



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

[Ajouter un widget](#)

Ajouter un widget

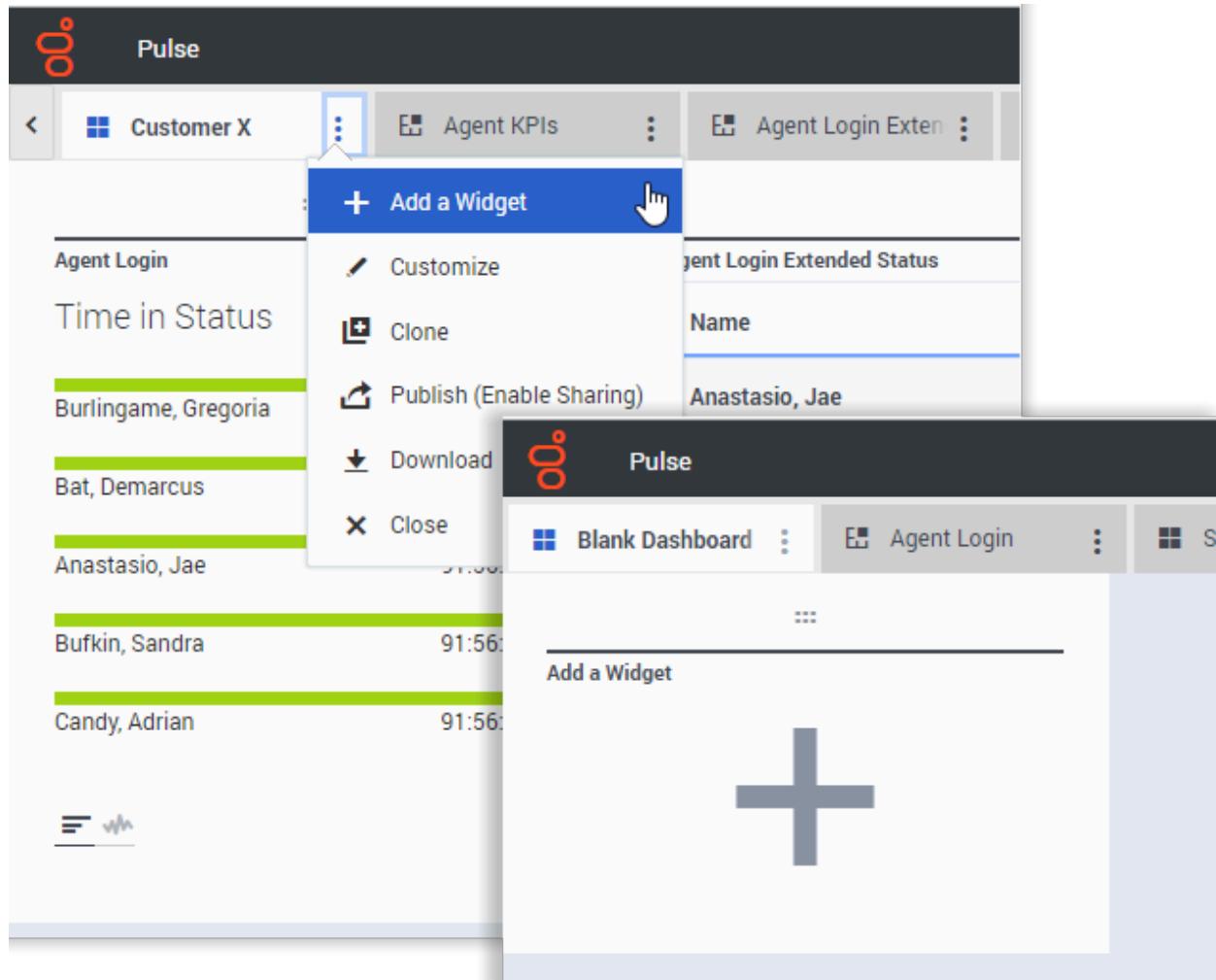
Il est facile d'ajouter un nouveau widget de rapport à votre tableau de bord ou tableau d'affichage Genesys Pulse. Genesys Pulse offre un ensemble de base de modèles de rapport prédéfinis, dotés de statistiques typiques pour les activités de rapports traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des priviléges appropriés peut créer ou modifier les modèles et les widgets de rapport.

