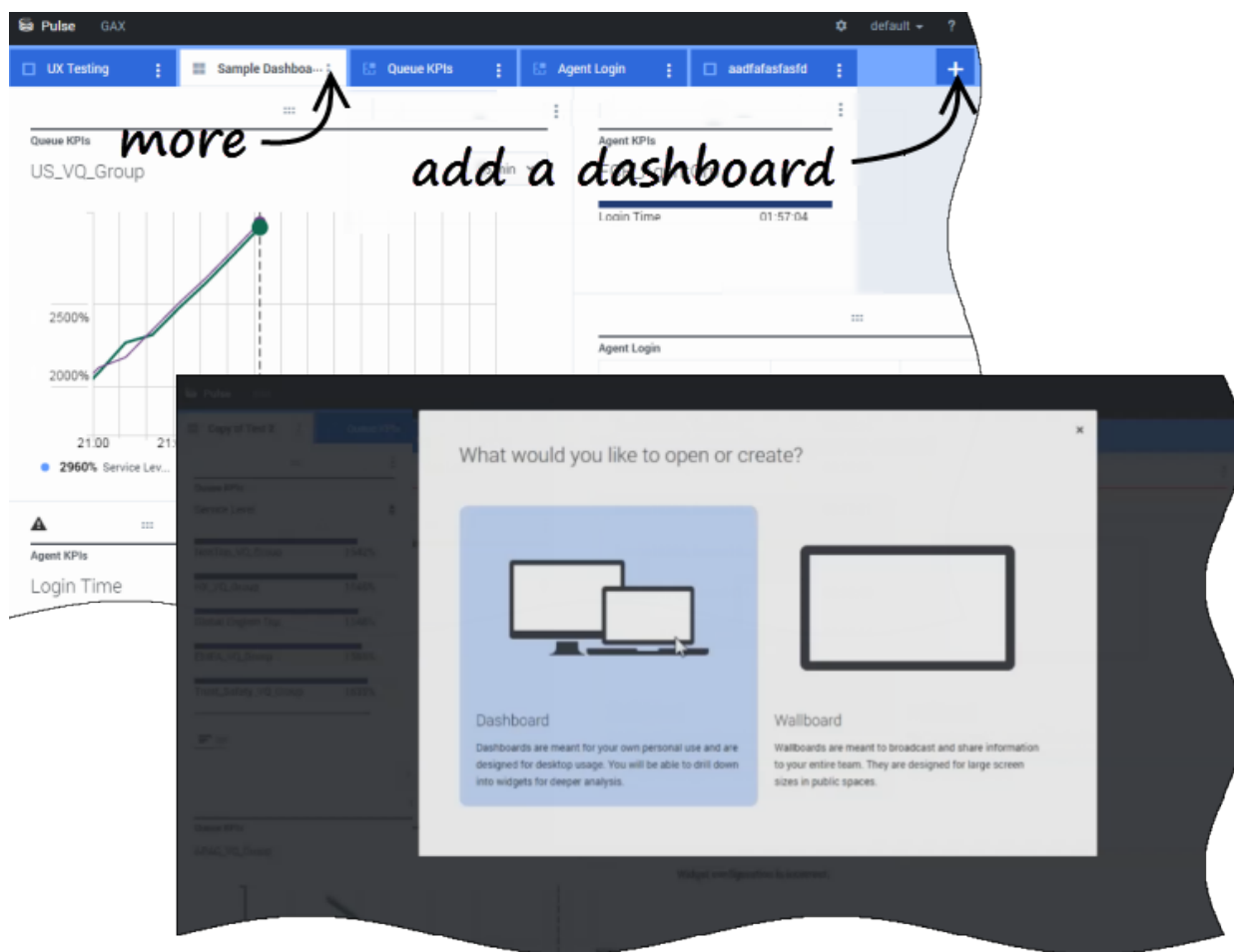
Панели инструментов и настенные экраны

Панели инструментов и настенные экраны Pulse используются для отображения отчетов в виджетах в режиме реального времени, что позволяет пользователю осуществлять мониторинг контакт-центра в соответствии с собственными потребностями.

Панели инструментов предназначены для личного использования. На этих панелях отображаются детализированные отчеты и указывается более подробная информация по сравнению с настенными экранами.

На настенных экранах большой диагонали может вестись широкоформатная передача информации для группы людей. На настенных экранах можно использовать только виджеты «Ключевой показатель эффективности».

Добавление панели инструментов или настенного экрана



Чтобы открыть или создать новую панель инструментов либо настенный экран, нажмите **Добавить панель инструментов**.

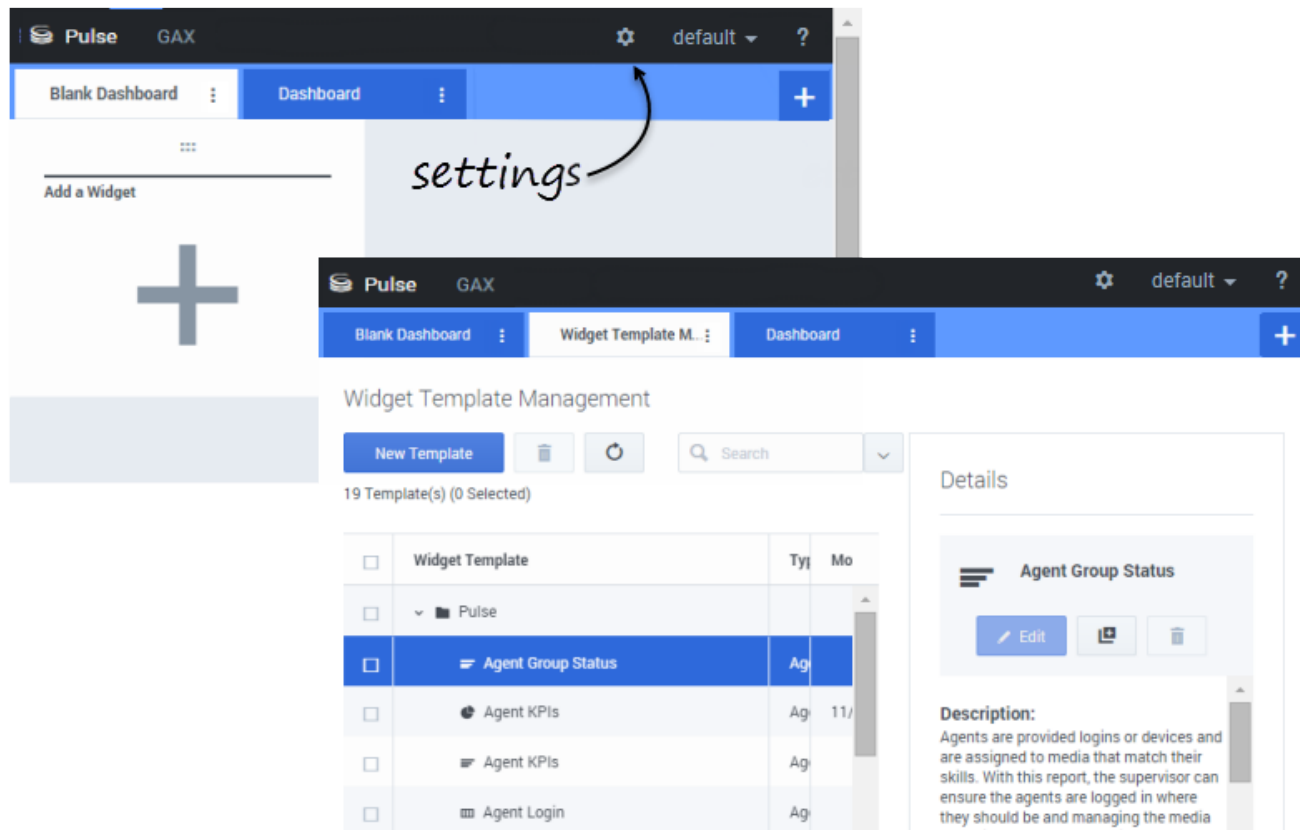
Затем можно выбрать тип добавляемого объекта — панель инструментов или настенный экран.

Мастер поможет выполнить остальные действия.

Important

Выберите пункт **Запустить** в меню настенного экрана **Еще**, чтобы отобразить данные в полноэкранном режиме.

Управление общими панелями инструментов, настенными экранами и шаблонами



Для управления общими панелями инструментов, настенными экранами и шаблонами выберите пункт **Настройки**.

С экрана настроек можно выполнять различные действия на панелях инструментов, настенных экранах и в **шаблонах виджетов**, в том числе назначать их группам пользователей.

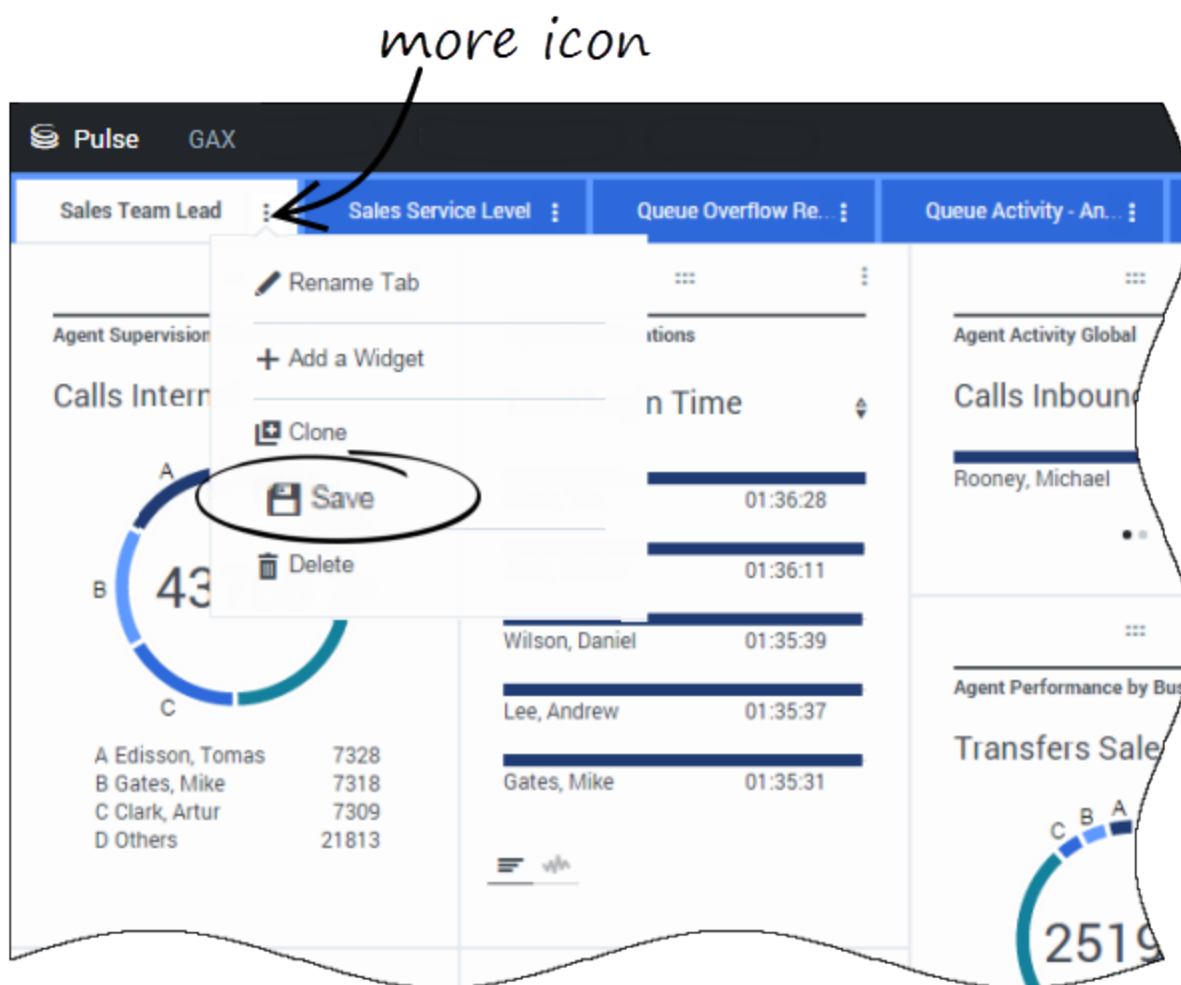
В Genesys Pulse сохраненные и общие элементы перечислены в таблице, а сведения об элементах отображаются справа.

Tip

Чтобы узнать, как упростить процесс создания виджета, см. тему **Шаблоны виджетов**.

Скрытие пользовательской панели инструментов или

настенного экрана, либо предоставление общего доступа к ним для других пользователей



Вы можете предоставить другим пользователям общий доступ к пользовательской панели инструментов или настенному экрану (например, группе пользователей «Руководители группы сбыта»). При выборе пункта **Опубликовать** или **Сохранить как** в меню «Еще» вы должны сначала выбрать команду **Сохранить на сервере конфигурации Genesys Configuration Server**, а затем каталог для сохранения и совместного использования панели инструментов с другими пользователями. Обязательно присвойте каталогу имя, которое будет соответствовать конкретным потребностям пользователя.

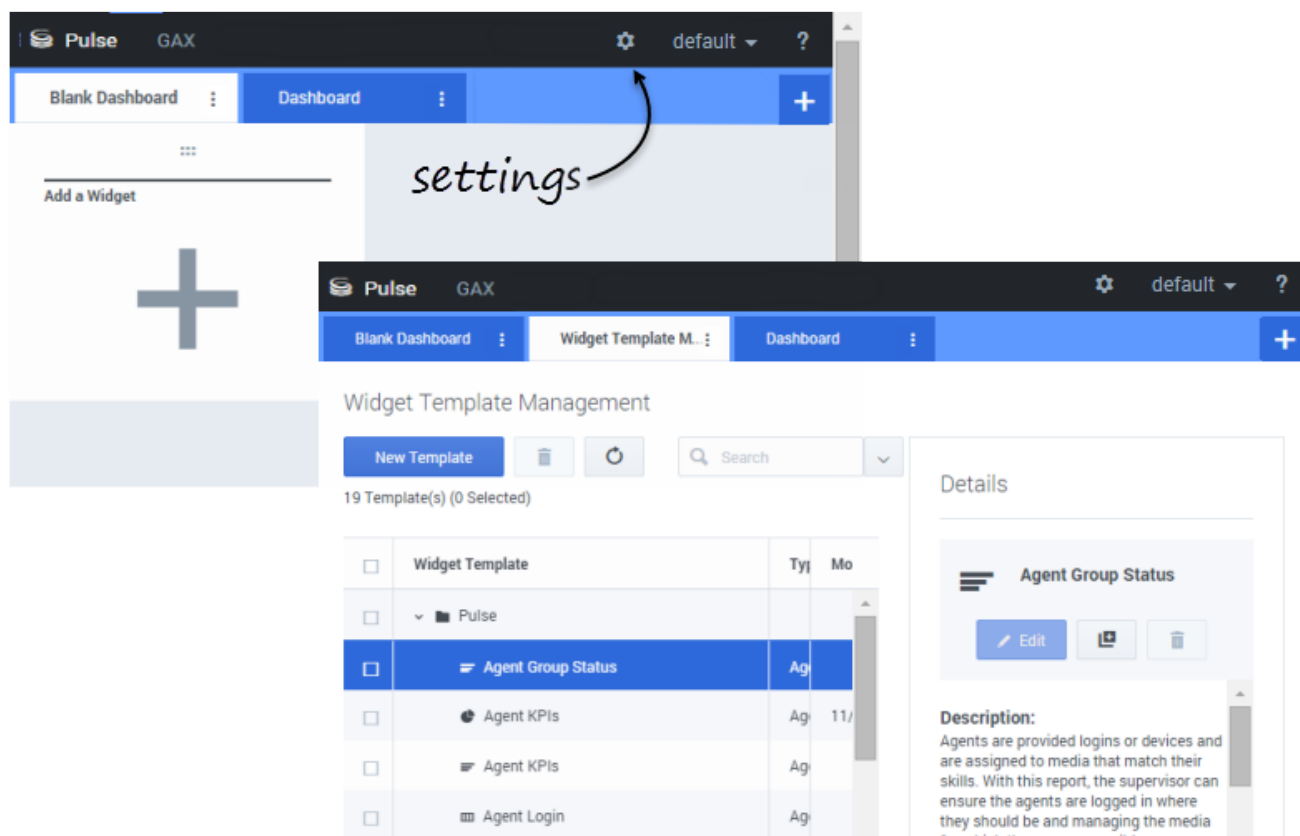
Используйте раздел «Управление панелью инструментов», чтобы скрыть панель инструментов от других пользователей. Выберите панель инструментов, нажмите **Связать с диспетчером конфигурации Configuration Manager** справа в пункте **Группы доступа** и задайте настройки разрешений для пользователей, которые смогут просматривать ваши панели инструментов.

