



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

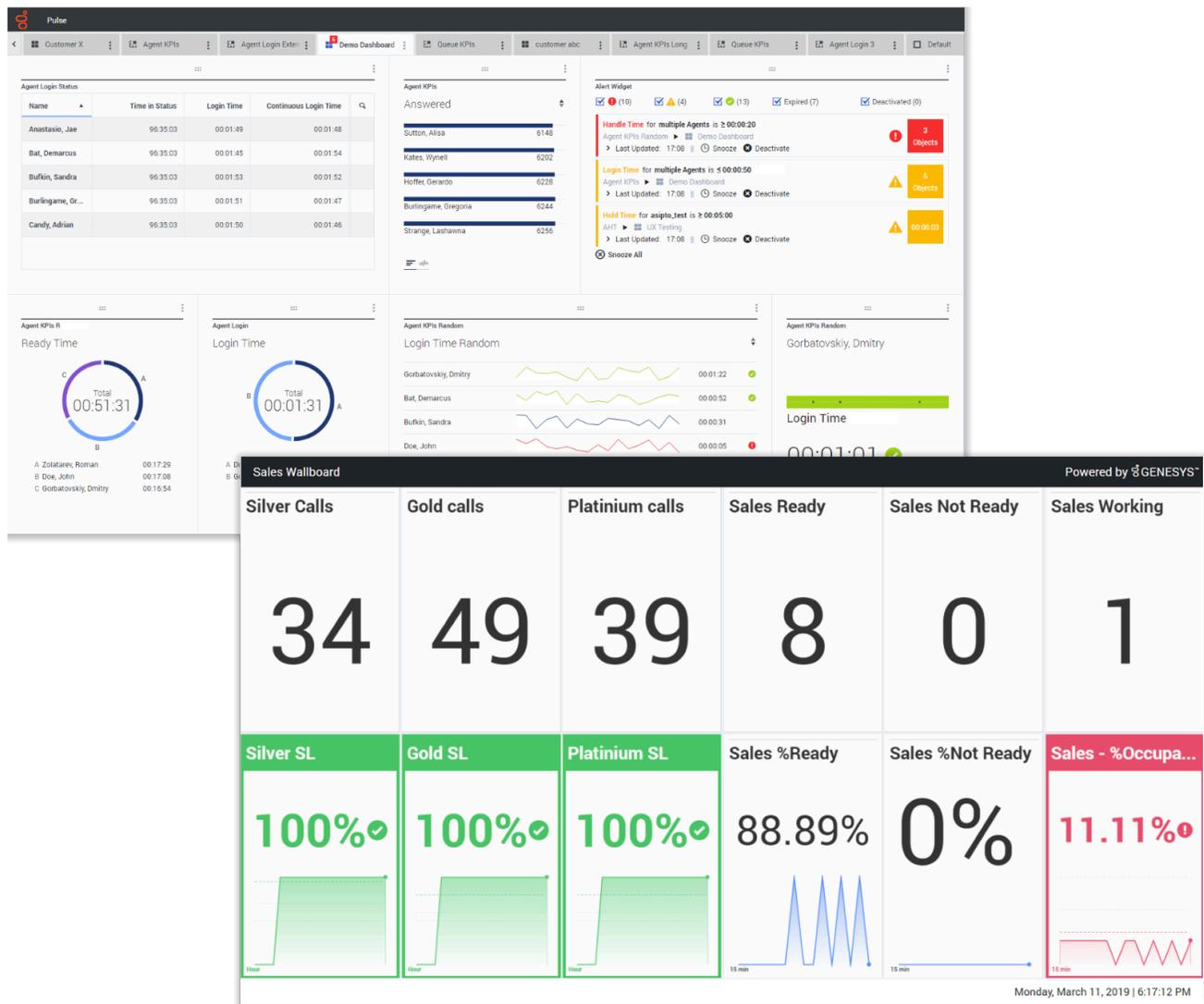
Pulse 9.0.0

Table of Contents

Aide de Genesys Pulse	3
Mise en route	5
Préférences utilisateur de Genesys Pulse	12
Navigation au clavier	15
Tableaux de bord et tableaux d'affichage	16
Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage	23
Rapports populaires	27
Modèles de rapport standard	34
Statistiques des agents	42
Statistiques de campagne	49
Statistiques eServices	55
Statistiques des files d'attente	67
Gérer les modèles de rapport	75
Propriétés des statistiques	86
Formules de rapport	100
Bibliothèque de fonctions de modèles	109
Ajouter un widget	118
Types de widget	125
Gestion des widgets	135
Erreurs de widget	140
Afficher du contenu externe	143
Importer/Exporter	146

Aide de Genesys Pulse

Genesys Pulse est une solution de tableau de bord des performances basées sur les widgets qui surveille les ressources du centre de contact en temps réel.



Vous pouvez :

- créer **des tableaux de bord ou des tableaux d'affichage** pour surveiller les agents, groupes d'agents, files d'attente et plus ;

- personnaliser des **widjets de rapport** pour afficher des graphiques sous forme de beignet, grille, indicateurs de performance clés (IPC) et courbe définis par l'utilisateur.
- utiliser les **modèles de widget standards** compris dans Pulse, et définir vos **modèles de rapports** pour créer rapidement des widjets pour votre tableau de bord.

Prêt? **Mettez-vous en route.**

Vous cherchez des réponses à des questions particulières? Essayez les rubriques suivantes :

- [Rapports populaires en temps réel](#)
- [Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage](#)
- [Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage](#)
- [Ajouter des rapports à votre tableau de bord ou votre tableau d'affichage](#)
- [Afficher du contenu externe](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Modèles de rapport et détails des statistiques](#)

Conseil

- Pour que Genesys Pulse s'affiche correctement dans votre navigateur, veuillez utiliser des **navigateurs pris en charge** et vous assurer que la résolution de votre moniteur n'est pas inférieure à 1024 x 768.
- Genesys Pulse prend en charge les deux dernières versions de Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge, la dernière version de Firefox ESR et Microsoft Internet Explorer 11.
- Désactivez le mode de compatibilité si vous utilisez Microsoft Internet Explorer 11.

Mise en route

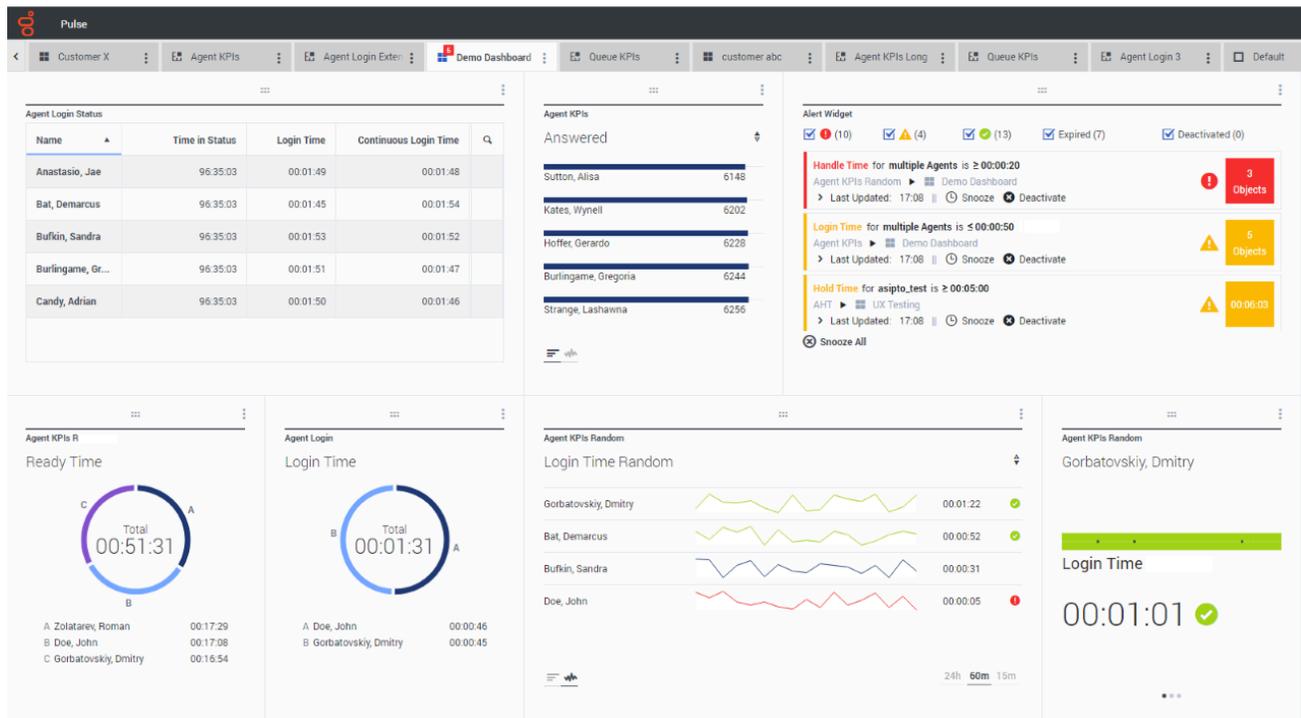
Genesys Pulse est votre porte d'entrée pour le suivi de votre centre d'appels, de façon à ce que vous puissiez mieux répondre aux besoins de votre entreprise.

Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre d'appels et de votre rôle. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou pouvoir faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Vous connaissez maintenant Genesys Pulse, mais vous vous demandez probablement comment l'utiliser. Cette page « Démarrer » vous aidera à générer, afficher et gérer des rapports. Commençons.

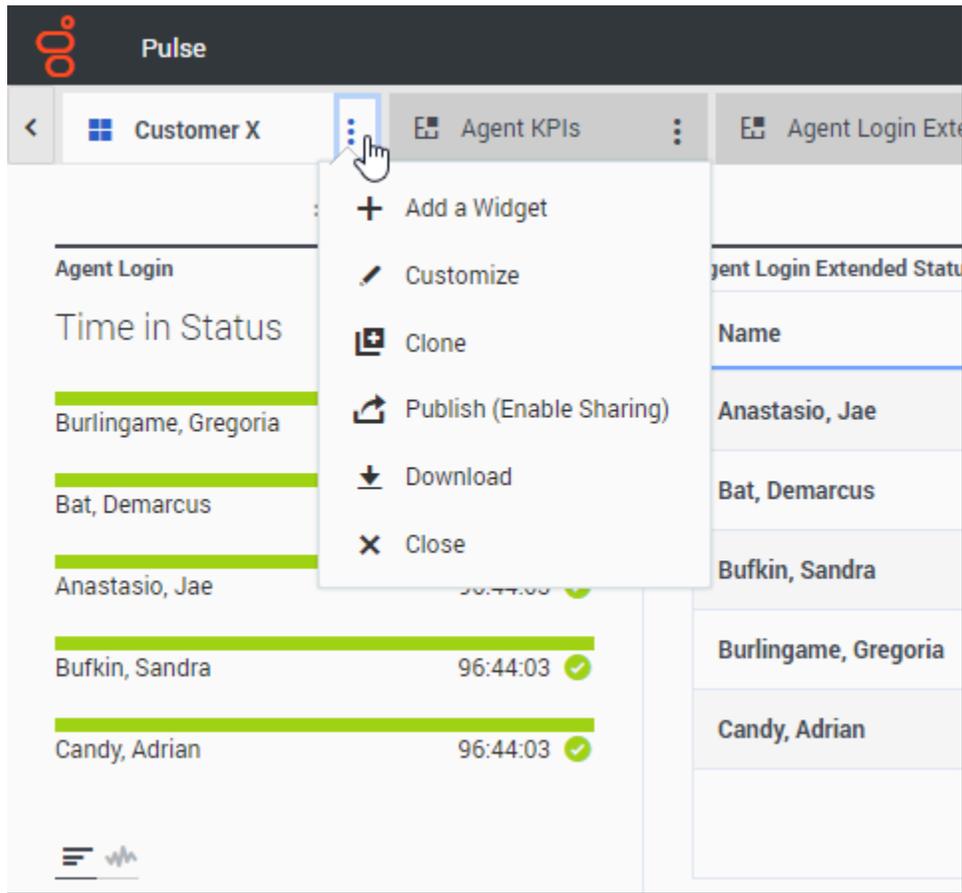
Accéder aux rapports



Vous pouvez ouvrir le tableau de bord de Genesys Pulse pour afficher les rapports en temps réel.

Les rapports apparaissent dans des widgets qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour afficher des informations supplémentaires.

Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage

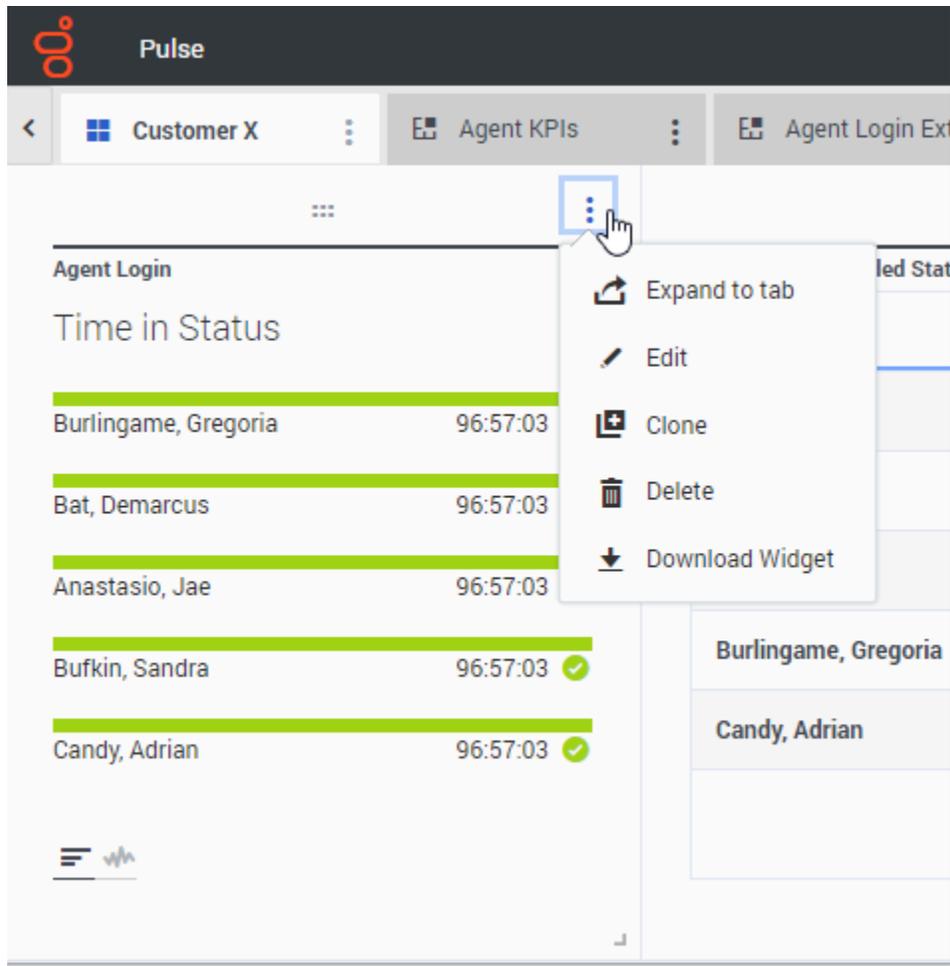


Utilisez les onglets pour gérer les **tableaux de bord et les tableaux d'affichage de Genesys Pulse**. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord pour afficher les options suivantes :

- **Ajouter un widget**—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord ou au tableau d'affichage.
- **Cloner**—Permet de créer une copie du tableau de bord ou du tableau d'affichage.
- **Fermer**—Permet de fermer le tableau de bord ou le tableau d'affichage.
- **Personnaliser**—Permet de modifier le nom, la description et d'autres options du tableau de bord ou du tableau d'affichage.
- **Télécharger**—Permet d'exporter le tableau de bord ou le tableau d'affichage au format JSON.
- **Lancer**—Permet de lancer un tableau d'affichage.
- **Publier**—Permet de partager un tableau de bord ou un tableau d'affichage non publié.