Contents

- [1 Ajouter un widget](#)
 - [1.1 Ajouter des rapports](#)
 - [1.2 Générer un rapport](#)
 - [1.3 Options d'affichage](#)
 - [1.4 Alertes](#)
 - [1.5 Sélectionner des collecteurs](#)
 - [1.6 Que faire ensuite?](#)

Ajouter un widget

Ajouter des rapports



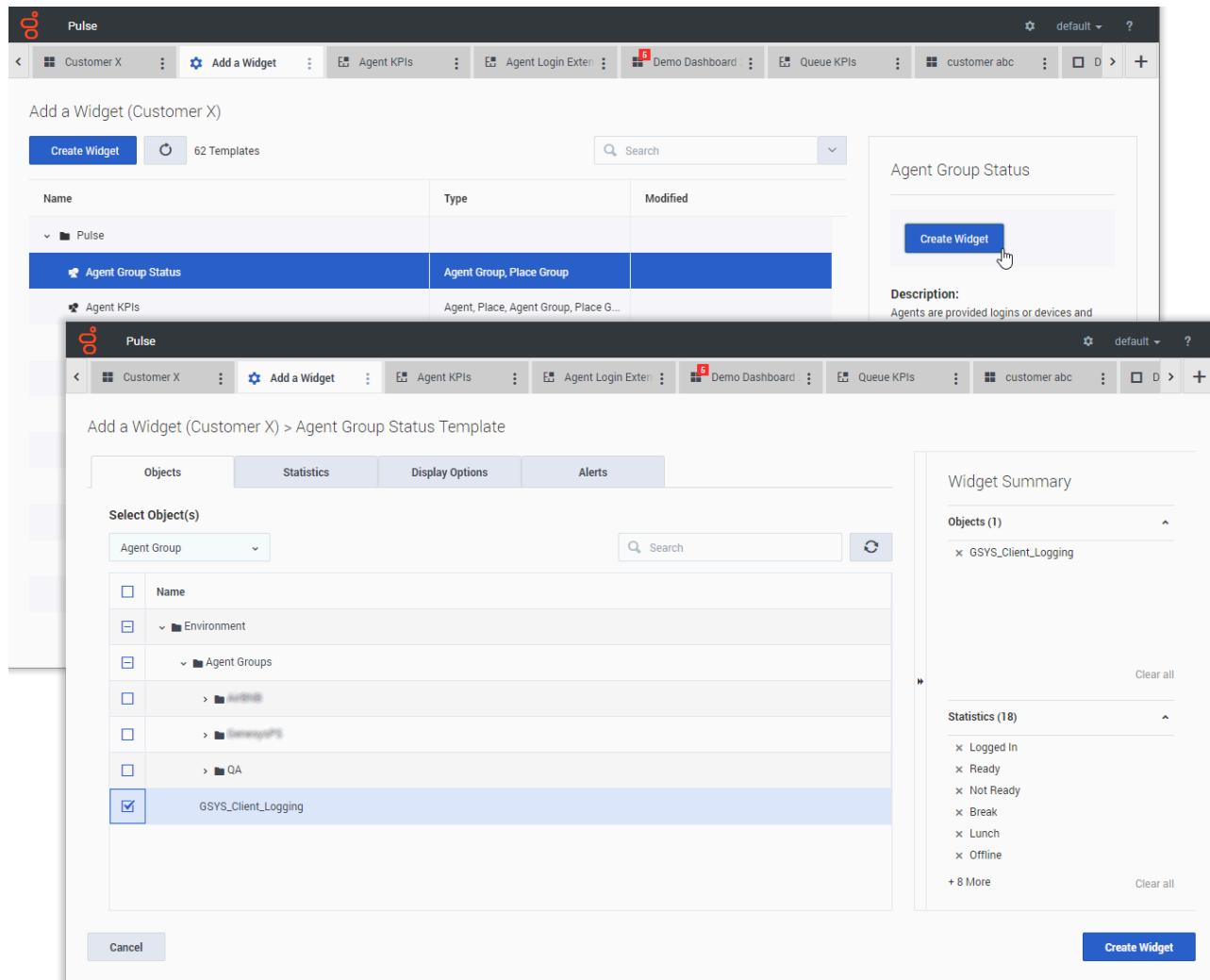
Il y a deux façons d'ajouter un rapport à votre tableau de bord ou tableau d'affichage :