Important

Чтобы другие пользователи не смогли воспользоваться вашими панелями инструментов, вы должны иметь разрешения GAX: Доступ к диспетчеру конфигурации, Чтение сценариев и Создание/полный контроль сценариев.

Чтобы сохранить панели инструментов или настенные экраны на сервере конфигурации Genesys Configuration Server, у вас должен быть полный доступ к целевому каталогу.

Предоставление пользователям разрешения настраивать панели инструментов



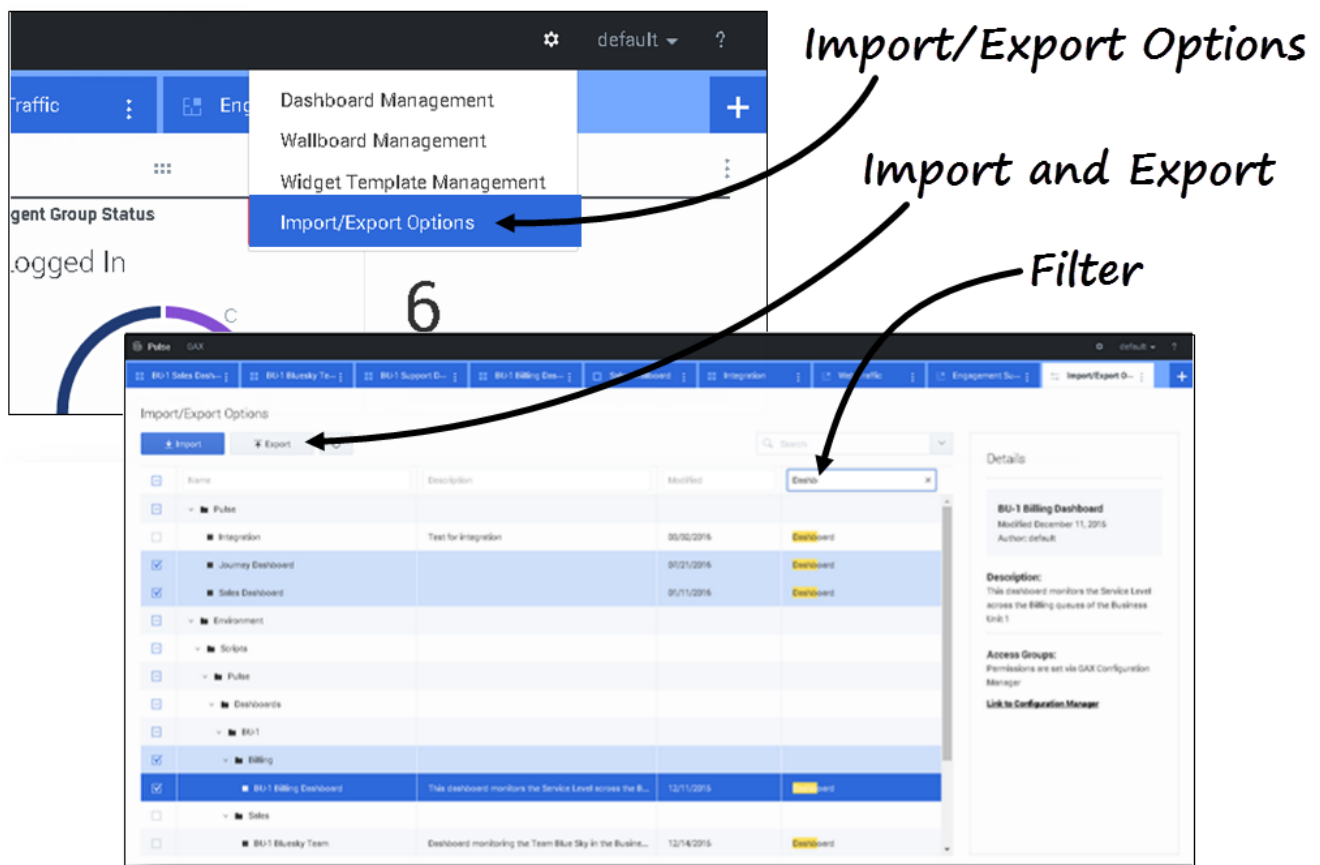
Ваши пользователи Genesys Pulse, возможно, пожелают сохранять любые изменения, которые они будут вносить на свои панели инструментов. Вы можете позволить это, предоставив им соответствующие разрешения.

На странице **Диспетчер конфигурации** в пункте **Учетные записи** перейдите в раздел **Роли** и найдите назначенную пользователю роль.

Измените привилегии, предоставляемые при выборе **роли**, на вкладке **Назначенные привилегии** в разделе **Pulse**, чтобы разрешить указанные ниже действия.

- **Управление вкладками Pulse** — пользователь может запускать и закрывать панели инструментов, а также разворачивать виджеты до размера вкладки.
- **Изменение отображения виджета Pulse** — пользователь может изменять параметры отображения виджета.
- **Управление виджетами Pulse** — пользователь может создавать, удалять или изменять все параметры виджетов.

Предоставление общего доступа к пользовательским панелям инструментов, настенным экранам и шаблонам



Вы можете экспортировать панели инструментов, настенные экраны и шаблоны из одной среды в другую. Это означает, что, после того как вы создадите собственное пользовательское содержимое на основе бизнес-требований, вы сможете легко создать пакет для использования в других средах.

Экспорт файла пакета из пользовательской среды

1. Выберите параметры **Импорт/экспорт** в правом верхнем меню.
2. Выберите любые панели инструментов, настенные экраны и шаблоны виджетов из централизованного репозитория. Вы также можете применить фильтр по типу объекта или имени панели инструментов.
3. Нажмите **Экспорт** для того, чтобы сохранить файл пакета (формат JSON) в своей системе.

Импорт файла пакета в другую среду

1. В другой среде выберите параметры **Импорт/экспорт** в правом верхнем меню.
2. Нажмите **Импорт** для того, чтобы выбрать ранее экспортированный файл пакета.
3. Выберите панели инструментов, настенные экраны и шаблоны виджетов из пакета файлов для импорта в текущую среду.
4. Нажмите **Импорт**.

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

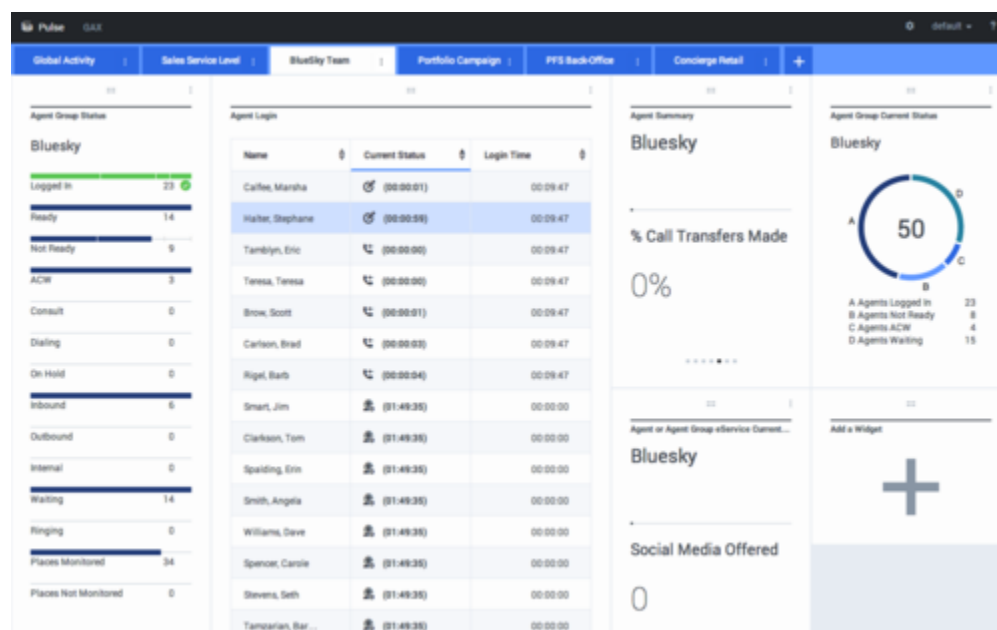
- [Примеры панелей инструментов и настенных экранов.](#)
- [Добавление виджетов отчетов на панель инструментов или настенный экран.](#)
- [Популярные отчеты в режиме реального времени.](#)
- [Отображение внешнего содержимого с помощью виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР».](#)

Примеры панелей инструментов и настенных экранов

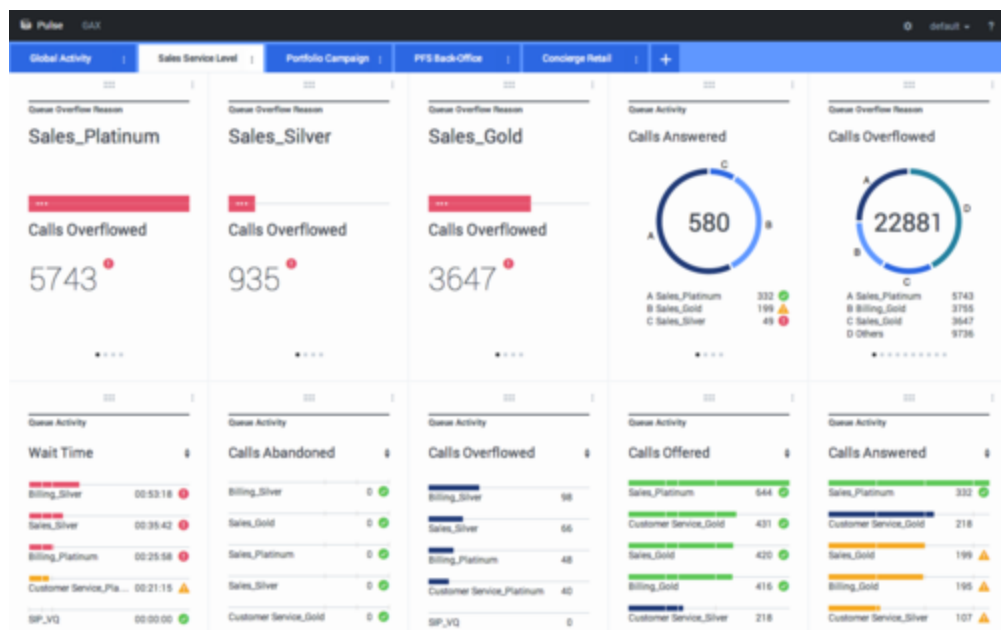
Указанные ниже примеры помогут вам выбрать типы отчетов в режиме реального времени, которые будут отображаться на панели инструментов или настенном экране.

Примеры панелей инструментов

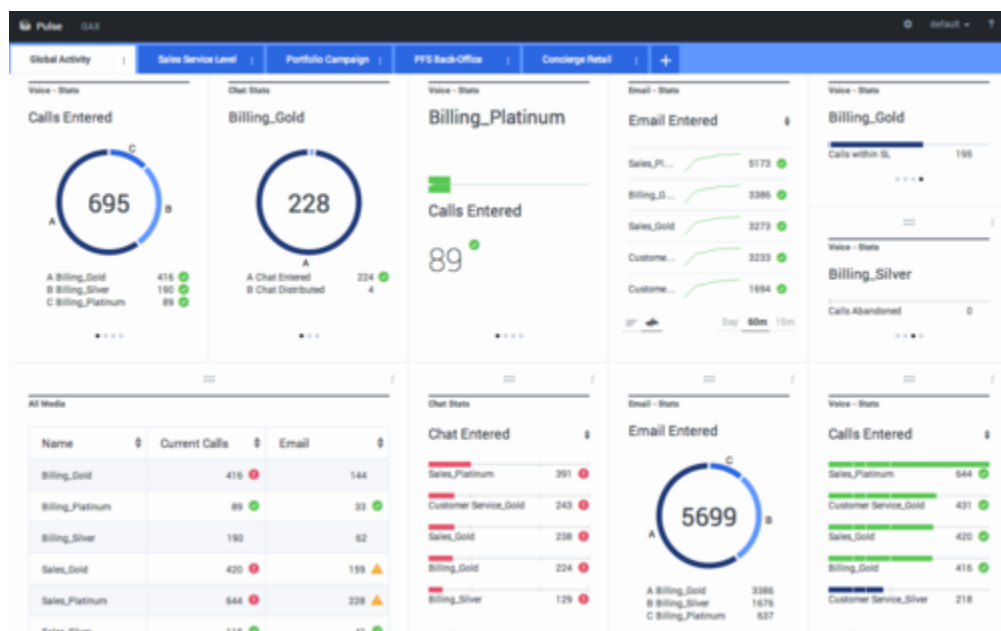
Панель инструментов для руководителя группы сбыта



Панель инструментов для руководителя, которая касается уровня обслуживания в рамках продаж