- **Sauvegarder sous**—Permet de sauvegarder une nouvelle copie du tableau de bord ou du tableau d'affichage publié.
- **Mettre à jour la copie partagée**—Permet de remplacer la copie publiée du tableau de bord ou du tableau d'affichage.

Utiliser des widgets de rapport



Les **widgets de Genesys Pulse** affichent les statistiques clés des objets sur votre tableau de bord sous forme de graphiques beignets, grilles, indicateurs de performance clés (IPC), suivis du temps ou liste.

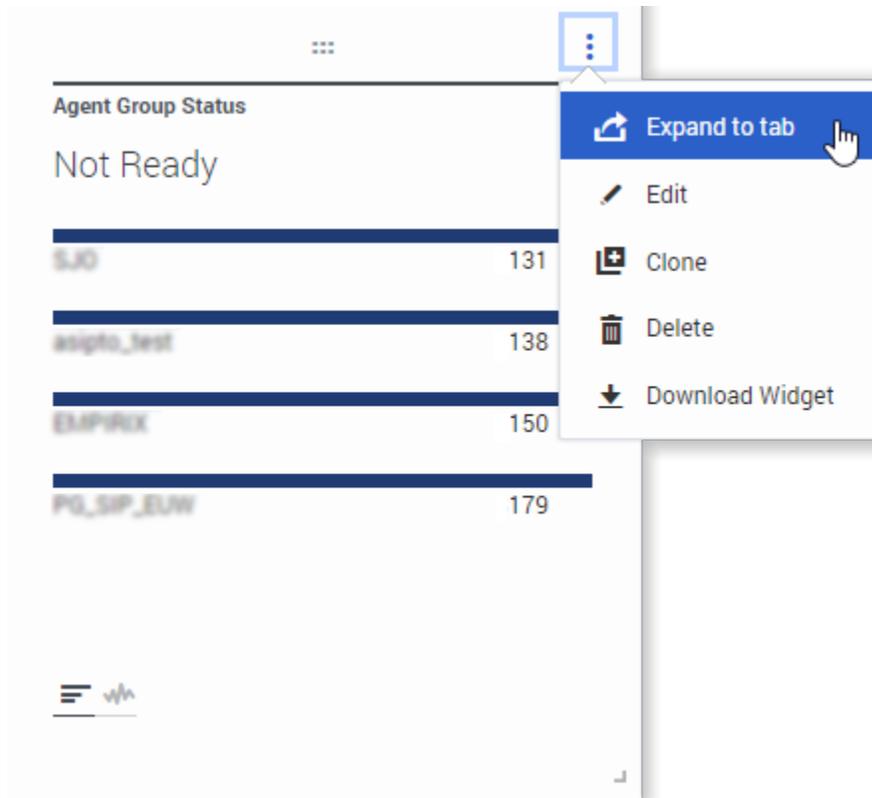
Vous pouvez :

- **Cloner**—Permet de créer une copie du widget.
- **Supprimer**—Permet de supprimer le widget.
- **Télécharger**—Permet de télécharger les données de rapport sous forme de fichier CSV.

- **Modifier**—Permet de modifier le widget.
- **Développer l'onglet**—Permet d'afficher une vue développée et détaillée du rapport.

Vous pouvez également **ajouter de nouveaux widgets à votre tableau de bord**.

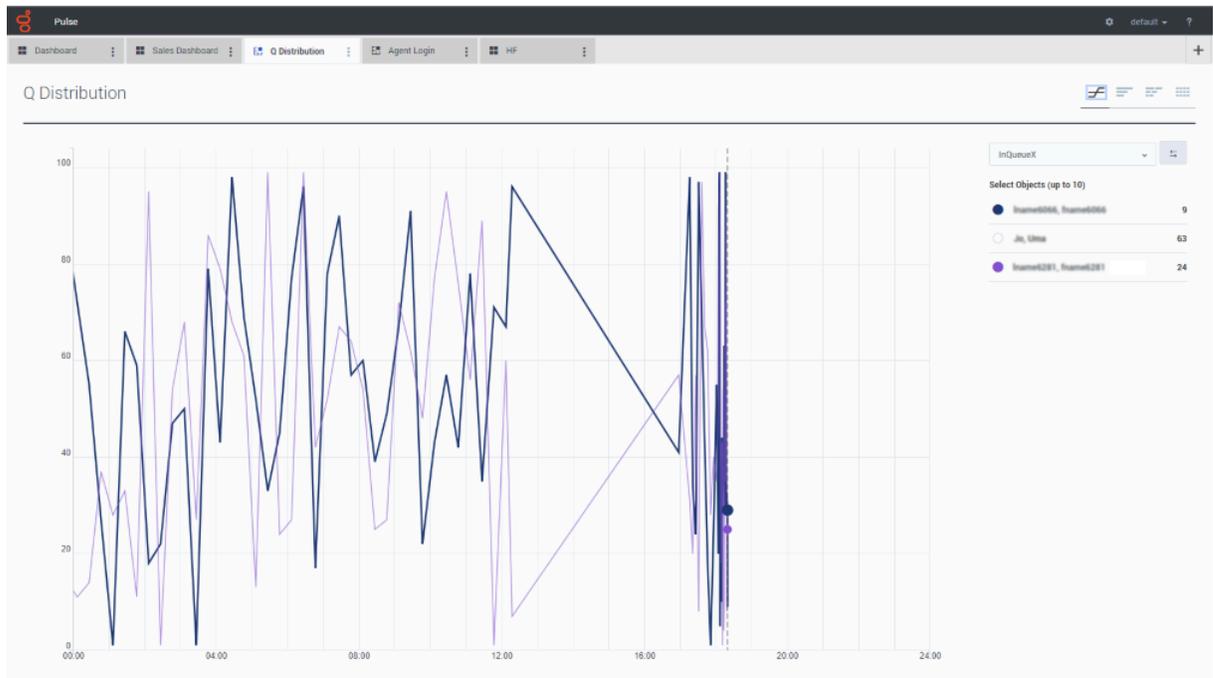
Développer des rapports sur le tableau de bord