- Cliquez sur l'icône Plus située dans le coin droit et cliquez sur **Ajouter un widget**.
- Dans les tableaux de bord et tableaux d'affichage vides, cliquez sur l'icône **Ajouter un widget**.

Genesys Pulse ouvre un générateur de rapports pour vous guider.

Ajouter un widget

Générer un rapport



The screenshot shows the Genesys Pulse interface with the following details:

- Header:** Pulse, default, ?
- Toolbar:** Customer X, Add a Widget, Agent KPIs, Agent Login Exten, Demo Dashboard, Queue KPIs, customer abc, D, +
- Left Panel:** Add a Widget (Customer X)
 - Create Widget (button)
 - 62 Templates (button)
 - Search bar: Search
 - Table:
| Name | Type | Modified |
| --- | --- | --- |
| Pulse | | |
| **Agent Group Status** | **Agent Group, Place Group** | |
| Agent KPIs | Agent, Place, Agent Group, Place G... | |
- Right Panel:** Agent Group Status
 - Create Widget (button)
 - Description: Agents are provided logins or devices and
- Bottom Panel:** Add a Widget (Customer X) > Agent Group Status Template
 - Objects, Statistics, Display Options, Alerts tabs
 - Select Object(s) dropdown: Agent Group
 - Name
 - Environment
 - Agent Groups
 - GSYS_Client_Logging
 - Search bar: Search
 - Widget Summary
 - Objects (1): GSYS_Client_Logging
 - Statistics (18): Logged In, Ready, Not Ready, Break, Lunch, Offline, + 8 More
 - Create Widget (button)

Genesys Pulse vous guide dans le processus de création ou de modification de widgets de rapport. Cliquez sur le **modèle de rapport standard** que vous souhaitez utiliser, puis sur **Créer un widget**.