Многоканальная панель инструментов для руководителя



Панель инструментов для руководителя, связанная с исходящими

кампаниями

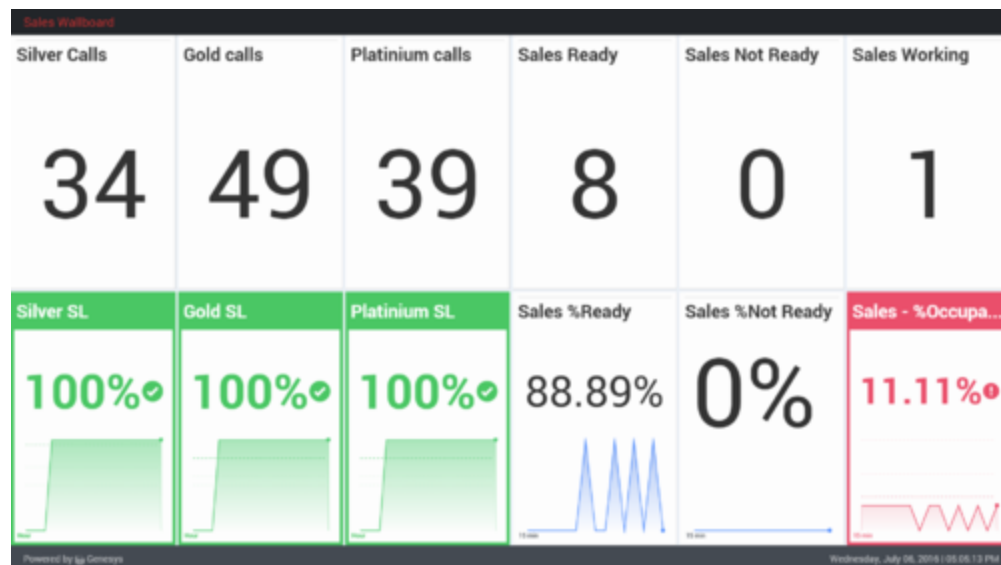


Панель инструментов для руководителя, связанная с конторской работой



Пример настенных экранов

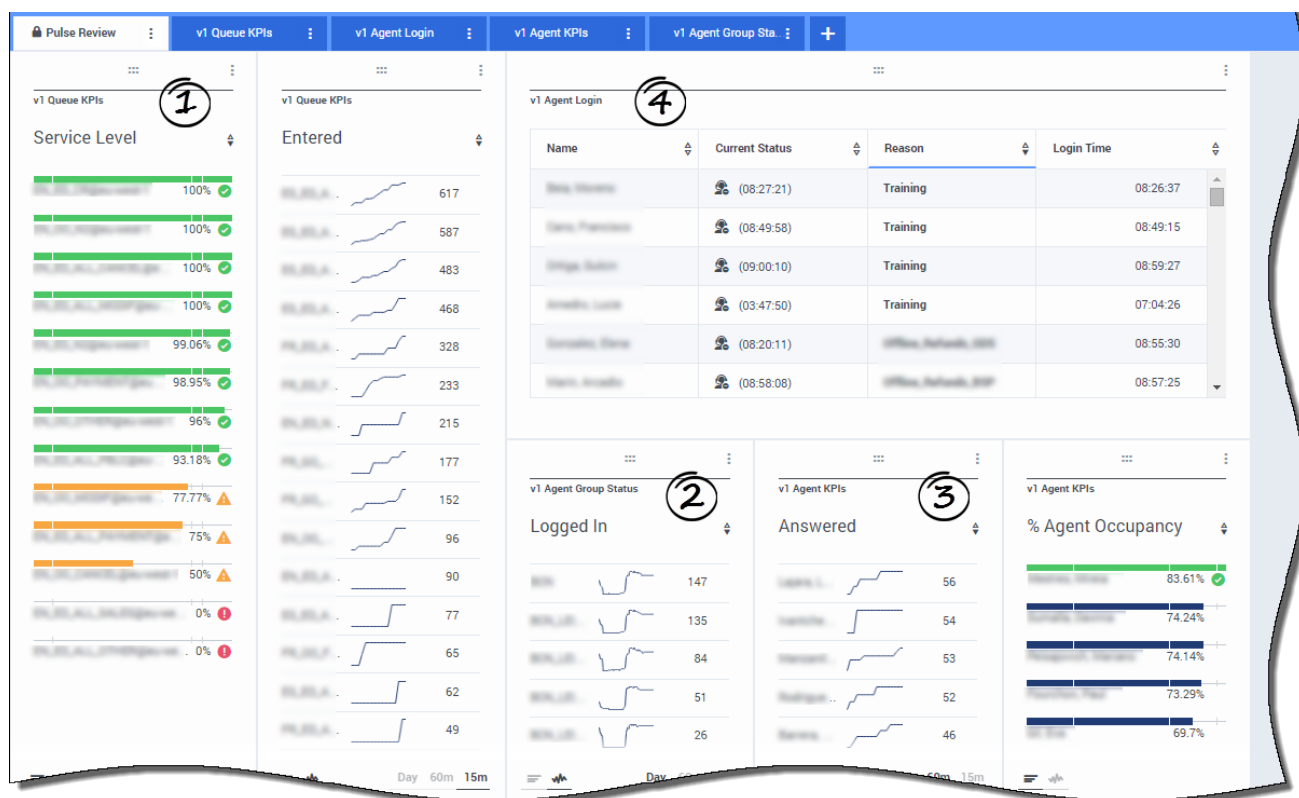
Настенный экран сбыта



Популярные отчеты

Вы можете включить популярные отчеты в режиме реального времени на свою панель инструментов, что позволит вам быстро начинать мониторинг контакт-центра. Прежде всего необходимо решить, что вы хотите знать о своем контакт-центре.

Отчеты на панели инструментов Genesys Pulse



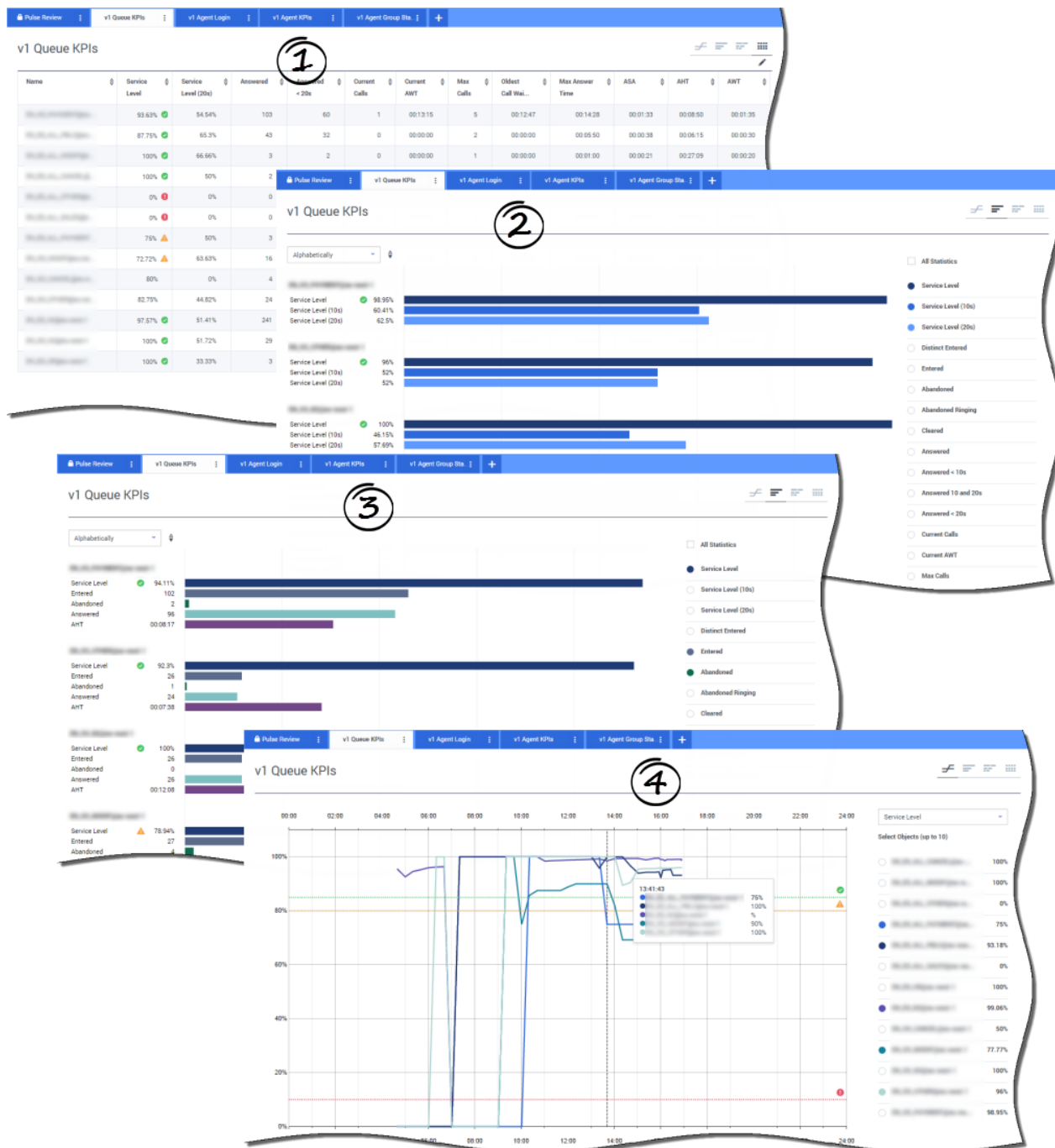
Руководителям необходимо с одного взгляда понимать, что происходит в их контакт-центре. В приложении Genesys Pulse эти отчеты отображаются в виджетах, которые можно легко развернуть до размера панели инструментов в виде таблицы данных, гистограммы и диаграмм отслеживания времени.

Чаще всего руководители задают приведенные ниже вопросы.

1. Достигнем ли мы операционных целевых показателей?
2. Как управлять рабочей нагрузкой агентов в разных командах?
3. Насколько успешно работают мои агенты?

4. Назначены ли мои агенты должным образом?

Достижение операционных целевых показателей



Используя отчет о **ключевых показателях эффективности очереди**, вы можете быстро проанализировать весь трафик вызовов, чтобы определить, какие действия необходимы для достижения вашего целевого показателя. Аналогичным образом вы можете проанализировать активность в чате с помощью отчета о **ключевых показателях эффективности очереди чата**.

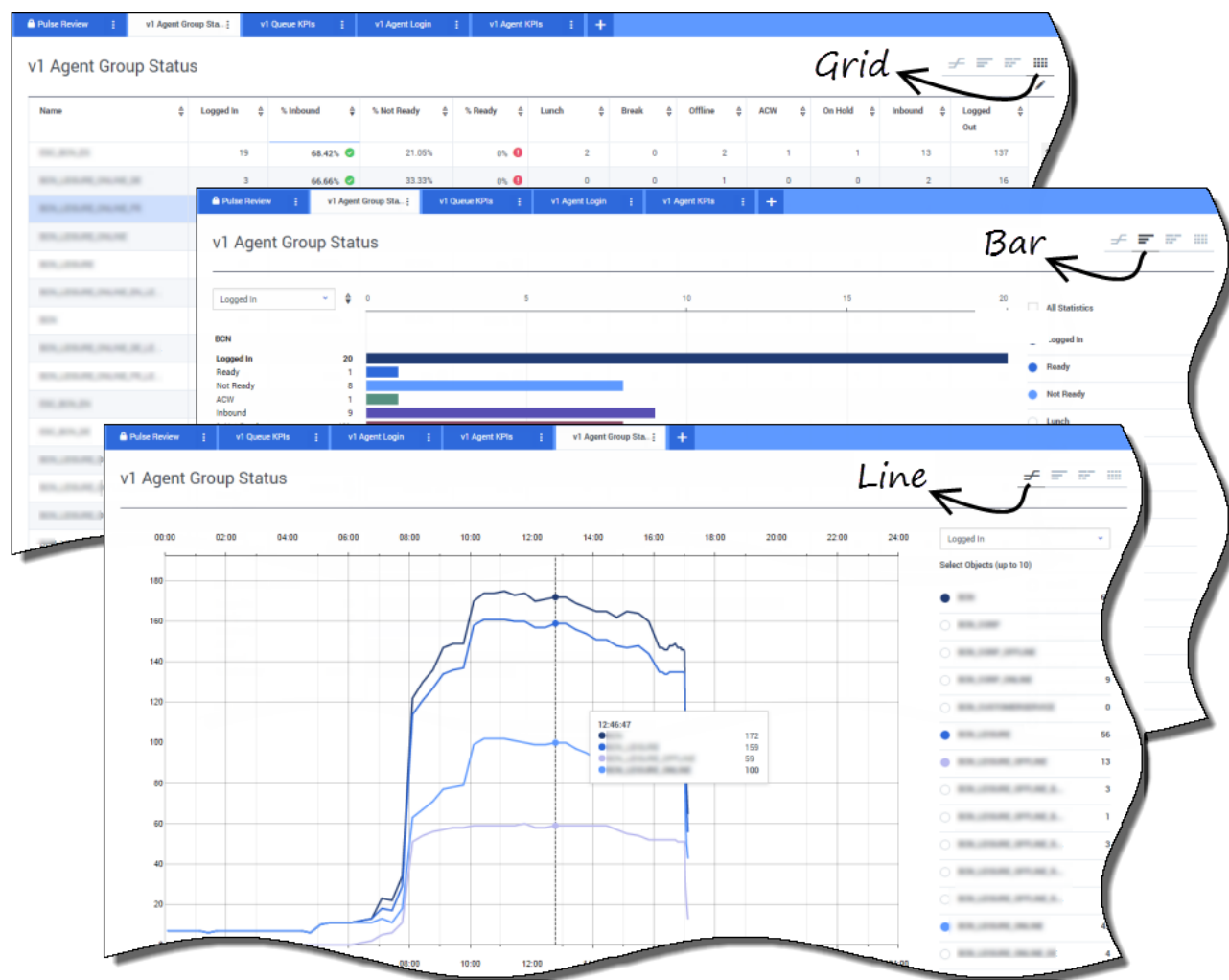
Ключевой показатель эффективности в контакт-центре часто связан с прерванными взаимодействиями, поэтому очень важно иметь полное представление о том, почему контакты прерывают взаимодействие (например, из-за длительного ожидания).

Руководство контакт-центра разрабатывает критерии или определяет уровень обслуживания, которое ожидают их клиенты. Этот отчет содержит основное представление, позволяющее определить, достигает ли контакт-центр установленных операционных целевых показателей.

В примерах отчеты отображают ключевые показатели эффективности (например, уровень обслуживания, отвеченные вызовы, текущие вызовы в очереди, ССО и СВО) для каждого сегмента (виртуальная очередь, связанная с бизнесом клиента).

1. Таблица данных позволяет определить, как настроить конкретные пороговые значения на основании вашего соглашения об уровне обслуживания.
2. Первая гистограмма отображает результаты по уровню обслуживания с лучшей детализацией и позволяет определить время, когда уровень обслуживания может ухудшаться.
3. Вторая гистограмма отображает результаты по уровню обслуживания и другие ключевые показатели эффективности для оценки эффективности распределения вызовов.
4. Диаграмма отслеживания времени отображает тенденцию уровня обслуживания за текущий день.

Как управлять рабочей нагрузкой агентов в разных командах?



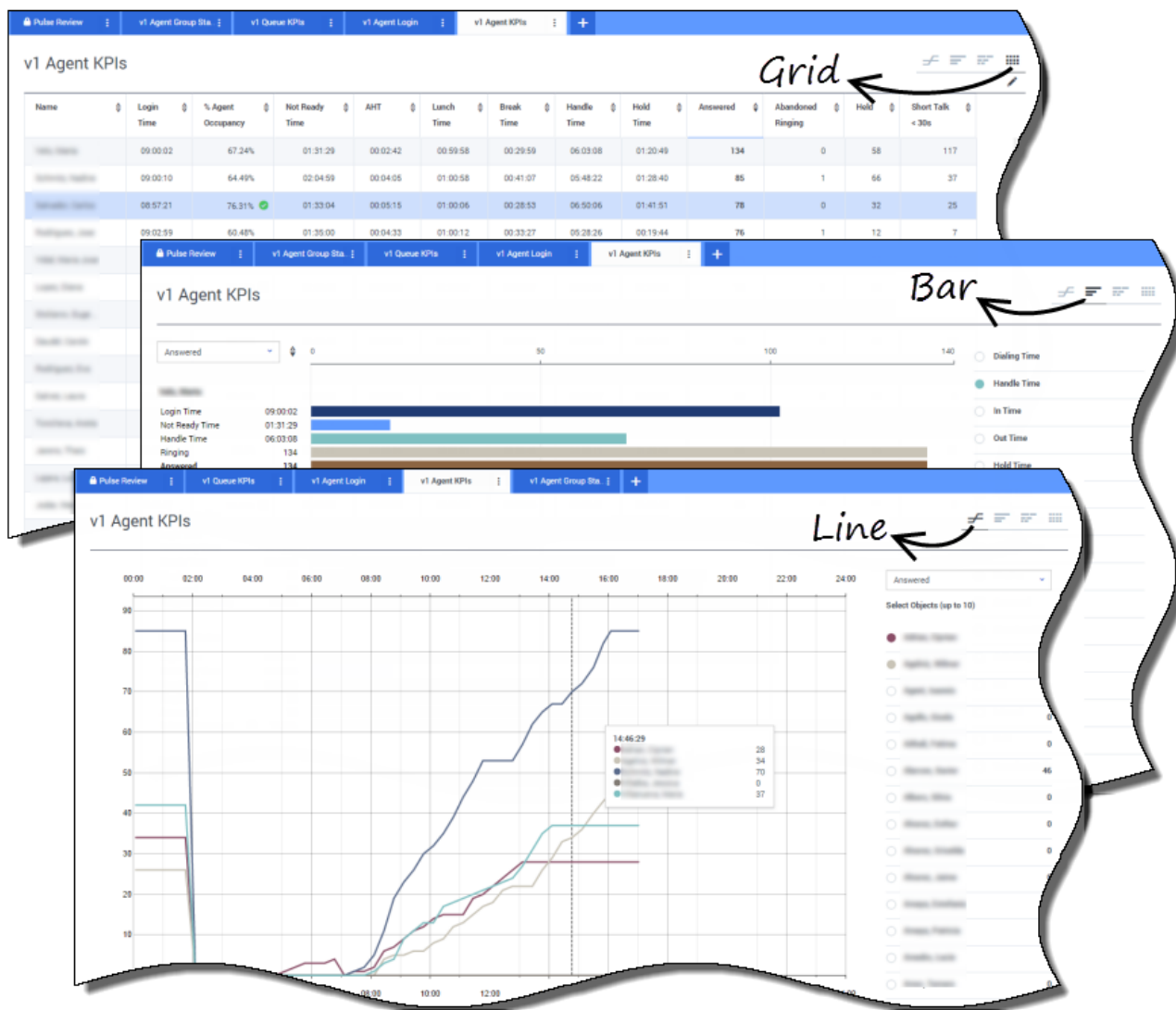
В целях управления рабочей нагрузкой в разных командах руководители могут отслеживать доступность и поведение своих сотрудников в отчетах **Статус группы агентов**. Это позволяет руководителям быстро просматривать наличие доступного персонала и его текущее состояние. Например, можно увидеть, какой процент агентов отвечают на звонки, удерживают звонки, ожидают звонков или не готовы с указанием причины.

