



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

Formules de rapport

---

## Contents

- [1 Formules de rapport](#)
  - [1.1 Ajouter une formule](#)
  - [1.2 Afficher les pourcentages](#)
  - [1.3 Afficher les IPC d'état des agents](#)
  - [1.4 Afficher les compétences de l'agent](#)
  - [1.5 Afficher les propriétés d'interaction](#)
  - [1.6 Que faire ensuite?](#)

# Formules de rapport

Si vous estimez que l'un de vos rapports a besoin d'une statistique différente ou supplémentaire, vous pouvez modifier le modèle du rapport à cette fin. Vous pouvez faire cela en ajoutant une formule au modèle de rapport qui extrait la statistique ou l'indicateur de performance clé (IPC) que vous désirez.

Étant donné que vous ne pouvez pas modifier les modèles standards fournis, si vous souhaitez modifier un des rapports standards, il suffit de créer un clone du modèle et apporter des modifications dans le nouveau modèle.

Qui peut créer ces statistiques? Si vous pouvez créer et modifier les modèles de Genesys Pulse, vous pouvez utiliser des formules.

## Important

Si vous savez déjà comment utiliser les formules, vous pouvez utiliser [la bibliothèque de fonctions](#) pour vous aider à créer vos formules.

## Ajouter une formule

À partir du panneau de détails des statistiques lorsque vous modifiez un widget ou un modèle, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une formule.

La formule fonctionne selon une syntaxe fondée sur le code JavaScript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs déterminées par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour faire des calculs plus précis. Par exemple, vous pouvez calculer le ratio entre les appels abandonnés et les appels proposés dans votre file d'attente, afin de mesurer le pourcentage d'appels abandonnés dans votre file d'attente.

## Formules de rapport

The screenshot shows the 'Statistics' configuration screen. On the left, there's a sidebar with a list of metrics: Hit Ratio, Estimated Time, Records Completed, Dialed Abandoned, Dialed Answering Ma..., and a expanded 'Answers' section containing: Attempt Busies, Attempts Cancelled, Attempts made, DoNotCall Results, Dropped Results, Fax Modem Results, and No Answer Result. Each item has edit and delete icons. On the right, there's a configuration panel with the following fields:

- 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**: (This checkbox is checked and circled in black)
- Hide Statistic**: (unchecked)
- Show Agent State Icon**: (unchecked)

A 'Save' button is located at the bottom right.

## Afficher les pourcentages

Imaginons que vous souhaitez afficher des pourcentages basés sur deux métriques. Suivez simplement l'exemple ci-dessous en utilisant les statistiques de votre choix.

Dans cet exemple, nous voulons extraire le pourcentage d'appels sortants du total des appels entrants et sortants. La formule peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : `Données.Alias-statistique.Valeur`. La formule doit renvoyer une valeur `Result` valide.

Dans la formule suivante, nous supposons que les appels sortants sont définis par un alias statistique `Sortant` et les appels entrants par un alias statistique `Entrant`.

### Formule : Calculer un pourcentage

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

## Formules de rapport

Statistics \*

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

Add

Display Name \*

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 \*

Display Format \*

Formula

Hide Statistic  Show Agent State Icon

Save

## Afficher les IPC d'état des agents

Imaginons que vous souhaitez afficher des IPC pour l'état des agents. Il vous suffit d'utiliser la statistique Current\_Status.

The screenshot shows a report interface with a blue header bar. The title 'Agent Login With Formula' is displayed. Below the title is a table with columns: Name, Current Agent State, Current Status, Time in Status, and Reason. The table contains four rows of data:

Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Sophie, Wiss...	Desengagé	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chantal, Monique...	En Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
Mathilde, Thér...	Desengagé	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Léa	Desengagé	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

### Comment la statistique Current\_Status est définie

La statistique Current\_Status est définie par les propriétés des options de Stat Server. Le type de statistique ExtendedCurrentStatus renvoie un objet spécifique qui peut être analysé davantage pour n'indiquer que la durée de l'objet.

```
[ExtendedCurrentStatus]  
Catégorie=CurrentState  
MainMask=*  
Objets=Agent  
Objet=DNAction
```

Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

#### Afficher la durée de l'état actuel d'un agent

Vous pouvez afficher la durée de l'état actuel d'un agent à l'aide de la statistique Current\_Status.