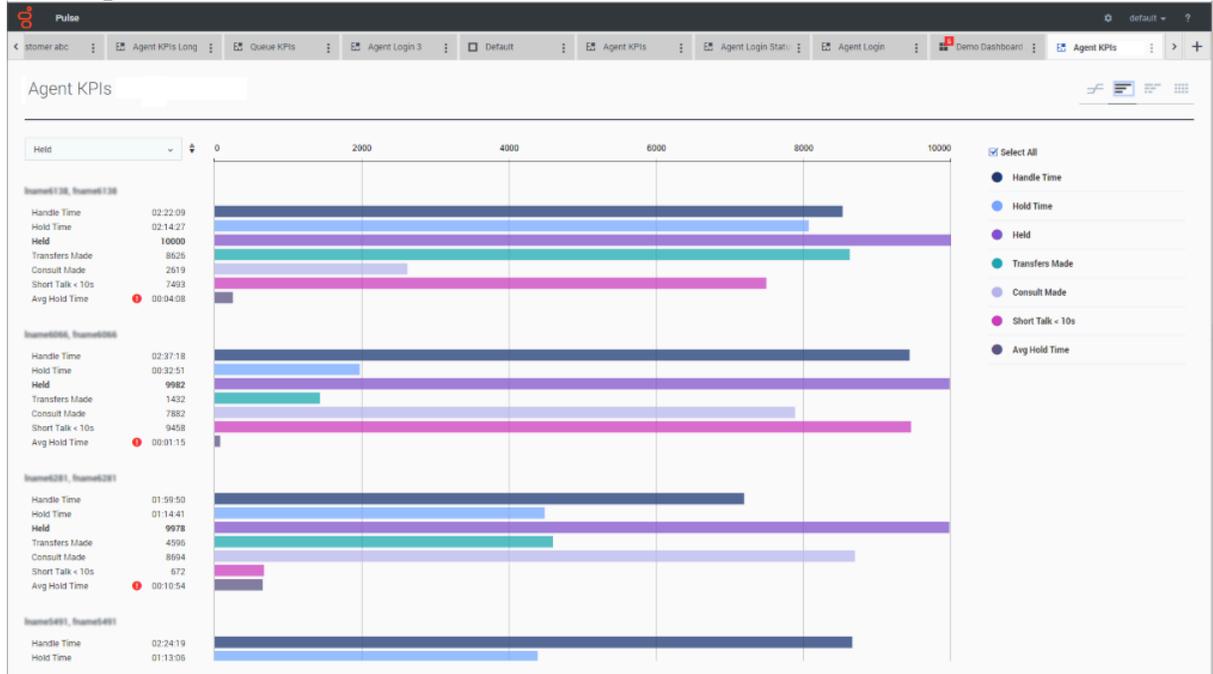
Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget, puis sélectionnez **Développer l'onglet** pour afficher une vue détaillée de votre rapport. Ce rapport développé s'ouvre dans un nouvel onglet, de façon à ne pas impacter le tableau de bord d'origine.

Vous pouvez :

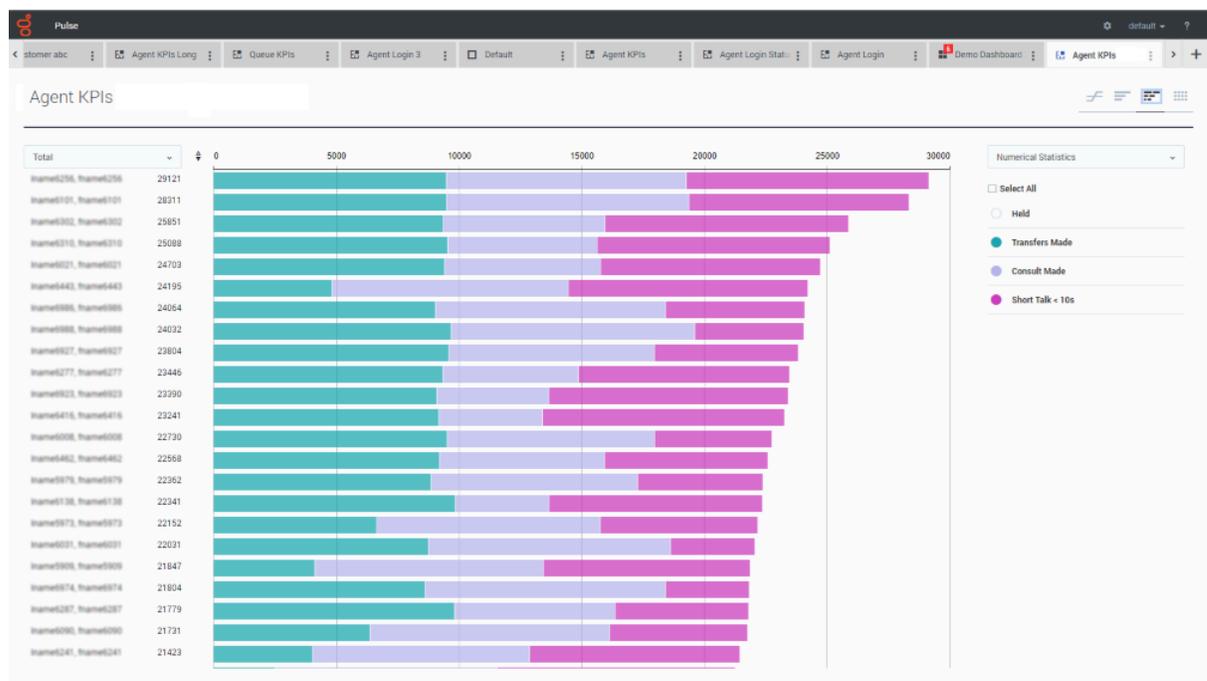
- Télécharger les données de rapport sous forme de fichier CSV en sélectionnant **Télécharger le widget** dans le menu Plus ;
- Modifier le widget source en sélectionnant **Modifier** dans le menu Plus ;
- Trier des options, définir des objets et définir des statistiques à afficher ;
- Visualiser les différents types de graphiques disponibles dans le widget développé :
 - **[+] Suivi du temps**



• **[+] Diagramme en bâtons**



• **[+] Histogramme empilé**



• **[+] Données**

Depuis la version 9.0.001, de nouvelles options sont disponibles dans le menu Personnaliser :

- **Densité de ligne :**
Confortable (par défaut) ou Compact
- **Contraste de couleurs de ligne :**
Faible (par défaut) ou Élevé
- **Réinitialiser la largeur de colonne** - Permet de réinitialiser les colonnes à la largeur par défaut.

Agent KPIs

🔍 ☰ ☰ ☰

⌵ ⚙️

Name ▲	Login Time ...	Ready Time	Not Ready Time	Break Time	Lunch Time	Offline Time	Ringin T	
Anastasio, Jae	00:00:23 ⚠️	02:39:46	02:33:23	02:35:34	02:36:40	02:42:58	02:3	
Batt, Demarcus	00:01:06 ✓	02:37:16	02:38:19	02:38:20	02:38:21	02:39:24	02:3	
Bufkin, Sandra	00:00:40 ⚠️	02:37:42	02:39:51	02:38:43	02:40:58	02:35:37	02:4	
Burlingame, Greg...	00:00:07 !	02:37:12	02:38:12	02:36:14	02:32:59	02:39:18	02:3	
Candy, Adrian	00:01:13 ✓	02:38:51	02:34:43	02:38:52	02:42:10	02:34:44	02:4	
Doe, John	00:01:23 ✓	02:35:55	02:40:07	02:33:46	02:35:56	02:40:08	02:4	
Doom, Tona	00:01:04 ✓	02:33:15	02:42:48	02:37:28	02:33:16	02:34:26	02:3	
Gildersleeve, Libr...	00:00:46 ⚠️	02:33:36	02:33:37	02:35:45	02:39:59	02:43:10	02:3	
Hilyard, Ellena	00:01:13 ✓	02:38:02	02:33:55	02:36:04	02:38:03	02:38:04	02:3	
Hoffer, Gerardo	00:00:52 ✓	02:38:28	02:40:39	02:34:21	02:35:22	02:35:23	02:42:44	C
Iacovelli, Teresa	00:00:53 ✓	02:38:32	02:41:53	02:37:23	02:41:54	02:39:38	02:34:24	C
Juneau, Debbi	00:01:09 ✓	02:36:58	02:34:52	02:40:11	02:34:53	02:39:02	02:32:37	C
Kates, Wynnell	00:00:05 !	02:32:53	02:37:07	02:35:04	02:42:32	02:42:33	02:41:30	C
Marley, Jonelle	00:00:29 ⚠️	02:38:24	02:36:23	02:33:07	02:33:08	02:38:25	02:33:09	C
Mcquire, Dacia	00:01:23 ✓	02:42:06	02:34:38	02:33:32	02:37:46	02:34:39	02:43:04	C
Minix, Chantay	00:01:17 ✓	02:36:18	02:41:41	02:34:13	02:41:42	02:35:09	02:36:19	C
Petties, Maryanna	00:01:23 ✓	02:42:53	02:38:38	02:36:37	02:35:32	02:36:38	02:40:51	C
Strange, Lashawna	00:01:17 ✓	02:40:22	02:41:29	02:37:05	02:40:23	02:32:52	02:40:24	C
Sutton, Alisa	00:01:03 ✓	02:40:17	02:40:18	02:32:47	02:32:48	02:39:07	02:37:02	C
Warford, Kimberly	00:00:07 !	02:41:11	02:41:12	02:33:43	02:40:02	02:36:52	02:37:53	C