В развернутом виде:

- таблица данных отображает ключевые показатели эффективности и текущий статус ваших сотрудников;
- гистограмма отображает распределение статуса агентов для каждой команды;

- диаграмма отслеживания времени позволяет сравнивать тенденции агентов, которые вошли в систему, для каждой команды.

Насколько успешно работают мои агенты?



Вы можете увидеть ключевые показатели эффективности группы агентов в вашем контакт-центре в отчетах о **ключевых показателях эффективности агента**. Вы можете проанализировать другую активность определенного канала коммуникации, используя отчеты о **ключевых показателях эффективности агента чата** и **ключевых показателях эффективности агента электронной почты**.

Агенты управляют многими транзакциями и состояниями наряду или в связи с отвеченными вызовами. Genesys Pulse отображает все данные в едином отчете, что позволяет

руководителям иметь представление о производительности агентов на основании коэффициента оперативности. Например, вы можете увидеть переведенные звонки в сравнении с количеством отвеченных вызовов, что может указывать на нерешенные запросы клиентов после первого контакта.

В развернутом виде:

- таблица данных отображает ключевые показатели эффективности агентов и текущий статус ваших сотрудников;
- гистограмма отображает статус и активность агентов. Руководители могут сортировать агентов в зависимости от интересов. Например, руководитель может сортировать агентов по отвеченным вызовам.
- Диаграмма отслеживания времени сравнивает тенденции вызовов, на которые ответил каждый агент.

Назначены ли мои агенты должным образом?

1

Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	Employeeid	Place	Switch	Loginid
John Smith	(08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith
John Smith	(08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith
John Smith	(09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith
John Smith	(08:25:56)	08:25:56	Office Hours	09:01:30	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith
John Smith	(09:03:53)	09:03:53	Office Hours	09:03:26	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith

2

Name	Current Status	Login Time	Employeeid	ANI	DID	DNIS	Brand	Market	Service
John Smith	(00:08:33)	06:53:24	John Smith	Restricted	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:01:45)	09:14:39	John Smith	Restricted	John Smith	John Smith	FR	FR	John Smith
John Smith	(00:01:12)	09:05:29	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:02:29)	08:51:46	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:02:15)	08:58:57	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:02:07)	09:04:44	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:03:15)	08:58:30	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:11:23)	09:02:19	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:00:16)	09:03:54	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:01:09)	07:20:06	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:00:02)	07:04:44	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:02:20)	08:02:09	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:01:00)	06:57:35	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(00:01:36)	09:02:11	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith
John Smith	(05:59:04)	05:59:04	John Smith	John Smith	John Smith	John Smith	ES	ES	John Smith

Вам необходимо убедиться в том, что все аспекты вашего бизнеса охвачены. Вы можете просмотреть свойства и статус отдельных агентов, а также канал коммуникации, которым они управляют, в отчете **Вход агента**. С помощью этого отчета руководители могут гарантировать, что агенты вошли туда, где они должны быть, и управляют теми каналами коммуникации, за которые они ответственны.

В примерах:

- первая таблица данных отображает причину, по которой агенты в определенной группе не готовы;
- вторая таблица данных отображает свойства, связанные с вызовом, который в настоящее время обрабатывается агентами. Сюда входят 4 пары «ключ-значение»: тип обслуживания, подтип обслуживания, потребительский сегмент и бизнес-результат.

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

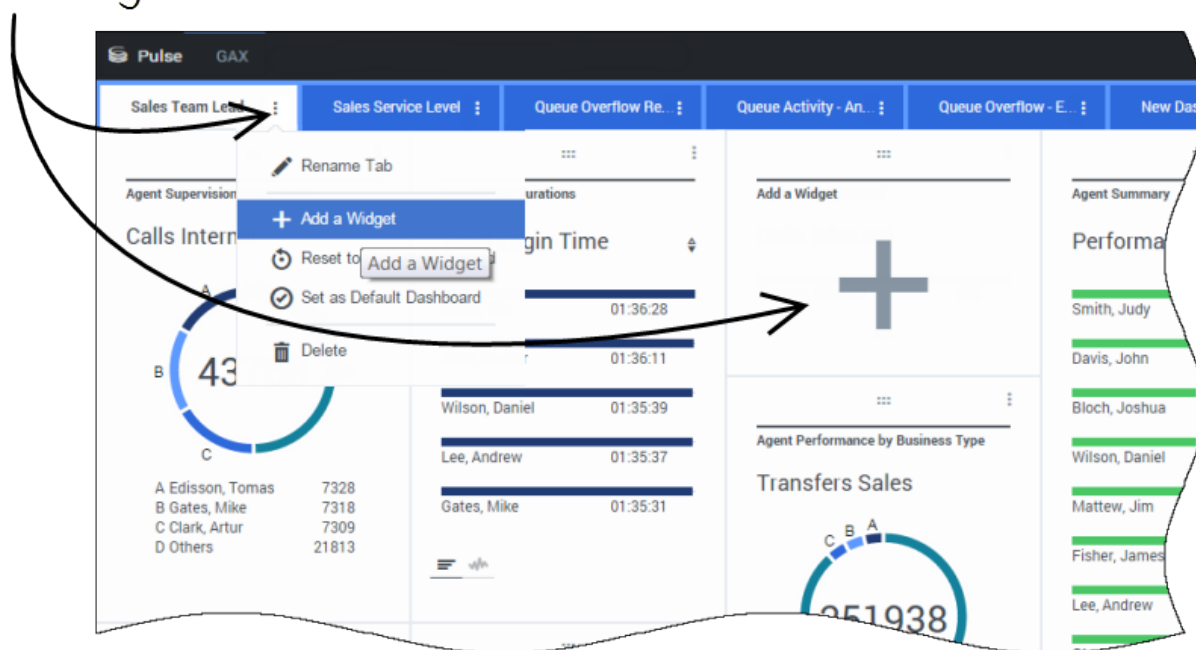
- [Добавление виджетов отчетов на панель инструментов или настенный экран.](#)
- [Отображение внешнего содержимого с помощью виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР».](#)

Добавление виджетов отчетов

Можно легко добавить новый виджет отчетов на панель инструментов или настенный экран Genesys Pulse. Genesys Pulse предоставляет базовый набор предопределенных шаблонов в комплекте с показателями, являющимися типичными для операций по отчетности, которые обрабатываются с помощью решений Genesys. Все пользователи с соответствующими правами могут создавать или изменять виджеты и шаблоны.

Добавление отчетов

add a widget



Добавить отчет на панель инструментов или настенный экран можно двумя способами.

- Щелкните значок «Еще» в правом углу, а затем нажмите **Добавить виджет**.
- На пустых панелях инструментов и настенных экранах щелкните значок **Добавить виджет**.

Genesys Pulse открывает доступ к составителю отчетов, который поможет выполнить необходимые действия.

Составление отчета

The top screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard)' screen. It features a 'Select Widget' button, a search bar, and a table of widget templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Modified'. The 'Agent Group Status' widget is highlighted.

The bottom screenshot shows the configuration screen for the 'Agent Group Status' widget. It has tabs for 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects' tab is active, showing a list of objects with checkboxes. The 'QA' object is selected. The 'Statistics' tab is also visible, showing a list of statistics with checkboxes. The 'Widget Summary' panel on the right shows the selected objects and statistics.

select widget (arrow pointing to the 'Agent Group Status' widget in the top screenshot)

review all tabs (arrow pointing to the 'Objects/Statistics' and 'Display Options' tabs in the bottom screenshot)

Genesys Pulse помогает выполнять действия по созданию или изменению виджетов отчетов. Выберите шаблон, который вы хотите использовать, а затем щелкните **Создать виджет**.

Выберите **объекты** и **показатели**, которые вы хотите видеть в своем отчете.

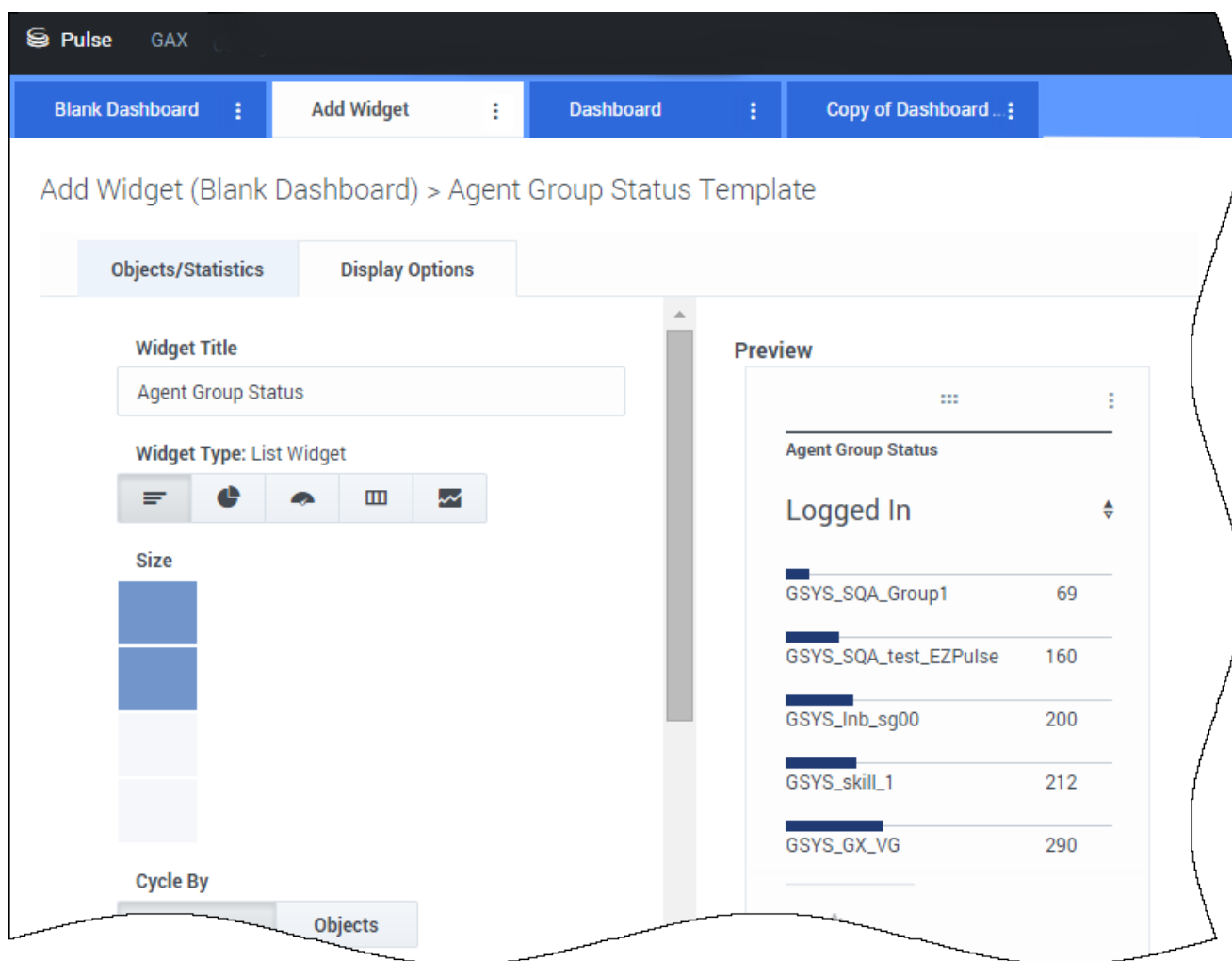
Ваш виджет отчета должен содержать указанное ниже.

- Один или несколько объектов для измерения. Ваши виджеты должны содержать менее 100 объектов.
- Добавьте по крайней мере один показатель, тип которого отличен от строки.
- Один тип виджета с определенными параметрами отображения.

Показатели Genesys Pulse подробно описаны в файле [templates.xls](#).

Щелкните вкладку **Параметры отображения**, чтобы определить, как будет отображаться ваш отчет.

Параметры отображения



Вам необходимо определить настройки отображения по умолчанию для виджета. Пользователи могут изменять эти параметры на собственной панели инструментов.

- Укажите имя в заголовке отчета.
- Выберите один тип из доступных **типов виджетов** для отображения.
- Выберите частоту обновления виджета.
- Выберите параметры, связанные с визуализацией (например, оповещения и размер).
- Дополнительно. Для шаблонов, настроенных на использование показателей на основе изменений (CurrentStatus и ExtendedCurrentStatus), установите значение **Включить быстрые обновления**. См. **развертывание RabbitMQ для быстрого обновления виджетов**.
- При необходимости выберите **Оповещения в отношении показателя** и определите значения оповещений (от 1 до 3).

Important

Подтвердите, что ваша среда может справиться с планируемым количеством виджетов и планируемой частотой обновления. Повышенная частота обновления требует большей производительности ЦП, диска, сети и большего объема памяти.

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- **Типы виджетов.**
- **Популярные отчеты в режиме реального времени.**
- **Отображение внешнего содержимого с помощью виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР».**
- **Свойства показателей.**
- **Формулы отчетов.**
- **Шаблоны виджетов.**

Типы виджетов

Виджеты на панели инструментов Genesys Pulse отображают диаграммы, которые позволяют быстро просматривать, что происходит в вашем контакт-центре. Лучший способ выбрать тип виджета — это предварительный просмотр виджета при добавлении нового виджета. Это позволяет увидеть, какой тип виджета лучше всего отображает то, что вы хотите видеть в своем отчете.

Виджет «Кольцо»

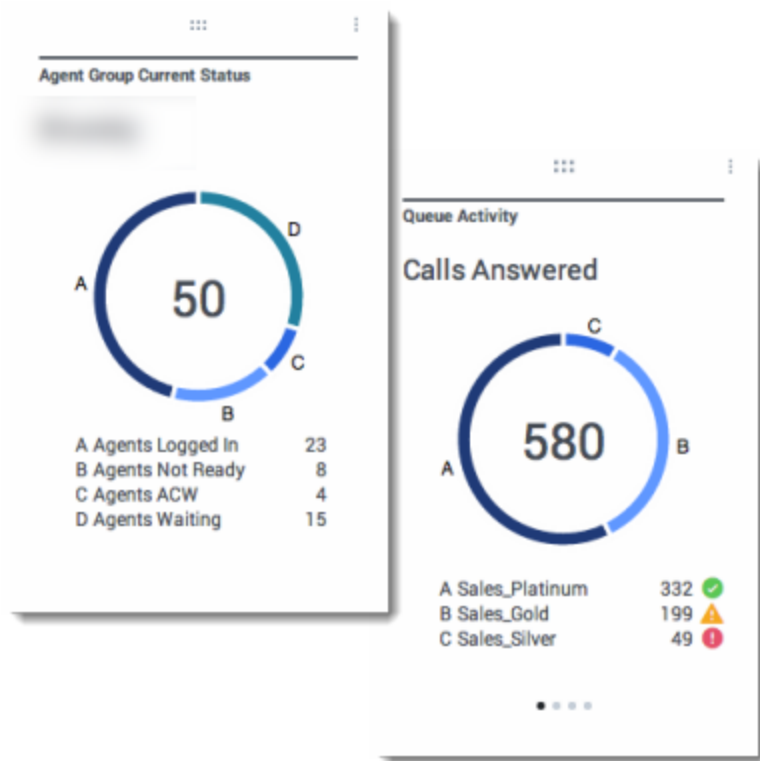


Диаграмма «Кольцо» отображает пропорциональное представление частей целого образца, подобно круговой диаграмме.