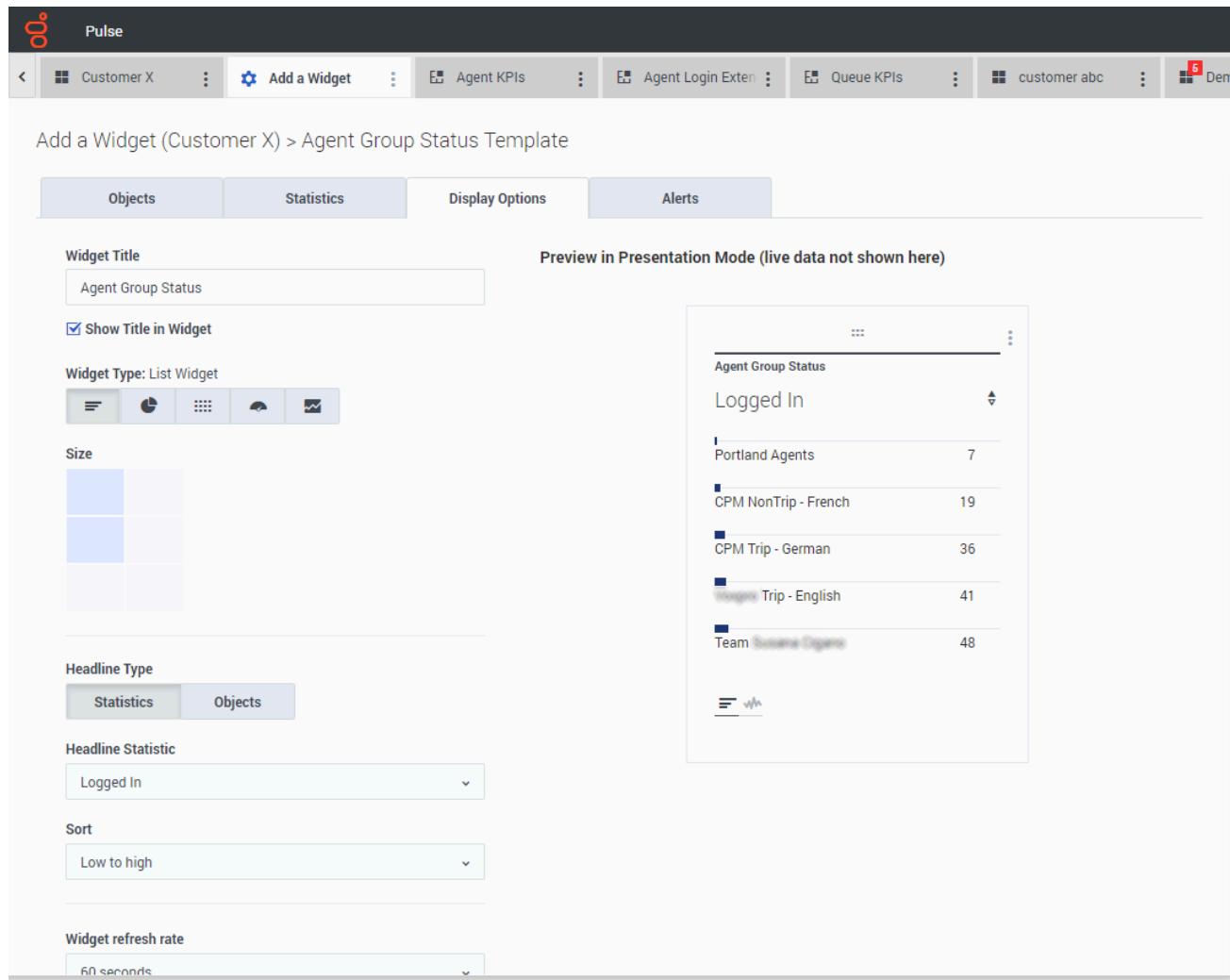
Sélectionnez les **objets** et les **statistiques** que vous souhaitez inclure dans votre rapport.

Votre widget de rapport doit avoir:

- Au moins un objet à mesurer. Vos widgets doivent contenir moins de 100 objets.
- Ajoutez au moins une statistique non-chaîne.
- Un type de widget avec des options d'affichage spécifiques.

Cliquez sur l'onglet **Options d'affichage** pour définir la façon dont vous souhaitez afficher votre rapport.

Options d'affichage



The screenshot shows the Pulse interface with the following details:

- Header:** Pulse, Customer X, Add a Widget, Agent KPIs, Agent Login Exten, Queue KPIs, customer abc, Dem.
- Section:** Add a Widget (Customer X) > Agent Group Status Template
- Tab:** Display Options (selected)
- Widget Title:** Agent Group Status
- Show Title in Widget:** Checked
- Widget Type:** List Widget
- Size:** A 2x2 grid of squares.
- Preview in Presentation Mode:** Shows a list titled "Agent Group Status" with the following data:

Logged In	
Portland Agents	7
CPM NonTrip - French	19
CPM Trip - German	36
Trip - English	41
Team Susana Ogano	48
- Headline Type:** Statistics (selected)
- Headline Statistic:** Logged In
- Sort:** Low to high
- Widget refresh rate:** 60 seconds

Vous devez définir les paramètres d'affichage par défaut pour votre widget. Les utilisateurs peuvent modifier ces options sur leur propre tableau de bord.

- Fournissez un nom pour le titre du rapport.
- Sélectionnez parmi les **Types de widgets** à afficher.
- Sélectionnez la fréquence de rafraîchissement du widget.
- Sélectionnez les options associées à la visualisation (p. ex. la taille).
- Facultatif : Pour les modèles configurés pour utiliser des statistiques basées sur les modifications (CurrentStatus et ExtendedCurrentStatus), vous devez **activer les mises à jour rapides**. Consultez le document [Déploiement de RabbitMQ pour la mise à jour rapide des widgets](#).