Row Density

Comfy

Compact

Row Color Contrast

Low

High

Reset Column Width

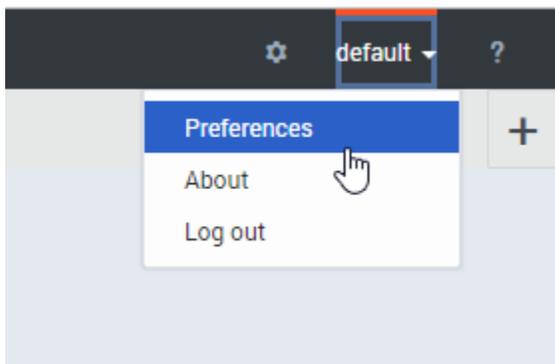
Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

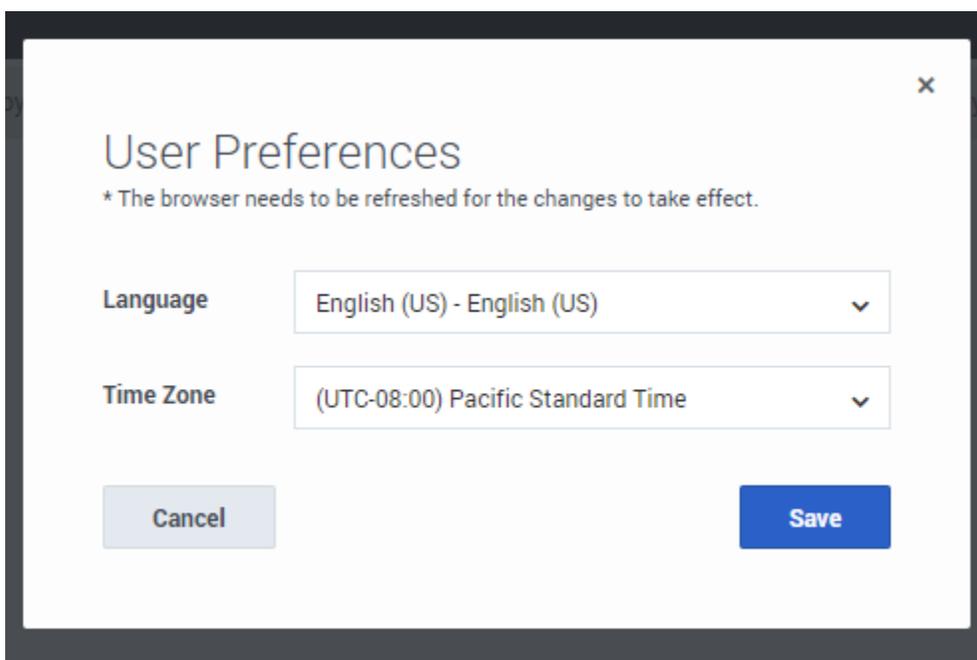
- [Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage](#)
- [Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage](#)
- [Ajouter des widgets de rapport](#)
- [Rapports populaires en temps réel](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)

Préférences utilisateur de Genesys Pulse

Depuis la version 9.0.004, vous pouvez utiliser le menu Préférences de Genesys Pulse pour définir la langue et le fuseau horaire :

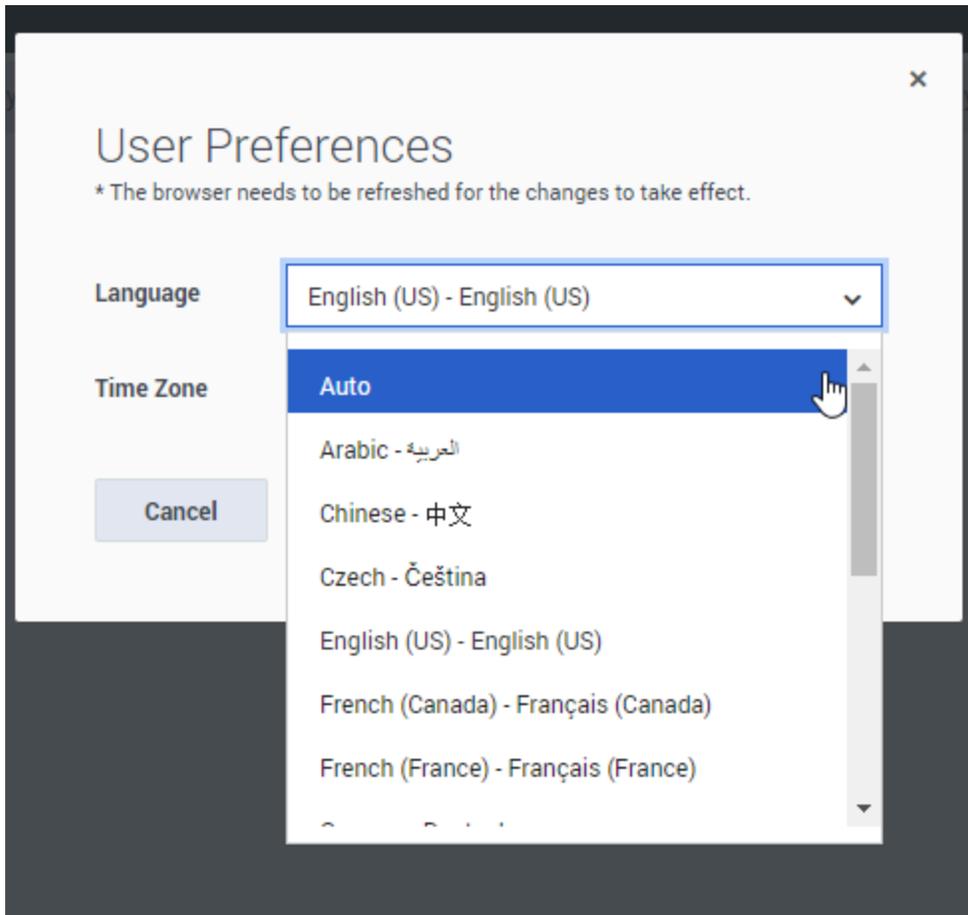


Préférences utilisateur



Cette boîte de dialogue permet de choisir la langue de l'interface utilisateur à partir des modules linguistiques installés et le fuseau horaire à partir des fuseaux horaires disponibles dans Genesys Configuration Server.