В виджете «Кольцо» может отображаться следующее:

- один показатель для четырех определенных объектов;
- один показатель для трех главных объектов и сумма остальных объектов;
- один объект со значениями четырех определенных показателей.

В зависимости от ссылки, выбранной в параметре «Циклический перебор», карусель может быть настроена на отображение нескольких дополнительных элементов.

Important

Если показатель представляет собой время, сводное значение в центре кольца может не подходить для всех показателей (например, в случае ожидания давнего вызова).

Виджет «Сетка»

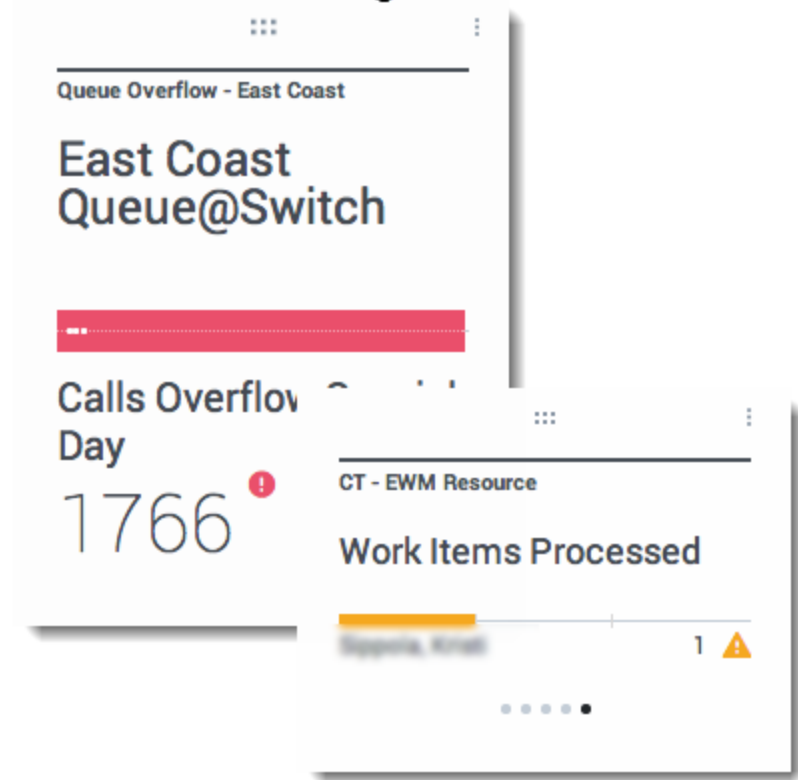
Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	🕒 (00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephanie	🕒 (00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	📞 (00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	📞 (00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	📞 (00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	📞 (00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	📞 (00:00:04)	00:09:47

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1 🟡	0	00:11:42
Chanel, Monique	3 🟢	0	00:36:21 🟢
Milburn, Kristen	1 🟡	0	00:12:26
Hammond, Steve	0 🔴	0	00:00:00 🔴
McDaddy, Trevor	0 🔴	0	00:00:00 🔴

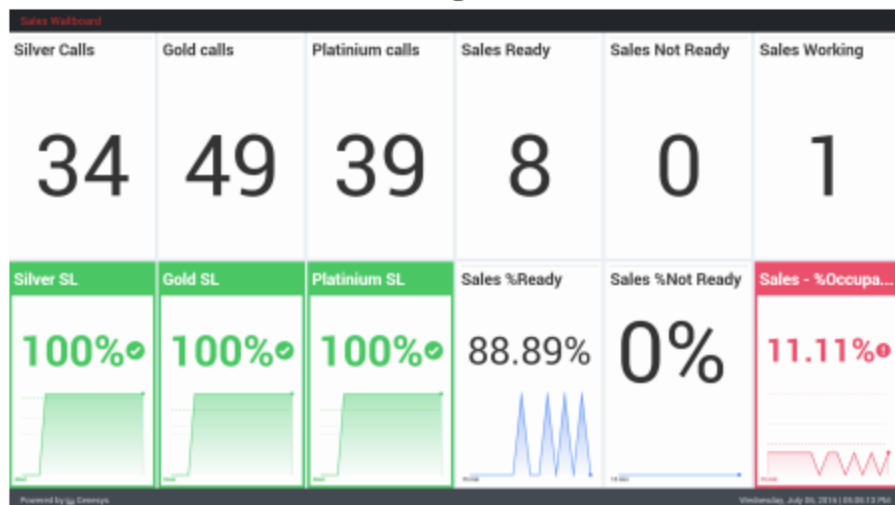
Виджет «Сетка» отображает список элементов и связанные с ними показатели.

Виджет «Ключевой показатель эффективности»

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Important

Максимальное значение для гистограмм в виджетах «Ключевой показатель эффективности» — это максимальное значение всех объектов, выбранных для показателя в этом виджете, или максимальное значение оповещения, настроенного для этого виджета.

Виджет «Ключевой показатель эффективности» для панели инструментов

Виджет «Ключевой показатель эффективности» для панели инструментов отображает либо один показатель для нескольких объектов, либо несколько показателей для одного объекта в зависимости от значения параметра «Циклический перебор». Параметр «Циклический перебор» доступен, если объекты в виджете выбраны отдельно, а не по группам.

Виджет «Ключевой показатель эффективности» для настенного экрана

Виджет «Ключевой показатель эффективности» для настенного экрана отличается от такого же виджета для панели инструментов. Виджет «Ключевой показатель эффективности» для настенного экрана отображает только один показатель для одного выбранного объекта и предназначен для больших диагоналей экранов. Пользователь может выбрать только один из двух вариантов виджета — обычный или спарклайн.

Можно включить дополнительную линию для тенденции показателя, если изменить параметр **Формат**, выбрав пункт **Линия**.

Диаграмма «Линия»

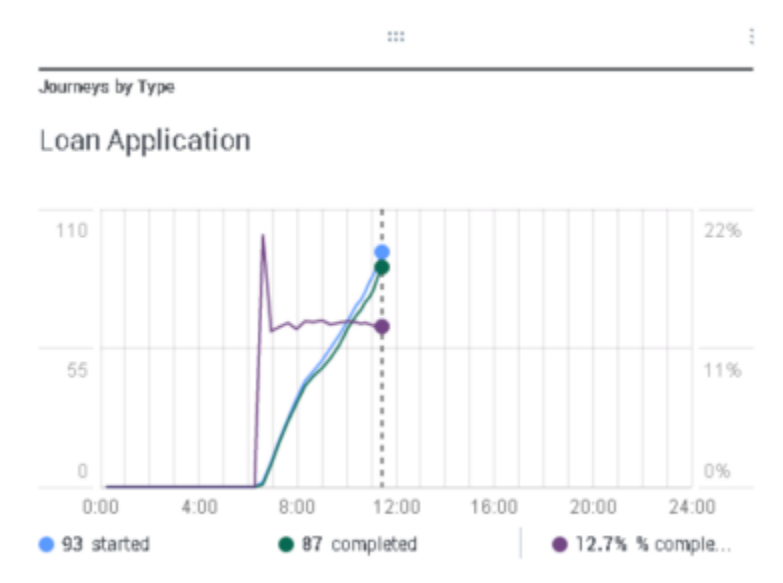
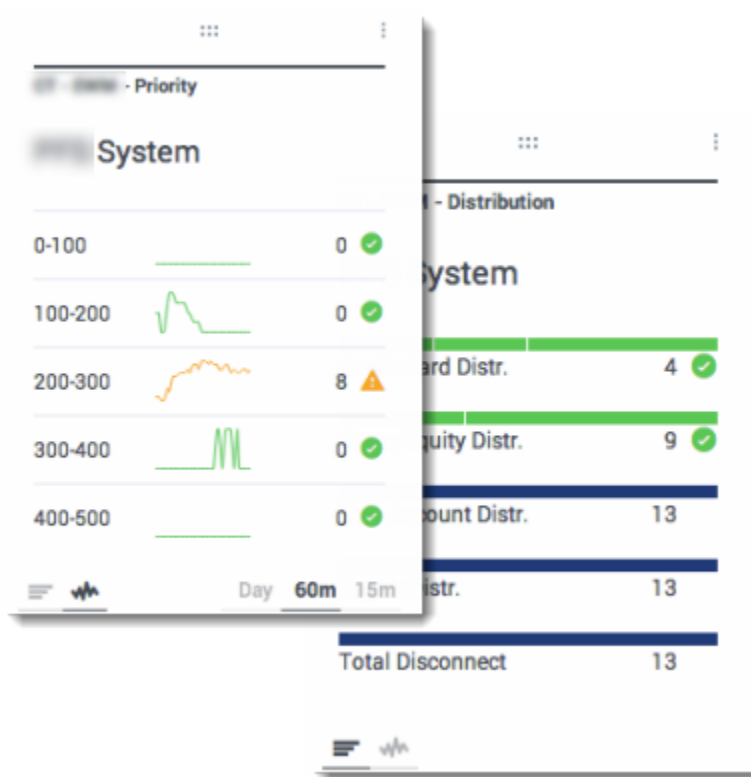


Диаграмма «Линия» используется для сравнения тенденции вызовов, на которые ответил каждый агент; они отображаются в виде точек, соединенных линиями.

Виджет «Список»



Виджет «Список» отображает либо один показатель для многих объектов, либо много показателей для одного объекта. В зависимости от выбранной ссылки параметр «Тип заголовка» может быть доступен для этого типа виджета.

Максимальное значение для гистограмм в виджетах «Список» — это максимальное значение всех объектов, выбранных для показателя в этом виджете, или максимальное значение оповещения, настроенного для этого виджета.

Important

Нечисловые (ошибочные) значения преобразуются в числовой формат для упорядочивания в виде прямой линейной последовательности предыдущих и следующих допустимых значений.

Например, статистика включает следующие ранее зафиксированные значения:

10, 10, 10, 10, ошибка, ошибка, ошибка, 50, 50, ноль, 10.

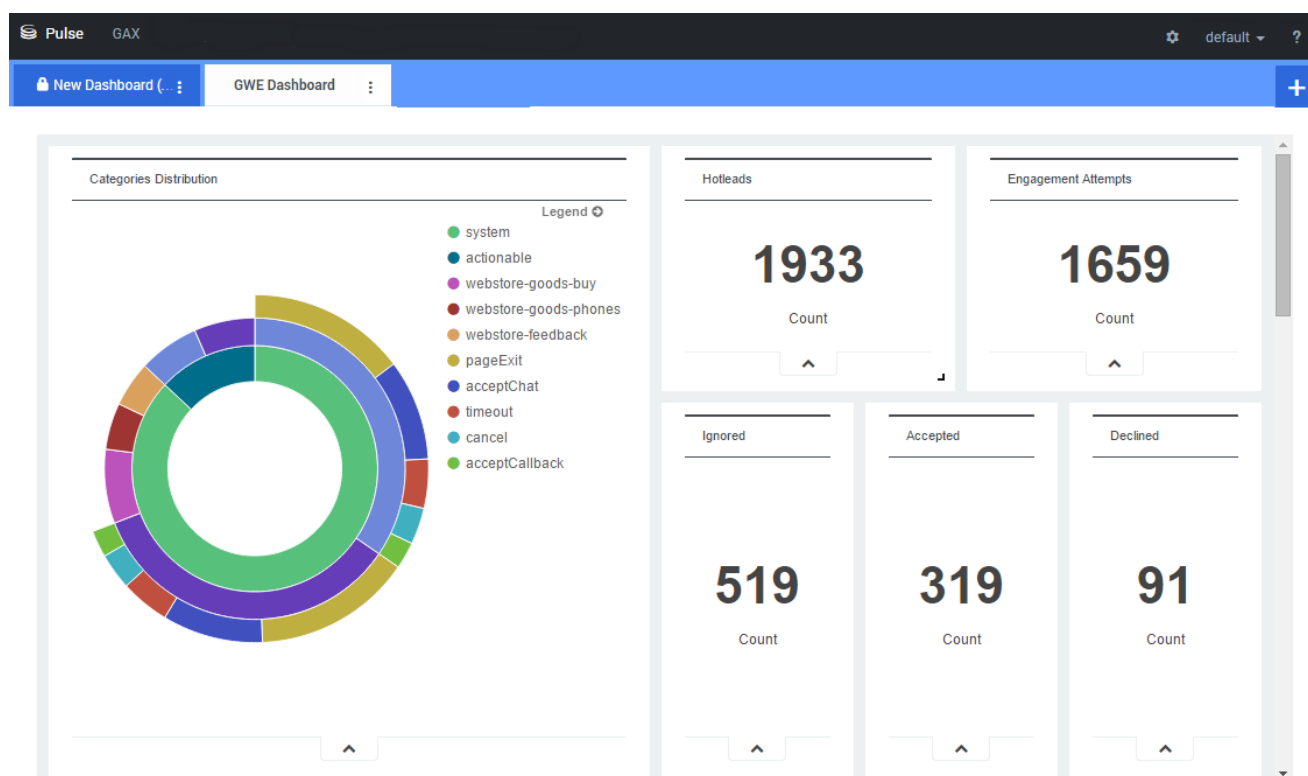
Значения диаграммы могут быть записаны в виде следующей прямой линейной последовательности:

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

Отображение внешнего содержимого

Можно использовать виджет «ИНТЕРНЕТ-КАДР» для отображения содержимого с внешнего URL-адреса на вашей панели инструментов Genesys Pulse. Вам может понадобиться адаптировать внешнее содержимое, прежде чем отображать то, что вы хотите, в приложении Genesys Pulse. Genesys Pulse фактически ничего не меняет в рамках интернет-кадра, но предусматривает полосы прокрутки, если содержимое выходит за пределы доступной области.

Использование виджетов «ИНТЕРНЕТ-КАДР» для отображения внешнего содержимого



Добавьте новый виджет и выберите шаблон «ИНТЕРНЕТ-КАДР».

Для виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР» понадобится веб-адрес для параметра **URL-адрес виджета панели инструментов**. Вам может понадобиться использовать второй веб-адрес для содержимого **URL-адреса развернутого виджета**, поскольку виджеты, развернутые до размера панели инструментов, могут отображать на диаграммах гораздо больше сведений, чем обычный виджет панели инструментов.

[+] Параметры виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР»

Ниже приведены доступные параметры отображения для виджетов «ИНТЕРНЕТ-КАДР».

- **Заголовок виджета**— — заголовок отображается в верхней части виджета. Используйте его для идентификации содержимого виджета.
- **Размер**— — соотношение ширины и высоты виджета.
- **Разрешить изменение размера**— — позволяет пользователям изменять размер виджета.
- **Частота обновления виджета**— — период времени в секундах, в течение которого Genesys Pulse не обновляет содержимое виджета.
- **URL-адрес виджета панели инструментов**— — веб-адрес содержимого, которое вы хотите отображать в виджете.
- **Автоматическое обновление**— — позволяет Genesys Pulse автоматически обновлять содержимое, как определено в параметре «Частота обновления виджета».
- **URL-адрес развернутого виджета**— — веб-адрес содержимого, которое вы хотите отображать в развернутом виджете.
- **Автоматическое обновление**— — позволяет Genesys Pulse автоматически обновлять содержимое, как определено в параметре «Частота обновления виджета».

Important

2

Что делать дальше?