Important

Confirmez que votre environnement peut gérer le nombre de widgets et la fréquence de rafraîchissement que vous comptez utiliser. Une fréquence de rafraîchissement plus courte surchargera le processeur, la mémoire, le disque et le réseau.

Alertes

Alerts for Statistic (1)

Time in Status	Lower is better	if equal or greater than...	if equal or smaller than...	if equal or smaller than...
		900	900	600

Add Alerts for Statistic

Advanced Alerts (1)

1 Conditions

Builder

or and

Login Time Equal or smaller than 560

Continuous Login Time Greater than 1200

Actions

Conditions must be true for 10 seconds

Send Email Login Alert to john.smith@example.com

Cancel Done

Create Widget



Depuis la version 9.0.000, les alertes peuvent être utilisées pour spécifier des seuils (rouge, orange et vert) pour chaque statistique numérique (formats heure, nombre entier, pourcentage ou nombre) dans les **alertes de statistiques**. Vous pouvez spécifier des valeurs décimales comme valeurs de seuil pour les statistiques Numéro/Pourcentage et les valeurs entières pour d'autres statistiques.

Avertissement

Seules les statistiques numériques non basées sur des formules (formats durée, nombre entier, pourcentage ou nombre) et le mode de notification basé sur le temps ou basé sur la réinitialisation sont disponibles dans le panneau **Alertes avancées**.

Spécifiez la condition complexe dans la section Alertes avancées lorsque vous devez utiliser plusieurs statistiques ou envoyer des notifications par courriel. La section Alertes avancées propose les deux modes suivants :

- **Générateur.** Simplifie l'élaboration de conditions de base.
- **Avancé.** Permet d'élaborer une condition complexe en affectant la valeur booléenne, numérique ou de la chaîne à la variable Result à l'aide de toute expression JavaScript valide.

La section Alertes avancées n'est pas disponible dans certaines configurations de Genesys Pulse. Consultez la section [Options d'alerte avancées](#) pour obtenir plus d'informations.

Conseil

Les alertes avancées n'affectent pas la vue du widget, seules les notifications par courriel sont envoyées.

Sélectionner des collecteurs

Add a Widget (Blank Dashboard) > Chat Service Level Performance Template

The screenshot shows the 'Chat Service Level Performance Template' configuration screen in Genesys Pulse. The 'Statistics' tab is selected. On the left, a list of service level statistics is shown with checkboxes. On the right, configuration options for Site 1 and Site 2 are displayed, including collector selection and notification settings.

Service Level Statistics (Left):

- Service Level (checked)
- Requested
- Answered
- Abandoned
- Requested (15min)
- Answered (15min)
- Abandoned (15min)
- Wait Time
- Service Level (10sec)
- Service Level (30sec)
- Service Level (60sec)
- Answered (10sec)

Configuration Options (Right):

- Display Name:** Service Level
- Description:** The ratio of chats accepted to chats requested.
- Alias:** Service_Level
- Notification Mode:** Time-Based
- Statistic Type:** Tenant_RR_Service_Level
- Group by Columns:** PageTitle,Referrer
- Display Format:** Auto (checked)
- Site 1:** collector1
- Site 2:** collector2 (selected), collector3, collector4
- Notification Frequency (second):** 60

Depuis la version 8.5.108, Genesys Pulse permet aux utilisateurs d'attribuer des collecteurs Pulse pour un widget spécifique. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez définir l'option **enable_manual_collector_binding** sur true dans la configuration Genesys Pulse, puis attribuer le rôle avec le privilège Pulse Manually Bind Collectors aux utilisateurs sélectionnés.

Sur la capture d'écran, vous pouvez voir le site 1 et le site 2, car il s'agit d'une configuration multisite. Pour une configuration simple, il n'y a qu'un seul site.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Rapports populaires en temps réel](#)
- [Modifier des modèles de rapport standard](#)
- [Types de widgets](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Formules de rapport](#)