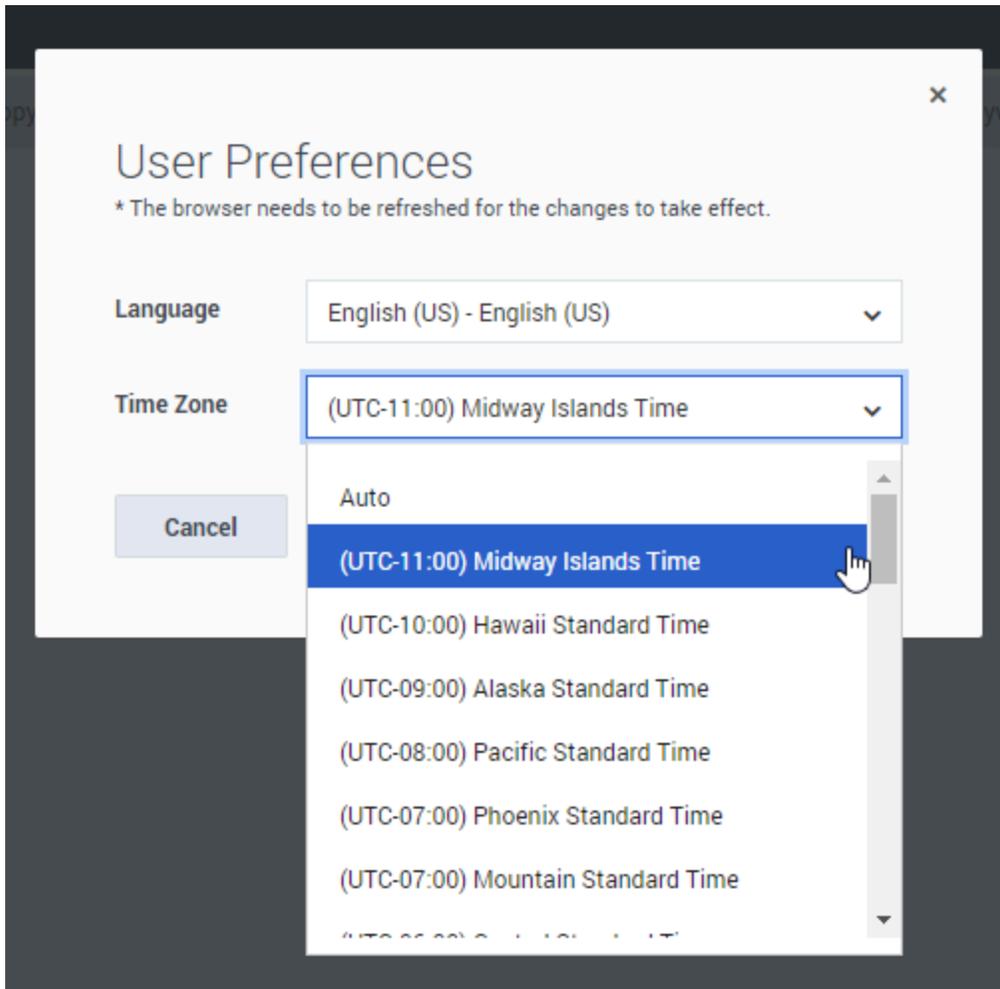
Langue



Pour Langue, la sélection de l'option « Auto » signifie que la langue spécifiée dans les paramètres du navigateur sera utilisée. Si les paramètres du module linguistique (qui correspond à la langue spécifiée dans le navigateur) ne sont pas disponibles, la langue utilisée est l'anglais.

Voir aussi [Déployer des modules linguistiques](#) pour plus d'informations.

Fuseau horaire



Pour le fuseau horaire, la sélection de l'option « Auto » signifie que le fuseau horaire de la machine du client local est utilisé.

Navigation au clavier

Depuis la version 9.0.003, Genesys Pulse prend en charge la navigation au clavier.

Raccourcis de navigation de base

Les raccourcis suivants sont disponibles pour naviguer parmi les composants :

- Tabulation : déplace le curseur sur le prochain composant (menu, champ, bouton, vue, etc.)
- Maj + Tabulation : déplace le curseur sur le composant précédent (menu, champ, bouton, vue, etc.)

Dans la plupart des cas, les mouvements se font de gauche à droite et de haut en bas.

Les raccourcis suivants sont disponibles pour manipuler les commandes (menus, cases à cocher et boutons) :

- ENTRÉE : pour les boutons, onglets et options de menu, exécute l'action associée ou sélectionne l'option associée.
- ESPACE : pour les cases à cocher et les boutons, exécute l'action associée ou sélectionne l'option associée.
- FLÈCHE HAUT/BAS : permet de se déplacer vers le bas ou le haut dans les menus. Tous les menus peuvent être ouverts à l'aide de la flèche BAS.
- FLÈCHES GAUCHE/DROITE : se déplace au sein du groupe d'options du bouton radio associé.
- FIN/ORIGINE : se déplace vers le premier ou le dernier élément du menu.

Limitations

- La navigation au clavier d'un widget vers un autre sur le tableau de bord ne dépend pas de l'ordre visuel.
- Il est impossible de consulter les données historiques sur le graphique en courbes à partir de la navigation au clavier.
- Le résumé du widget n'est pas accessible à partir de la navigation au clavier.
- Le contenu du widget ne peut pas être sélectionné avec la navigation au clavier.
- Il est impossible d'effectuer des tris à l'aide de la navigation au clavier sur le widget Grille et les écrans Gestion.

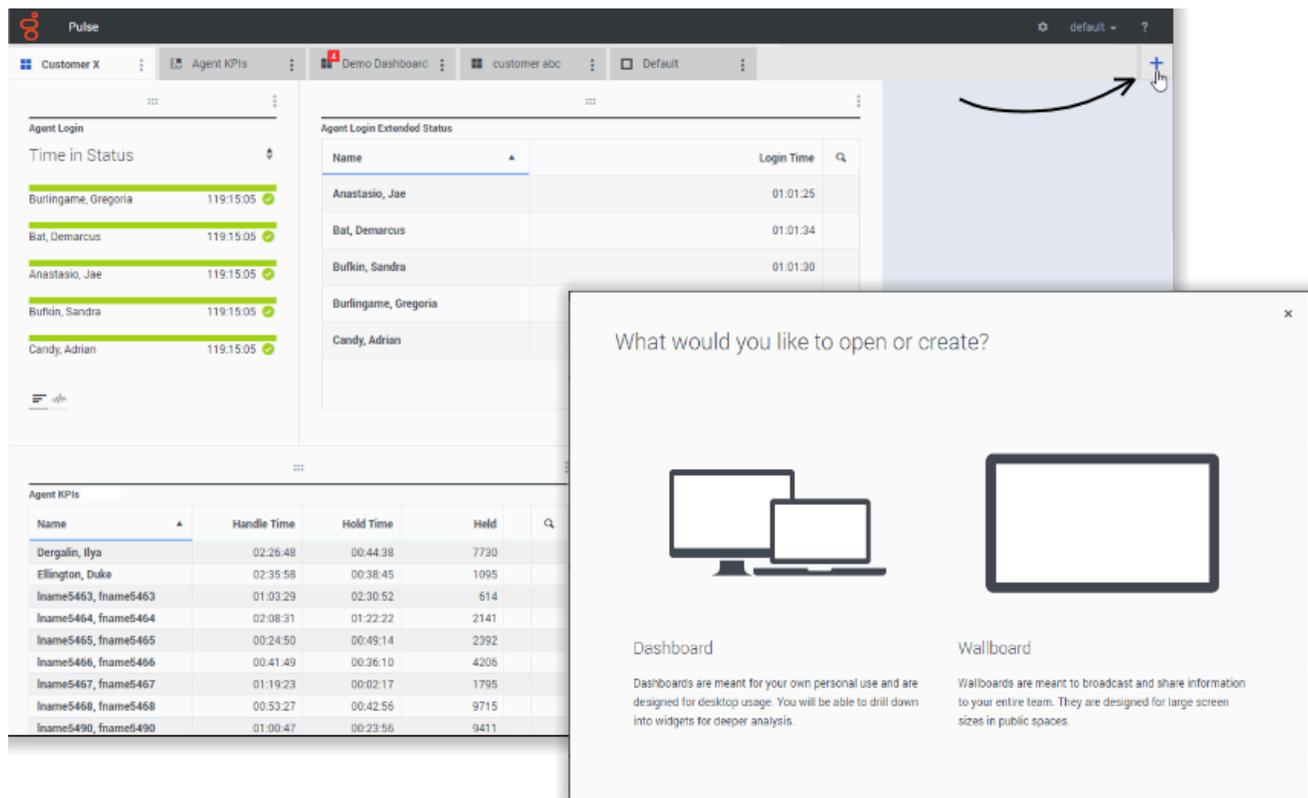
Tableaux de bord et tableaux d'affichage

Utilisez les tableaux de bord et tableaux d'affichage Pulse pour afficher des rapports en temps réel dans les widgets de façon à pouvoir gérer votre centre d'appels selon vos besoins.

Les tableaux de bord sont à usage personnel, fournissent des rapports détaillés et contiennent plus de détails qu'un tableau d'affichage.

Les tableaux d'affichage permettent de diffuser l'information sur grand écran pour une équipe. Vous pouvez uniquement utiliser les widgets IPC sur vos tableaux d'affichage.