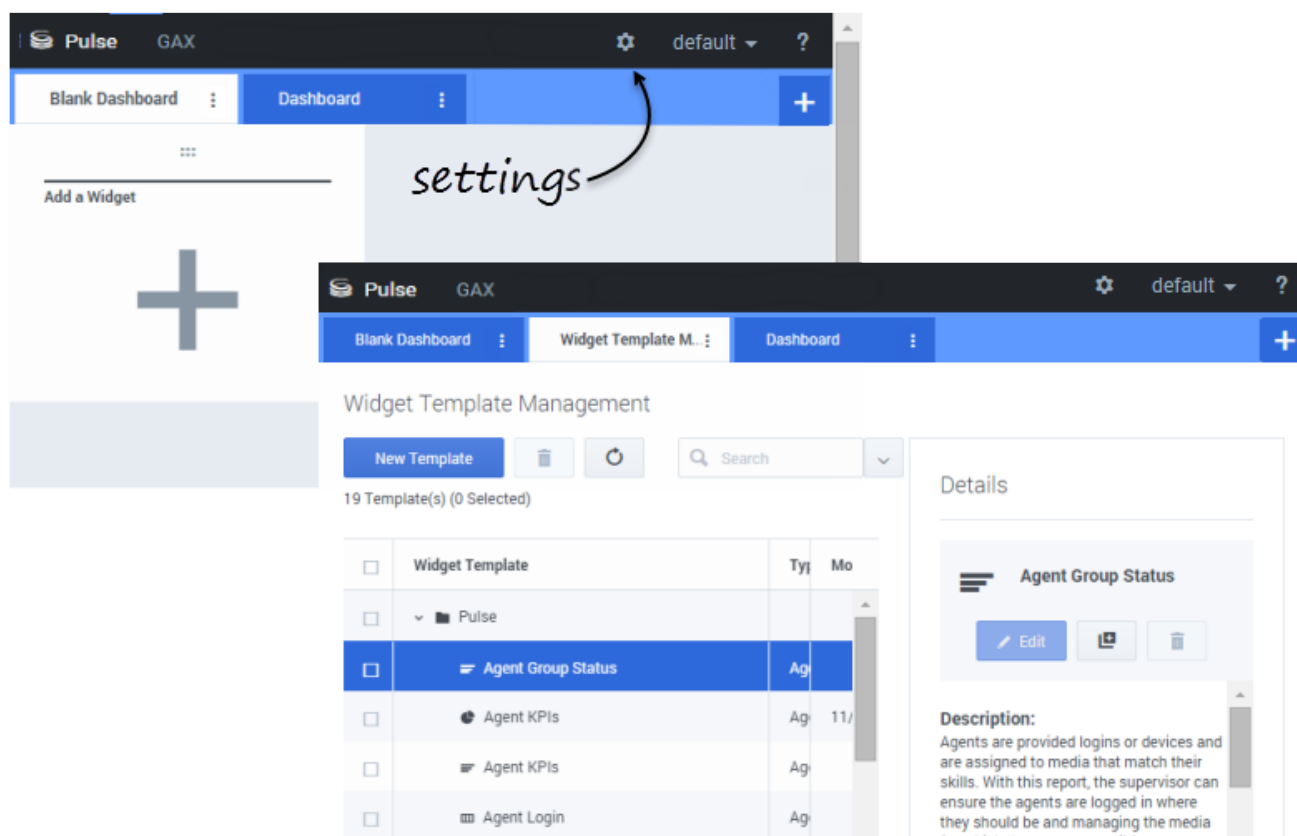
Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- [Управление панелями инструментов и настенными экранами.](#)
- [Добавление виджетов отчетов на панель инструментов или настенный экран.](#)

Шаблоны виджетов

Знаете ли вы, что можно создавать и использовать специальные шаблоны для упрощения создания виджетов? Все пользователи с соответствующими правами могут создавать или изменять шаблоны. Затем вы сможете создавать различные виджеты, используя свой шаблон.

Управление шаблонами виджетов



Для управления общими шаблонами виджетов выберите пункт **Настройки**.

Самый простой способ создать шаблон — это клонировать и редактировать существующий шаблон виджета в приложении Genesys Pulse. Genesys Pulse предоставляет базовый набор определенных шаблонов в комплекте с показателями, являющимися типичными для операций по отчетности, которые обрабатываются с помощью решений Genesys. Все пользователи с соответствующими правами могут создавать или изменять доступные шаблоны.

Для создания шаблона виджета необходимо добавить или настроить указанные ниже параметры.

- Один или несколько типов объектов.
- Один или несколько показателей.
- Один тип виджета с определенными параметрами отображения информации.

Important

При создании или редактировании виджетов можно скрыть или отобразить показатели и параметры отображения. Редактировать можно только те шаблоны, которые были созданы пользователями. При каждом запуске Pulse перезаписывает все изменения, внесенные в предопределенные шаблоны, восстанавливая первоначальные определенные шаблоны, если в параметре конфигурации `install_templates` в разделе `[pulse]` объекта «Приложение GAX» не установлено значение `false`.

Скрытие шаблонов от других пользователей

Save Dashboard

Dashboard Name *

New name1

Description

Optional

☒ Save to Genesys Configuration Server

Dashboard Name	Modified
> Environment	

Saved Location /Environment/Scripts/New name1

Cancel Save

Details

New name1
Modified February 19 2016 by pulse

Launch

Description:

Access Groups:
Permissions are set via GAX Configuration Manager

[Link to Configuration Manager](#)

При создании шаблонов виджетов можно запретить другим пользователям просматривать и использовать ваши шаблоны.

Important

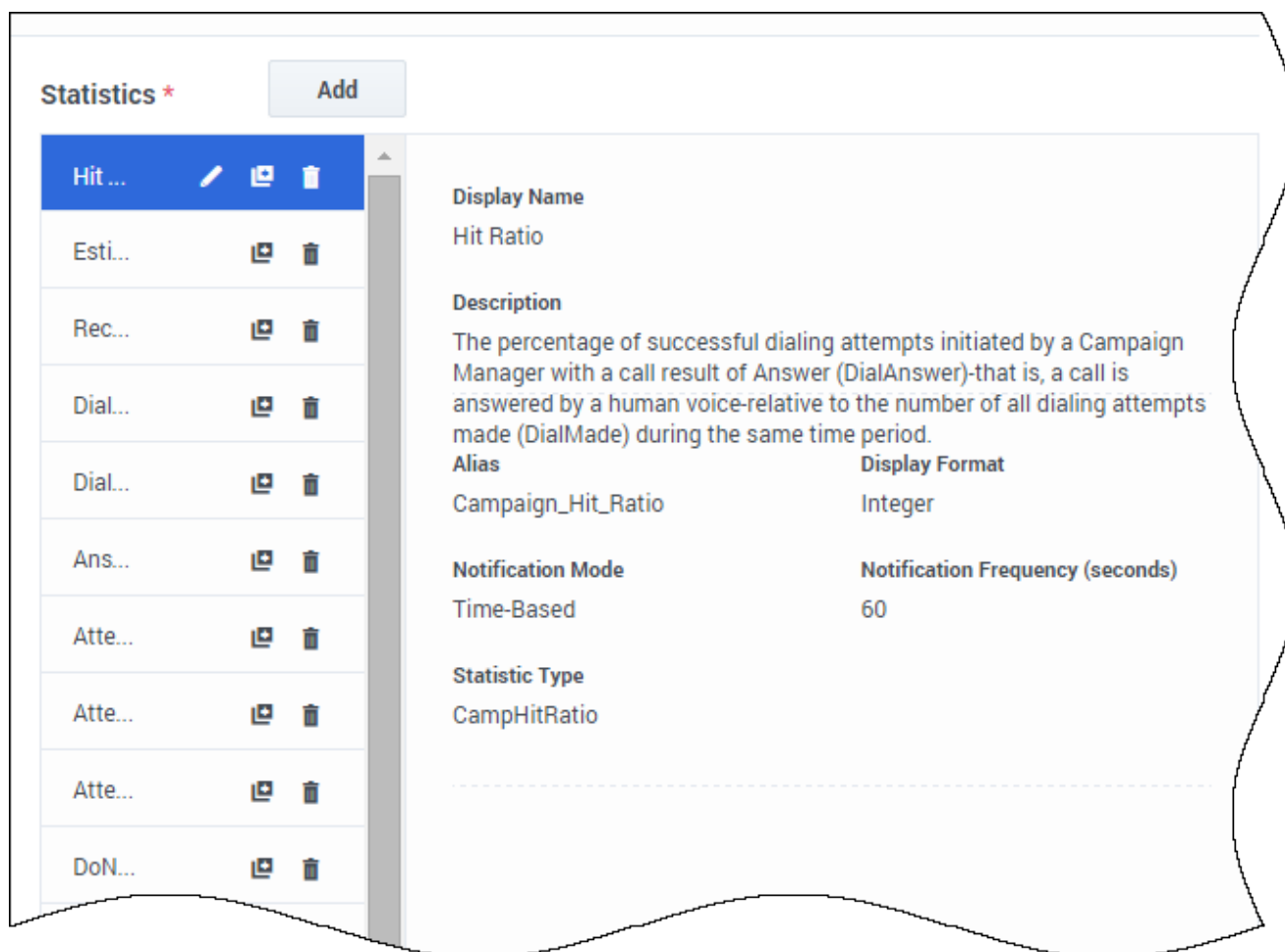
Чтобы другие пользователи не смогли воспользоваться вашими шаблонами виджетов, у вас должны быть разрешения GAX: «Доступ к диспетчеру конфигурации», «Чтение сценариев» и «Создание/полный контроль сценариев».

При сохранении своих шаблонов выберите параметр **Сохранить на сервере конфигурации Genesys**.

Затем в разделе «Управление шаблонами» щелкните **Связать с диспетчером конфигурации** справа в пункте **Группы доступа**.

Здесь вы можете определить, какие разрешения будут иметь пользователи применительно к вашим шаблонам.

Выбор показателей



В процессе определения показателей Pulse вы можете указывать параметры показателей вне зависимости от того, доступны ли они на каком-либо сервере StatServer в вашей среде. Это значит, что вам также необходимо обновлять параметры StatServer, чтобы на сервере StatServer, подключенном к Pulse, содержались соответствующие параметры (например, типы показателей и фильтры). При необходимости можно выбрать, будут ли отображаться показатели.

Вы должны добавить по крайней мере один показатель, тип которого отличен от строки.

Выберите показатели и **свойства**, чтобы включить их в свой шаблон. Показатели Pulse подробно описаны в файле **templates.xls**. Можно использовать этот файл для описания конкретного показателя.

Pulse отображает сведения о показателях при выборе показателя. Эта информация включает компоненты определения типа показателя StatType и другие параметры, образующие запрос, который Pulse отправляет на сервер StatServer. Во время создания, клонирования или редактирования шаблона можно изменить определение показателя в рамках Pulse.

Группировка показателей по столбцам

Widget Template Management > Agent Login Template

The screenshot shows the 'Widget Template Management > Agent Login Template' interface. The 'Statistics*' tab is active, displaying a list of statistics on the left and configuration options on the right. The 'Current Status' statistic is selected. In the 'Additional Data' section, the 'Group by Columns' option is circled.

Сначала необходимо перейти в параметры сервера Stat Server и выбрать для типа показателя StatType определения **GroupBy** и **GroupByColumns**.

После определения показателей можно создать шаблон с конкретным показателем, используя поле **Группировать по столбцам**. См. раздел **GroupBy** на [странице «Свойства показателей»](#).

Затем вы сможете создавать виджеты, используя этот новый шаблон.

Параметры отображения

Pulse GAX

Blank Dashboard : Widget Template M... : Dashboard : Copy of Dashboard ... :

Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics Display Options

Template Name
Campaign Activity

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Preview

Campaign Activity

Hit Ratio

Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel Save

Последний шаг для проверки вашего шаблона — определение параметров отображения вашего виджета отчетов. Это то, что видят пользователи, но они затем могут изменить параметры на собственной панели инструментов.

- Дайте имя виджету отчетов и присвойте ему заголовок
-
- Выберите **Тип виджета** для отображения.
- Выберите дополнительные доступные параметры.

Примечание. Максимальное значение для гистограмм в виджетах «Список» и «Ключевой показатель эффективности» — это максимальное значение всех объектов, выбранных для показателя в этом виджете, или максимальное значение оповещения, настроенного для этого виджета.

- Выберите параметры, связанные с визуализацией (например, пороговые значения и размер).
- Дополнительно. Для шаблонов, настроенных на использование показателей на основе изменений (CurrentStatus и ExtendedCurrentStatus), установите значение **Включить быстрые обновления**. См. [Развертывание RabbitMQ для быстрого обновления виджетов](#).
- При необходимости выберите показатели для оповещений и определите значения оповещений (от 1 до 3).

Important

Подтвердите, что ваша среда может справиться с планируемым количеством виджетов и планируемой частотой обновления. Повышенная частота обновления требует большей производительности ЦП, диска, сети и большего объема памяти.

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- [Типы виджетов](#).
- [Популярные отчеты в режиме реального времени](#).
- [Отображение внешнего содержимого с помощью виджета «ИНТЕРНЕТ-КАДР»](#).
- [Свойства показателей](#).
- [Формулы отчетов](#).
- [Библиотека функций шаблонов](#).

Свойства показателей

При выборе показателя в **мастере шаблонов** Genesys Pulse отображает значения свойств показателя. Эти свойства показателя описаны ниже.

Important

2

Псевдоним

Псевдоним должен быть уникальным именем, которое представляет собой техническое имя показателя. Для первого символа используйте букву кодировки ASCII.

Отображаемый псевдоним

Отображаемый псевдоним — это имя, отображаемое в отчете.

Описание

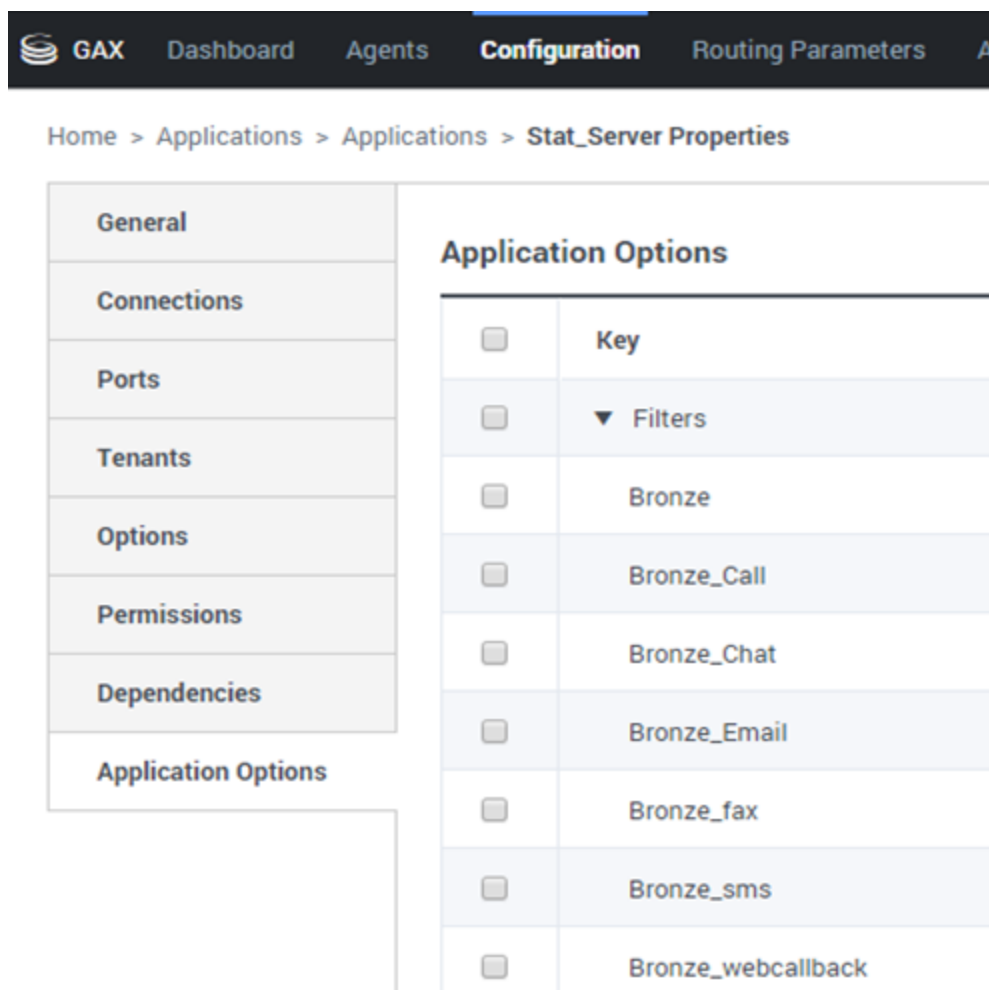
В описании указывается функциональное значение показателя.