#### Formule : Obtenir la durée de l'état

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

#### Afficher le code de motif sélectionné par l'agent

Vous pouvez afficher le code de motif pour l'état de l'agent.

#### Formule : Obtenir le code de motif

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

Si vous voulez afficher davantage de données utilisateur en plus du code de motif, vous devez activer la propriété Données supplémentaires (Données utilisateur) de la statistique et appliquer une formule pour filtrer uniquement le code de Motif du Current\_Status qui en découle, et qui comprend tant les données utilisateur que le code de motif.

#### Formule : Filtrer uniquement le code de motif

```
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; }
}
```

#### Formule : Extraire le code de motif par le type de support (clavardage dans l'exemple ci-dessous)

```
function GetNRCode(state) {
    if (state === null || state.type !== "AgentcurrentState")
        return null;

    var res = "";
    var n = state.DNs.length;

    if (n > 0) {
        for (var i = 0; i < n; ++i) {
            var dn = state.DNs[i];

            if (dn.DNType === CFGNoDN && dn.DN === "chat") {
                var actionsLength = dn.Actions.length;

                for (var j = 0; j < actionsLength; j++) {
                    if (dn.Actions[j].Action ===
                        "NotReadyForNextCall" ) {
                        var userDataLength =
                            dn.Actions[j].Data.userData.length;

                        if (userDataLength > 0) {
                            for (var k = 0; k <
                                userDataLength; k++) {
                                if (dn.Actions[j].Data.userData[k].Key === "ReasonCode")
{
```

## Formule : Obtenir le code de motif pour la voix

```
                break;
            }
        }
    }
}

return res;
}

Result = GetVR(Data.Current_Status.Value);
```

## Conseil

La formule doit être personnalisée selon votre environnement. Veuillez communiquer avec le service clientèle de Genesys pour obtenir des détails.

## Afficher l'état actuel de l'agent par type de média

Vous pouvez afficher l'état actuel d'un agent par type de média

### Formule - Obtenir l'état de l'agent par type de média

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

## Afficher les compétences de l'agent

Vous pouvez afficher les compétences de l'agent en utilisant la formule suivante. Le résultat inclut le nom et le niveau de chaque compétence de l'agent.

```
Result = "";
if (Object.Skills != null) {
    for (var i = 0; i < Object.Skills.length; i++) {
        var skill = Object.Skills[i];
        Result += skill.Name + " " + skill.Level +"; ";
    }
}
```

## Formules de rapport

```
}
```

## Afficher les propriétés d'interaction

Imaginons que vous souhaitez afficher les propriétés d'interaction, y compris la segmentation des flux, l'ANI et la DNIS. Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Gagnon, Scott	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115		
Miller, Kristen	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125		
Mohamed, Yassine	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Oppenend, Steven	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Oppenend, Steven	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

## Afficher le segment de clientèle de l'interaction

Vous pouvez afficher le segment de clientèle défini par la paire clé-valeur SegmentClientèle de l'interaction à l'aide de la formule suivante.

### Formule : Obtenir le segment de clientèle

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

## Afficher l'ANI du client

Vous pouvez afficher l'ANI du client en utilisant la formule ci-dessous.

### Formule : Obtenir l'ANI

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

## Afficher la DNIS du client

Vous pouvez afficher le DNIS du client en utilisant la formule ci-dessous.

### Formule : Obtenir la DNIS

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

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Modèles de widget](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Bibliothèque de fonctions de modèles](#)