Ajouter un tableau de bord ou un tableau d'affichage



The screenshot shows the Genesys Pulse interface with a dashboard containing several widgets. A modal dialog is open, asking "What would you like to open or create?". The dialog offers two options: "Dashboard" and "Wallboard".

Dashboard
Dashboards are meant for your own personal use and are designed for desktop usage. You will be able to drill down into widgets for deeper analysis.

Wallboard
Wallboards are meant to broadcast and share information to your entire team. They are designed for large screen sizes in public spaces.

Pour ouvrir ou créer un nouveau tableau de bord ou tableau d'affichage, cliquez sur **Ajouter un tableau de bord**.

Vous pouvez alors choisir entre un tableau de bord ou un tableau d'affichage.

L'assistant vous guide au fil des autres étapes.

Une fois qu'un tableau de bord ou un tableau d'affichage a été créé, vous pouvez modifier le titre et définir d'autres options, telles que les notifications d'alerte ou le thème de couleur du tableau d'affichage. Sélectionnez **Personnaliser** dans le menu du tableau de bord pour modifier les paramètres.

Customize (Current Status)

Wallboard Name *

Description

Enable alert notifications in tab

Theme

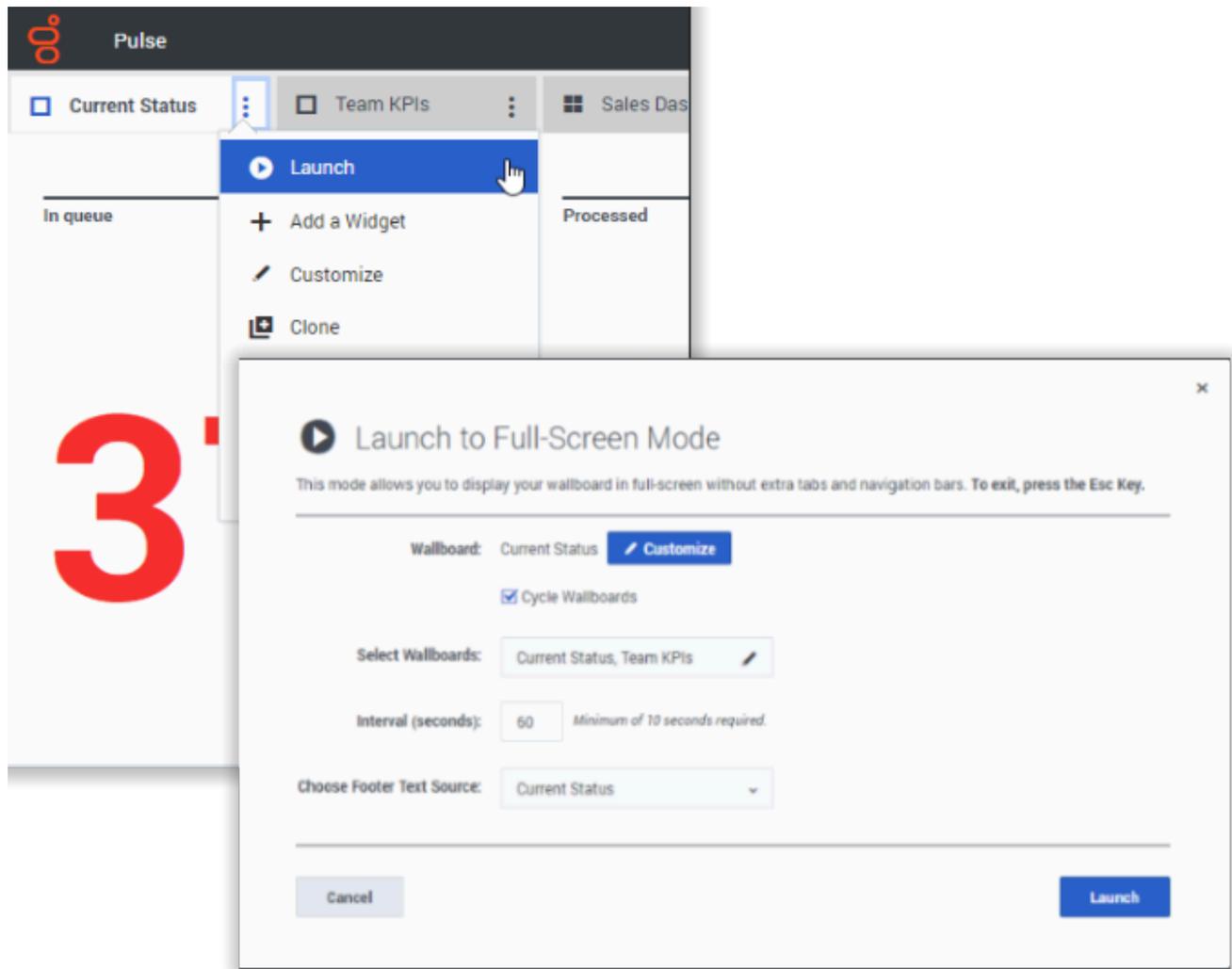
Header
Customize the header to reflect the company branding.

Current StatusPowered by  GENESYS™

Header Color **Text Color**

Display Size 4 Rows by 6 Columns

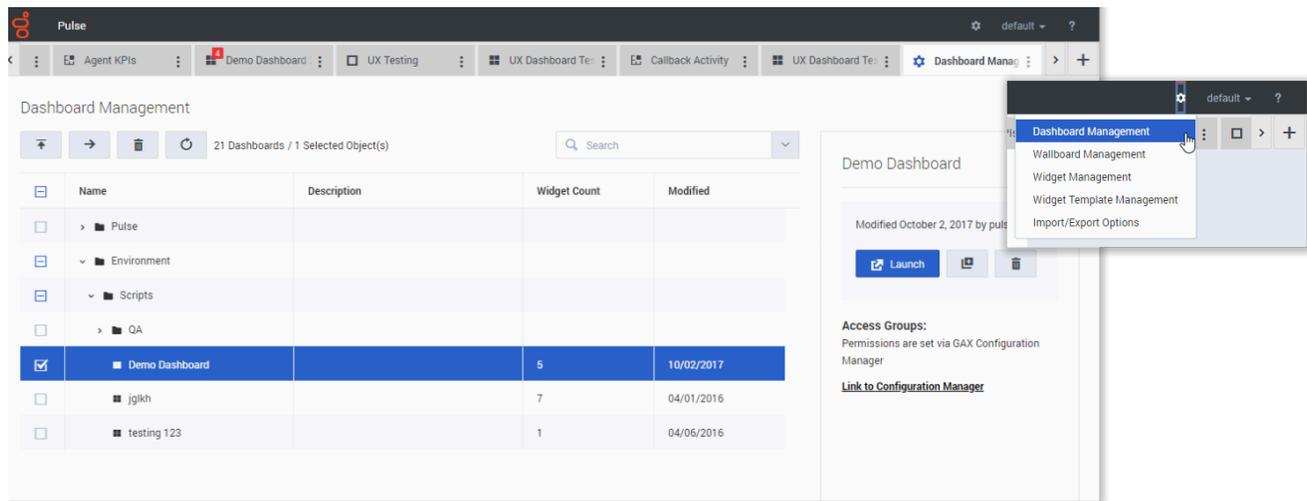
Afficher les données du tableau d'affichage en mode plein écran



Sélectionnez **Lancer** dans le menu Plus du tableau d'affichage pour afficher les données en mode plein écran.

Vous pouvez choisir plusieurs tableaux d'affichage pour effectuer un cycle. Vous pouvez utiliser le [widget Texte](#) épinglé en bas comme bandeau d'actualités. La source du texte de pied de page (widget Texte épinglé) ne change pas pendant que les tableaux d'affichage défilent.

Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage partagés



Pour gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage partagés, sélectionnez **Gérer**.