Формат отображения

Формат отображения определяет, будут ли значения отображаться как время или числа; если как числа, то определяет число десятичных знаков. В зависимости от выбранного показателя доступные форматы в раскрывающемся списке могут быть на основе времени или числовыми.

Список значений: время, целое число, номер, процент, строка

Фильтры



Фильтры представляют собой статистические фильтры, которые определяют ограничительные условия в отношении действий, используемых при вычислении показателя. См. главу "Статистические категории" в документе [руководство пользователя Framework Stat Server](#), чтобы узнать, как определять фильтруемые показатели.

Список фильтров доступен в разделе GAX «Конфигурация». Это представление доступно в параметрах приложения Stat Server, используемого в Genesys Pulse.

Ваша учетная запись должна иметь права доступа к этому разделу.

В рамках GAX можно добавить, редактировать или удалить фильтр.

Пример фильтров. Предположим, что вы хотите фильтровать вызовы на основе языка. Если предприятие установило ключ Language для определения языка и значение Spanish для абонентов, которые говорят по-испански, вы можете использовать функцию PairExists UserData для поиска вызовов с прикрепленными данными в такой паре «ключ — значение», как Language/Spanish.

На вкладке «Параметры» экрана «Свойства Stat Server» вы можете добавить параметр SpanishLanguage в разделе [Фильтры] и задать фильтрацию для вызовов с прикрепленными данными, содержащими ключ "Language" и значение "Spanish".

Пример будет содержать SpanishLanguage в поле «Имя» и PairExists ("Language","Spanish") в поле «Значение».

Теперь, когда агент будет прикреплять пару «ключ — значение» "Spanish/Language" к вызовам из настольного приложения, эти вызовы будут отфильтровываться при статистических расчетах.

Формула

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *
Answers

Description
The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias *
Campaign_Answers

Display Format *
Integer

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic ☐ Show Agent State Icon

Save

На панели сведений о показателях можно создавать или настраивать показатели путем создания **формулы**.

В формуле используется синтаксис на основе JavaScript, что позволяет рассчитывать выражения со значениями, заданными другим показателем, и использовать функции, предоставленные компанией Genesys для более точных расчетов. Например, вы можете рассчитать соотношение сброшенных вызовов к предложенным вызовам в вашей очереди, чтобы измерить процент сброшенных вызовов в вашей очереди.

Genesys Pulse предполагает, что предложенные вызовы определяются псевдонимом показателя Предложенные, а сброшенные вызовы — псевдонимом показателя Сброшенные.

Формула должна возвращать значение Result, чтобы быть действительной, и может иметь доступ к любым показателям шаблона со следующим синтаксисом: Данные.<Показатели – псевдоним>.Значение.

Все формулы должны содержать назначение для переменной Result (например, Result=). Результат расчета формулы является конечным значением этой переменной.

Например, вот формула с использованием функции: G.GetAgentNonVoiceStatus():

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, email);
```

GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

Name	CallInternal	Segment	Language
▼ Green, Anna	9	N/A	N/A
Green, Anna	8	N/A	N/A
Green, Anna	1	Silver	N/A
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
► Qwerty, Mary	6	N/A	N/A

Segment	Language
N/A	N/A
N/A	N/A
N/A	N/A
English	English
English	English
English	English
English	English
Russian	Russian
N/A	N/A
N/A	N/A
Silver	N/A

Important

- Поддержка GroupBy обуславливается функциональными возможностями StatServer, внедренными в выпуске 8.5.103. Дополнительные сведения см. в документе [руководство пользователя StatServer](#).
- Pulse поддерживает моментальные снимки, когда параметр GroupBy применяется к одному и тому же выражению для всех показателей либо ни для одного показателя.
- Когда вы используете выражение GroupBy, предусматривающее данные пользователя, которые меняются в ходе совершения вызова, этот вызов будет присваиваться группе со старым значением (или без значения), а также группе с новым значением. Поэтому в случае показателей TotalNumber, если добавлять все значения во все группы, результирующее значение будет больше итогового значения показателя.

Параметр GroupByColumns упрощает подготовку виджетов Pulse и позволяет создавать презентации многомерных данных (возможность параметра GroupBy) в виджетах «Сетка» и представлении данных на вкладке развернутого виджета.

В столбцах GroupBy должны указываться действительные уникальные псевдонимы, разделенные запятой.

Параметр StatType, используемый вместе с возможностью параметра GroupBy, должен определять указанные ниже дополнительные атрибуты.

- **GroupBy**— — содержит группирующие выражения, разделенные запятой.
- **GroupByColumns**— — содержит псевдонимы для группирующих выражений, разделенные запятой.

Пример.

Для мониторинга количества внутренних вызовов, сгруппированных по языку и сегменту, вместо явного определения и применения фильтров к показателю необходимо определить параметры GroupBy и GroupByColumns для типа показателя StatType в Stat Server:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Включите показатель, основанный на этом типе StatType, в шаблон виджета и убедитесь в том, что поле **Группировать по столбцам** правильно заполнено строкой «Language, Segment».

Important

Все показатели в псевдонимах атрибутов StatType GroupByColumns должны быть включены в поле **Группировать по столбцам**, либо все данные параметра GroupBy будут игнорироваться.

Можно использовать параметр **Группировать по столбцам** при **создании шаблона**.

Нечувствительность

Нечувствительность описывает условие, когда Stat Server отправляет своим клиентам обновления статистических значений. Увеличение значения этого параметра обычно приводит к снижению сетевого трафика, но при этом также снижается точность данных в отчетах, поскольку значения обновляются не так часто. Этот параметр не отображается в конфигурации сервера Stat Server, напротив, клиенты передают его значение на Stat Server вместе с каждым запросом показателей.

Нечувствительность не играет никакой роли для показателей на основе данных сброса. Для режима уведомления на основе времени или на основе изменений Stat Server сообщает пересчитанное значение, только если абсолютное значение разницы между предыдущим значением и пересчитанным значением или его процентное соотношение к пересчитанному значению по меньшей мере равно числу, заданному параметром «Нечувствительность».

Например, если результат имеет тип данных «длинное целое» (как в случае показателей, измеряющих время), Stat Server использует абсолютную разницу значений для сравнения. Если в этом случае для параметра «Нечувствительность» задано значение 5, Stat Server отправляет своему клиенту пересчитанный результат, когда абсолютное значение разницы между новым и старым результатом составляет по меньшей мере 5 (как правило, в секундах).

Режим уведомления

Режим уведомления определяет, когда Stat Server отправляет обновленные статистические значения. Ниже перечислены допустимые параметры.

- **На основе времени** — выберите этот режим уведомления, чтобы дать Stat Server команду пересчитывать показатель согласно частоте, отображаемой в свойстве «Частота уведомления». Stat Server отправляет новое значение в приложение Genesys Pulse только тогда, когда абсолютное отличие от последнего сообщенного значения превышает свойство «Нечувствительность».
- **На основе изменений** — выберите этот режим уведомления, чтобы дать Stat Server команду немедленно уведомлять Genesys Pulse об изменениях.
- **Нет уведомления** — выберите этот параметр, чтобы дать Stat Server команду не сообщать об обновлениях. В этом случае обновления отключены.

- **На основе данных сброса** — выберите этот режим уведомления, чтобы дать Stat Server команду сообщать значение Genesys Pulse непосредственно перед его сбросом на ноль (0). Показатели CurrentState не могут запрашиваться в режиме уведомления на основе данных сброса.

Частота уведомления

С помощью параметра «Частота уведомления» можно установить, как часто (в секундах) Stat Server пересчитывает показатель и уведомляет Genesys Pulse, если изменение показателя превышает значение, отображаемое в поле «Нечувствительность». Это поле используется только тогда, когда для показателя выбран режим уведомления на основе времени.

Тип статистического показателя

 **GAX**

Pulse

Agents

Configuration

Routing Parameters

Administration

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General

Connections

Ports

Tenants

Application Options

Application Options

☐	Key	
☐	▼ AbandCallsPercentage	
☐	▼ AbandonedFromRinging	
☐	▼ AbandTime	
☐	▼ ACW_Time_Inbound	
☐	▼ ACW_Time_Other	
☐	▼ ACW_Time_Outbound	
☐	▼ AgentLogInTime	
☐	▼ AgentReadyTime	
☐	▼ Agents_CurrentNumber	

Обязательный тип показателя отображает параметры, которые определяют тип показателя в рамках Stat Server.

Список типов показателей, которые доступны в среде, должен быть доступен через расширение Genesys Administrator Extension (GAX) в разделе «Конфигурация». Их можно просматривать в параметрах приложения Stat Server, используемого в Genesys Pulse.

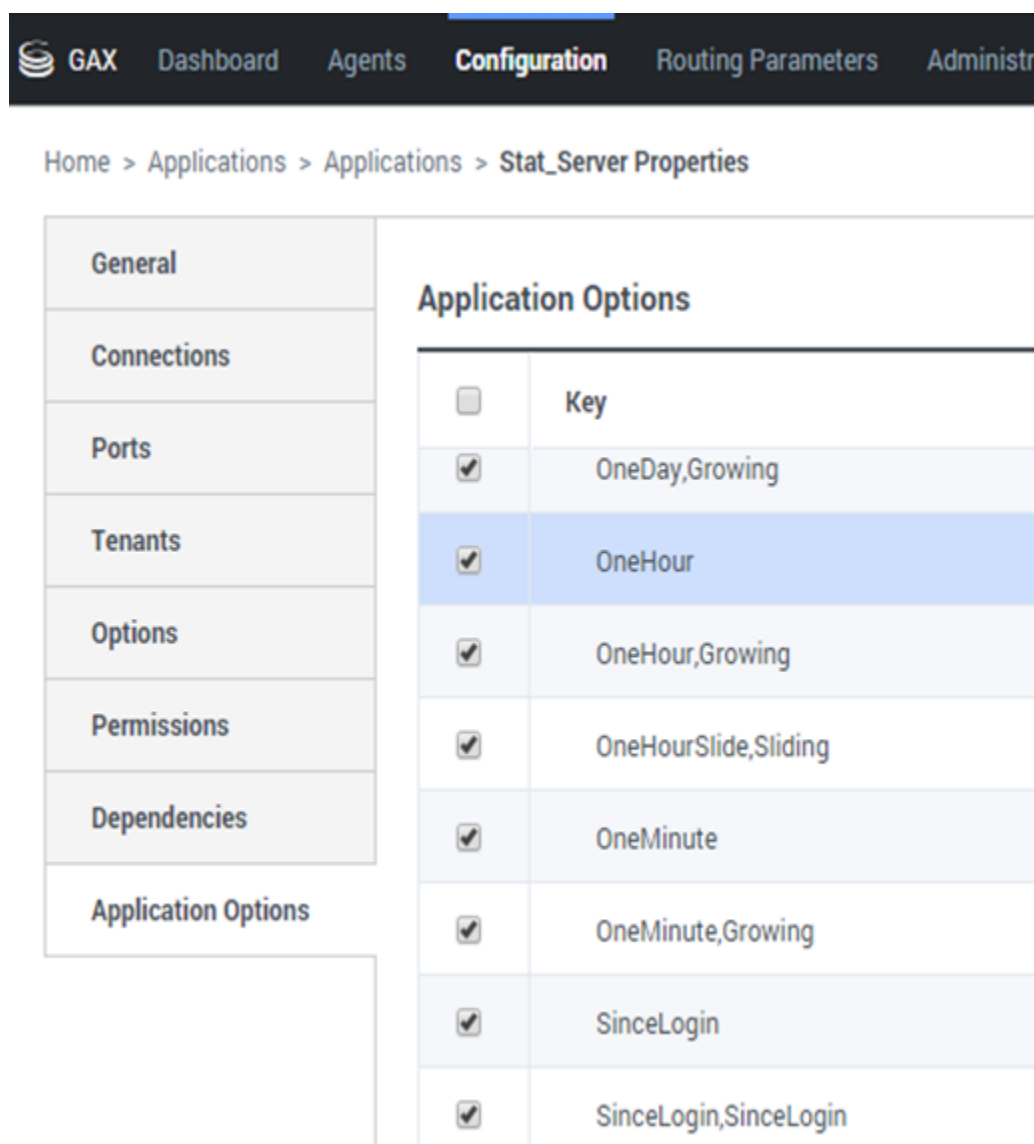
Ваша учетная запись должна иметь права доступа к разделу «Конфигурация».

В рамках GAX можно добавить, редактировать или удалить тип показателя.

Этот список должен быть таким же, как список типов показателей, подробно описанных в таблице шаблонов Genesys Pulse.

Для получения дополнительной информации об определениях типов показателей см. [Framework Stat Server User's Guide](#).

Профиль времени



The screenshot shows the GAX Configuration interface. The breadcrumb trail is: Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. The left sidebar contains a menu with the following items: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following data:

☐	Key
☒	OneDay,Growing
☒	OneHour
☒	OneHour,Growing
☒	OneHourSlide,Sliding
☒	OneMinute
☒	OneMinute,Growing
☒	SinceLogin
☒	SinceLogin,SinceLogin

С помощью параметра «Профиль времени» можно определить профиль времени для

показателя и указать интервал, в течение которого рассчитываются исторические совокупные значения. Все профили времени определены как параметры конфигурации в меню «Профили времени» объекта «Приложение Stat Server» в разделе «Конфигурация Genesys».

См. [Framework Stat Server User's Guide](#) для получения информации о том, как настраивать профили времени.

Список профилей времени, которые доступны в среде, должен быть доступен в разделе GAX «Конфигурация». Это представление доступно в параметрах приложения Stat Server, используемого в Genesys Pulse.

Для вашей учетной записи должны быть указаны права доступа к этому разделу.

В рамках GAX можно добавить, редактировать или удалить профиль времени.

Профиль времени содержит четыре основных типа:

- растущий;
- скользящий;
- выборка;
- SinceLogin.

Примеры профилей времени

- По умолчанию, растущий— — профиль времени по умолчанию использует растущий тип интервала и сбрасывает показатели на ноль (0) каждую ночь в полночь. Установленное значение по умолчанию — 00:00.
- LastHour, скользящий— — профиль времени LastHour использует скользящий тип интервала и отслеживает последний час активности путем отбора образцов каждые 15 с. Установленное значение по умолчанию — 3600:15.
- SinceLogin, SinceLogin— — SinceLogin сбрасывает показатели на ноль (**0**) в момент входа агента в систему. Показатели продолжают накапливаться, пока агент остается в системе (любого) DN. Тип интервала SinceLogin собирает статистические данные только для показателей «агент-объект».
- Смены, растущий— — профиль времени с именем «Смены» сбрасывает показатели на ноль, когда одна смена замещает другую в 03:00, 07:00, 11:00, 13:00, 19:00 и 01:00. Установленное значение по умолчанию — 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Временной диапазон

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	Application Options	
Connections	☐	Key
Ports	☐	▼ TimeRanges
Tenants	☐	EWT_Announce_TR
Options	☐	Less_3sec
Permissions	☐	Range0-10
Dependencies	☐	Range0-120
Application Options	☐	Range0-15
	☐	Range0-20
	☐	Range0-30

Временной диапазон определяет, когда собирать данные для ограниченного набора показателей. См. [Framework Stat Server User's Guide](#) для получения информации о том, как настраивать профили времени.

Список временных диапазонов доступен в разделе GAX «Конфигурация». Это представление доступно в параметрах приложения Stat Server, используемого решением Genesys Pulse.

Ваша учетная запись должна иметь права доступа к этому разделу.

В рамках GAX можно добавить, редактировать или удалить временной диапазон.

Временные диапазоны применяются к показателям в следующих категориях:

- TotalNumberInTimeRange;
- TotalNumberInTimeRangePercentage;
- CurrentNumberInTimeRange;
- CurrentNumberInTimeRangePercentage;
- ServiceFactor1;
- TotalTimeInTimeRange.

Пример временного диапазона

Предположим, что вы хотите рассчитать общее количество вызовов, отвеченных за 30 с. Для этого введите Range0-30 в поле Имя и 0-30 в поле Значение.

В этом примере показатель Pulse, который рассчитывает общее количество вызовов, основан на временном диапазоне "Range0-30". Если один вызов принят через 25 с. после постановки в очередь, второй вызов — через 40 с., а третий вызов — через 10 с., Stat Server учитывает только первый и третий вызовы.

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- [Шаблоны виджетов](#).
- [Формулы отчетов](#).
- [Библиотека функций шаблонов](#).

Формулы отчетов

Если вы решили, что для одного из ваших отчетов нужен другой или дополнительный показатель, вы можете отредактировать шаблон отчета, чтобы реализовать это. Это можно выполнить, добавив в шаблон отчета формулу, которая позволяет извлечь требуемый показатель или ключевой показатель эффективности.

Вы не можете изменять стандартные предоставляемые шаблоны, поэтому если вы хотите изменить один из стандартных отчетов, просто создайте клон шаблона и внесите изменения в новый шаблон.

Кто может создавать эти показатели? Если вы можете создавать и редактировать шаблоны Genesys Pulse, то можете использовать формулы.

Important

Если вы уже знаете, как пользоваться формулами, можете использовать [библиотеку функций](#), которая поможет вам создавать свои формулы.

Добавление формулы

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *

Answers

Description

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias *

Campaign_Answers

Display Format *

Integer

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic

☐ Show Agent State Icon

Save

На панели сведений о показателях во время редактирования виджета или шаблона можно создавать или настраивать показатели путем создания формулы.

В формуле используется синтаксис на основе JavaScript, что позволяет рассчитывать выражения со значениями, заданными другим показателем, и использовать функции, предоставленные компанией Genesys для более точных расчетов. Например, вы можете рассчитать соотношение сброшенных вызовов к предложенным вызовам в вашей очереди, чтобы измерить процент сброшенных вызовов в вашей очереди.

Отображение процентов

Statistics *

Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	✓	
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

✓

Display Name *

Description

Alias *

Display Format *

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic
 ☐ Show Agent State Icon

Save

Допустим, вы хотите отобразить проценты, основанные на двух показателях. Просто скопируйте следующий пример, используя необходимые вам показатели.

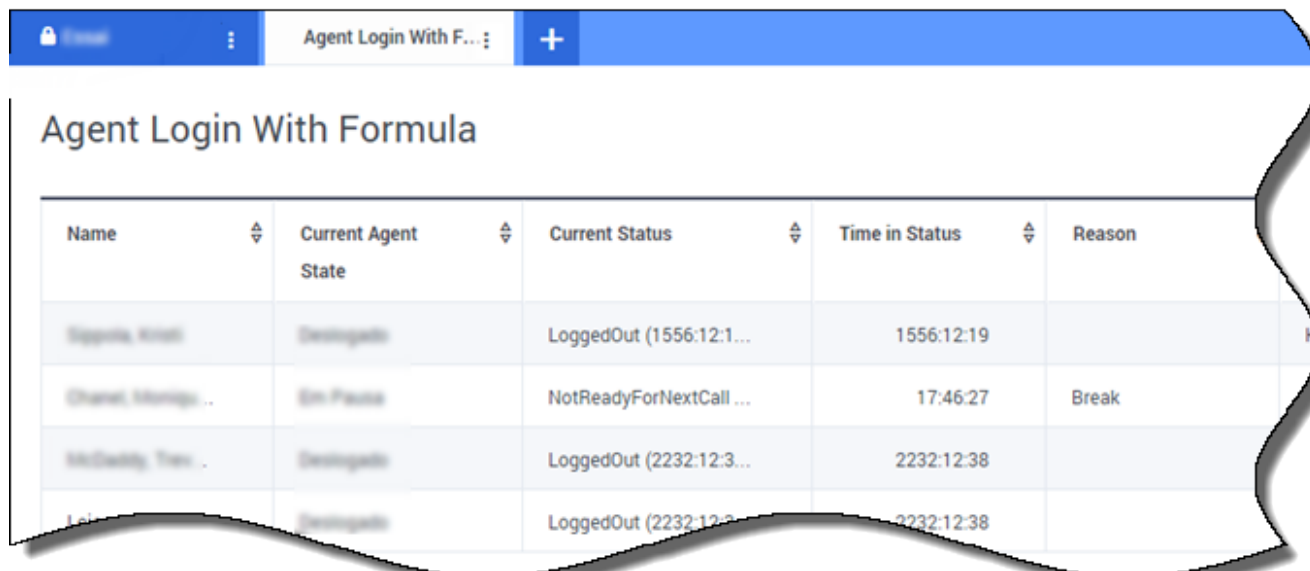
В этом примере мы хотим извлечь процент исходящих вызовов из общей суммы как входящих, так и исходящих вызовов. Формула может иметь доступ к любому показателю внутри шаблона со следующим синтаксисом: `Data.Statistic-Alias.Value`. Формула должна вернуть допустимое значение `Result`.

В следующей формуле мы предполагаем, что исходящие вызовы определяет такой псевдоним показателя, как `Outbound`, а входящие вызовы — `Inbound`.

Формула: Calculate a Percentage

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

Отображение ключевых показателей эффективности статуса агента



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Supernova, Kirov	Destroyed	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chanel, Miroslav ...	On Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McQuibbly, Tere ...	Destroyed	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Destroyed	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Допустим, вы хотите отобразить ключевые показатели эффективности для статуса агента. Просто используйте показатель `Current_Status`.

[+] Как определяется показатель `Current_Status`.

Показатель `Current_Status` определяется свойствами параметров `Stat Server`. Тип показателя `ExtendedCurrentStatus` возвращает определенный объект, который можно дальше анализировать, чтобы предоставить только продолжительность объекта.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Вы можете использовать формулы, чтобы найти необходимую вам информацию.

[+] Показывать время агента в текущем состоянии

Вы можете отобразить продолжительность статуса агента, используя

показатель Current_Status.

Формула: Get Status Duration

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Показывать код причины, выбранный агентом

Вы можете отобразить код причины для статуса агента.

Формула: Get Reason Code

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Если вы хотите отобразить больше пользовательских данных помимо кода причины, вам необходимо включить свойство показателя «Дополнительные данные» (пользовательские данные) и применить формулу для фильтрации только кода причины из полученного показателя Current_Status, который содержит как пользовательские данные, так и код причины.

Формула: Filter only Reason Code

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

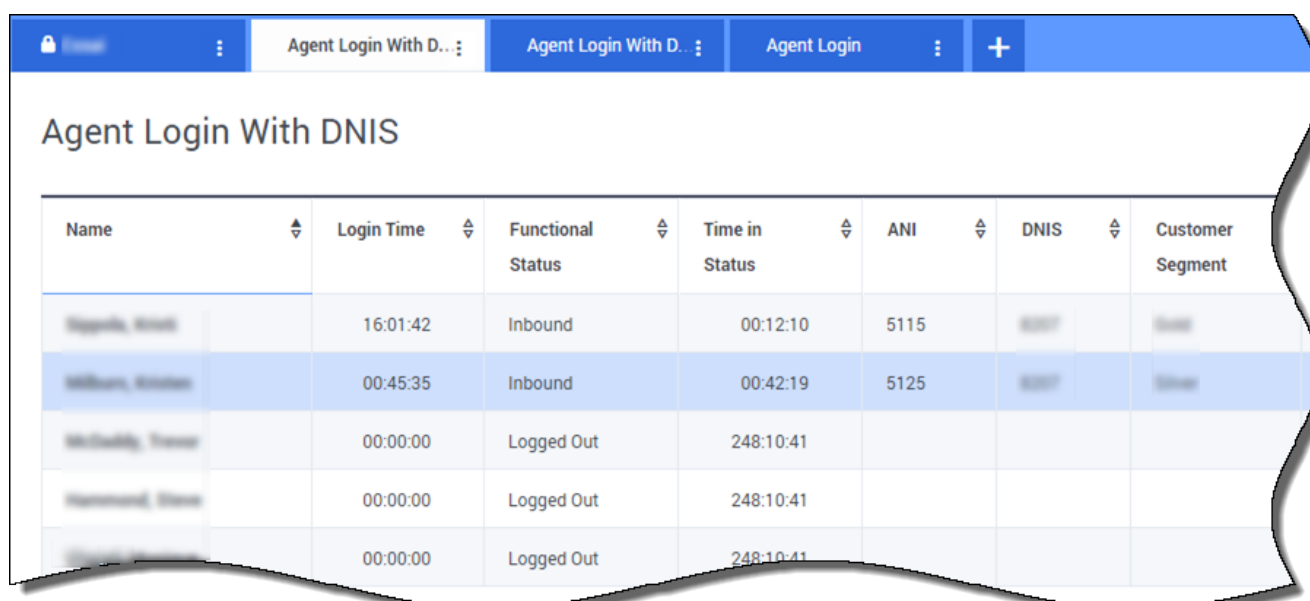
[+] Показывать текущее состояние агента по типу коммуникации

Вы можете отобразить текущее состояние агента по типу коммуникации.

Формула: Get agent state by media type

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, 'email');
```

Отображение свойств взаимодействия



The screenshot shows a report interface with a blue header bar containing navigation tabs: 'Agent Login With D...', 'Agent Login With D...', and 'Agent Login'. The main title of the report is 'Agent Login With DNIS'. Below the title is a table with the following columns: Name, Login Time, Functional Status, Time in Status, ANI, DNIS, and Customer Segment. The table contains five rows of data, with the first two rows highlighted in blue.

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, Alex	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Home
Williams, Alex	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Home
McLoddy, Trevor	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammond, Steve	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Smith, Michael	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Допустим, вы хотите отобразить свойства взаимодействия, включая сегментацию потока, ANI и DNIS. Вы можете использовать формулы, чтобы найти необходимую вам информацию.

[+] Показывать клиентский сегмент взаимодействия

Вы можете отобразить клиентский сегмент взаимодействия, определяемый такой парой «ключ-значение», как CustomerSegment, используя следующую формулу.

Формула: Get Customer Segment

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Показывать ANI клиента

Вы можете отобразить ANI клиента, используя следующую формулу.

Формула: Get ANI

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Показывать DNIS клиента

Вы можете отобразить DNIS клиента, используя следующую формулу.

Формула: Get DNIS

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

Что делать дальше?

Возможно, вы захотите получить больше информации по указанным ниже темам.

- [Шаблоны виджетов](#).
- [Свойства показателей](#).

-
- Библиотека функций шаблонов.

Библиотека функций шаблонов

Изучив, как [пользоваться формулами](#), вы можете использовать эту библиотеку функций в качестве справки для дополнительной настройки.

Ниже приведена библиотека функций для стандартных шаблонов Genesys Pulse, автоматически созданных на основе выпуска Genesys Pulse 8.5.102.02.

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Получить имя статуса агента для других каналов коммуникации, кроме Voice.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
media	строка	Имя канала коммуникации.

Возвраты.

Имя статуса, если **state** и **media** доступны, *пустая строка*, если информация о заданном канале коммуникации недоступна в заданном текущем состоянии, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента либо если **media** имеет значение null, не указано или пусто.

Тип = строка

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Получить имя статуса агента для канала коммуникации Voice.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
-----	-----	----------

state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
-------	-------------------	--

Возвраты.

Имя статуса, если **state** доступно, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

Тип = строка

GetANI(state, switchID) → {string}

Получить первый доступный атрибут ANI в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Аргумент	Описание
state	AgentCurrentState		Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
switchID	строка	<optional>	Дополнительное имя коммутатора для ограничения поиска.

Возвраты.

Значение ANI, если найдено, *пустая строка*, если не найдено, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

Тип = строка

GetBusinessResult(state)

Получить значение пользовательских данных "Business Result".

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как

		правило, Значение соответствующего показателя).
--	--	--

Возвраты.

Значение Business Result, если доступно, *пустая строка*, если необходимые пользовательские данные недоступны, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

GetCustomerSegment(state)

Получить значение пользовательских данных "CustomerSegment".

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).

Возвраты.

Значение CustomerSegment, если доступно, *пустая строка*, если необходимые пользовательские данные недоступны, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Получить первый доступный атрибут DNIS в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Аргумент	Описание
state	AgentCurrentState		Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
switchID	строка	<optional>	Дополнительное имя коммутатора для

		ограничения поиска.
--	--	---------------------

Возвраты.

*Значение DNIS, если найдено, пустая строка, если не найдено, null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetEmployeeId(state) → {string}

Получить идентификатор сотрудника агента, назначенный в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя)

Возвраты.

*Идентификатор сотрудника агента, если доступно, пустая строка, если недоступно (как правило, когда агент вышел из системы), null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetExtension(state) → {string}

Получить расширение агента, назначенное в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя)

Возвраты.

*Расширение агента, если доступно, пустая строка, если недоступно (как правило, когда агент вышел из системы), null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetLoginId(state) → {string}

Получить идентификатор входа агента, назначенный в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя)

Возвраты.

*Идентификатор входа агента, если доступно, пустая строка, если недоступно (как правило, когда агент вышел из системы), null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetPlace(state) → {string}

Получить место агента, назначенное в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).

Возвраты.

*Имя места агента, если доступно, пустая строка, если недоступно (как правило, когда агент вышел из системы), null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetPosition(state) → {string}

Получить позицию ACD агента, назначенную в заданном состоянии агента.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя)

Возвраты.

*Позиция ACD агента, если доступно, пустая строка, если недоступно (как правило, когда агент вышел из системы), null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.*

Тип = строка

GetReasonCodes(state) → {string}

Получить коды причин, соответствующие текущему статусу агента, из всех типов коммуникации. Коды причин можно получить только для следующих статусов агента: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).

Возвраты.

Коды причин, разделенные символом «;», если доступно, *пустая строка*, если код причины недоступен, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

Тип = строка

GetServiceSubType(state)

Получить значение пользовательских данных "ServiceSubType".

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).

Возвраты.

Значение ServiceSubType, если доступно, *пустая строка*, если необходимые пользовательские данные недоступны, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

GetServiceType(state)

Получить значение пользовательских данных "ServiceType".

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).

Возвраты.

Значение ServiceType, если доступно, *пустая строка*, если необходимые пользовательские данные недоступны, *null*, если **state** имеет значение null

или не является состоянием агента.

GetStatusDuration(state) → {Number}

Получить продолжительность текущего статуса агента.

Параметры.

Имя	Описание
state	Текущее состояние агента, группы агентов, DN или кампании (как правило, значение соответствующего показателя).

Возвраты.

Продолжительность в секундах, если **state** доступно, *null*, если **state** имеет значение null.

Тип = число

GetSwitches(state, sep)

Получить список коммутаторов, в системе которых находится агент.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
sep	строка	Используемый разделитель. По умолчанию: «;».

Возвраты.

Список коммутаторов, если доступно, *пустая строка*, если агент полностью вышел из системы, *null*, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента.

GetUserDataValue(state, key)

Получить значение первых найденных пользовательских данных с заданным ключом.

Параметры.

Имя	Тип	Описание
state	AgentCurrentState	Текущее состояние агента (как правило, Значение соответствующего показателя).
key	строка	Ключ пользовательских данных

Возвраты.

*Значение пользовательских данных, если доступно, пустая строка, если необходимые пользовательские данные недоступны, null, если **state** имеет значение null или не является состоянием агента либо если **key** имеет значение null.*