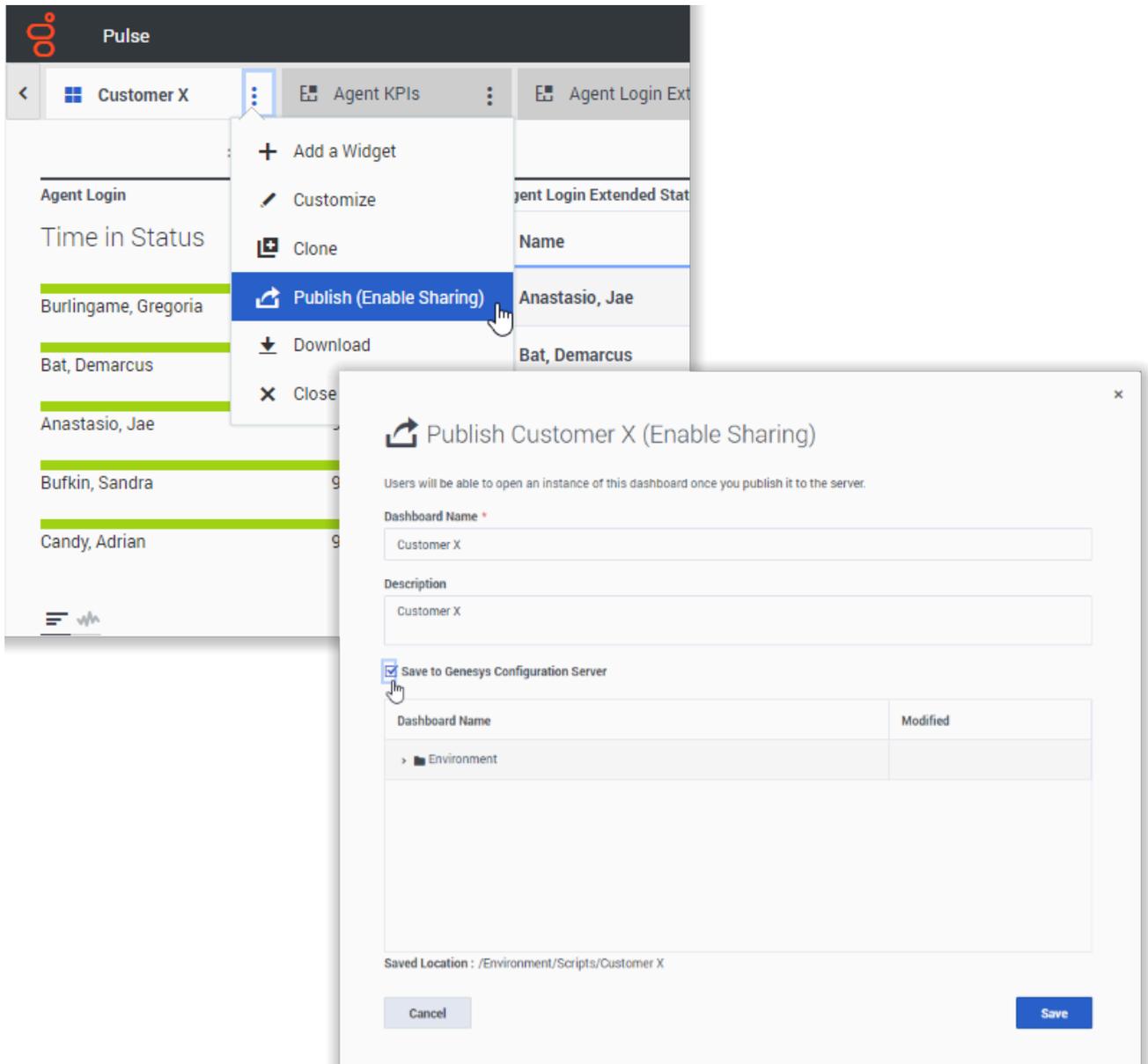
Cet écran vous permet d'effectuer des actions sur les tableaux de bord et les tableaux d'affichage, y compris les attribuer à des groupes d'utilisateurs.

Pulse répertorie vos éléments enregistrés et partagés dans un tableau et affiche les détails de l'élément sur la droite.

Conseil

Consultez la section [Modèles de widget](#) pour savoir comment simplifier la création de widget.

Masquer ou partager votre tableau de bord ou tableau d'affichage personnalisé pour d'autres utilisateurs



Vous pouvez partager votre tableau de bord ou tableau d'affichage personnalisé avec d'autres (par exemple, avec un groupe utilisateur comme les chefs de l'équipe des ventes). Lorsque vous choisissez **Publier** ou **Sauvegarder sous** dans le menu Plus, vous devez sélectionner **Sauvegarder vers Configuration Server Genesys** et choisir le répertoire dans lequel sauvegarder et partager le tableau de bord avec d'autres utilisateurs. Assurez-vous de lui donner un nom conforme aux besoins de l'utilisateur.

Utilisez la Gestion du tableau de bord pour masquer votre tableau de bord aux autres. Sélectionnez un tableau de bord, cliquez sur **Lien vers Configuration Manager** sur la droite, sous **Groupes d'accès**, et définissez les paramètres d'autorisation pour les personnes qui vont afficher vos tableaux de bord.

Important

Pour éviter que d'autres utilisent vos tableaux de bord, vous devez disposer des autorisations GAX suivantes : Accès à Configmanager; Lecture des scripts; Création/Plein contrôle des scripts.

Pour sauvegarder des tableaux de bord ou des tableaux d'affichage dans Configuration Server Genesys, vous devez disposer de l'accès plein contrôle au répertoire cible.

Permettre aux utilisateurs de personnaliser les tableaux de bord

Configuration Manager

The screenshot shows the Configuration Manager interface. On the left, a sidebar menu lists 'Access Groups', 'Agent Groups', 'Capacity Rules', 'Persons', 'Roles', and 'Skills'. The 'Roles' item is highlighted with a black arrow. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Home > Roles > Roles > Internal > Pulse > Pulse Internal Administrator Properties'. Below the breadcrumb, there are several tabs: 'General', 'Role Members', 'Assigned Privileges', and 'Permissions'. The 'Assigned Privileges' tab is active, displaying a table of permissions for the 'Pulse Internal Administrator' role.

<input type="checkbox"/>	Display Name
<input type="checkbox"/>	Pulse Manage Shared Dashboards
<input checked="" type="checkbox"/>	Pulse Manage Widgets
<input type="checkbox"/>	Pulse Write Snapshot
<input checked="" type="checkbox"/>	Pulse Manage Tabs
<input type="checkbox"/>	Pulse Manage Templates
<input checked="" type="checkbox"/>	Pulse Edit Widget Display

Les utilisateurs Genesys Pulse peuvent souhaiter modifier leurs tableaux de bord ou leurs tableaux d'affichage. Vous pouvez activer cette fonction en leur accordant les autorisations nécessaires.

Dans GAX, sur la page du **Gestionnaire de configuration**, sous **Comptes**, accédez à **Rôles** et cherchez le rôle attribué à l'utilisateur.

Modifiez les privilèges accordés par le **rôle** dans l'onglet **Privilèges attribués**, dans la section **Pulse**, pour autoriser les actions suivantes :

- **Gérer les onglets Pulse**— L'utilisateur peut lancer et fermer des tableaux de bord et développer des widgets dans l'onglet.
- **Modifier l'affichage des widgets Pulse**— L'utilisateur peut modifier les options d'affichage des widgets.
- **Gérer les widgets Pulse**—L'utilisateur peut créer, supprimer ou modifier toutes les options du widget.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage](#)
- [Ajouter des widgets de rapport à votre tableau de bord ou votre tableau d'affichage](#)
- [Rapports populaires en temps réel](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)

Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage

Vous pouvez utiliser les exemples suivants pour vous aider à décider quels rapports en temps réel afficher sur votre tableau de bord ou tableau d'affichage.

Exemples de tableaux de bord

Tableau de bord du chef d'équipe des ventes

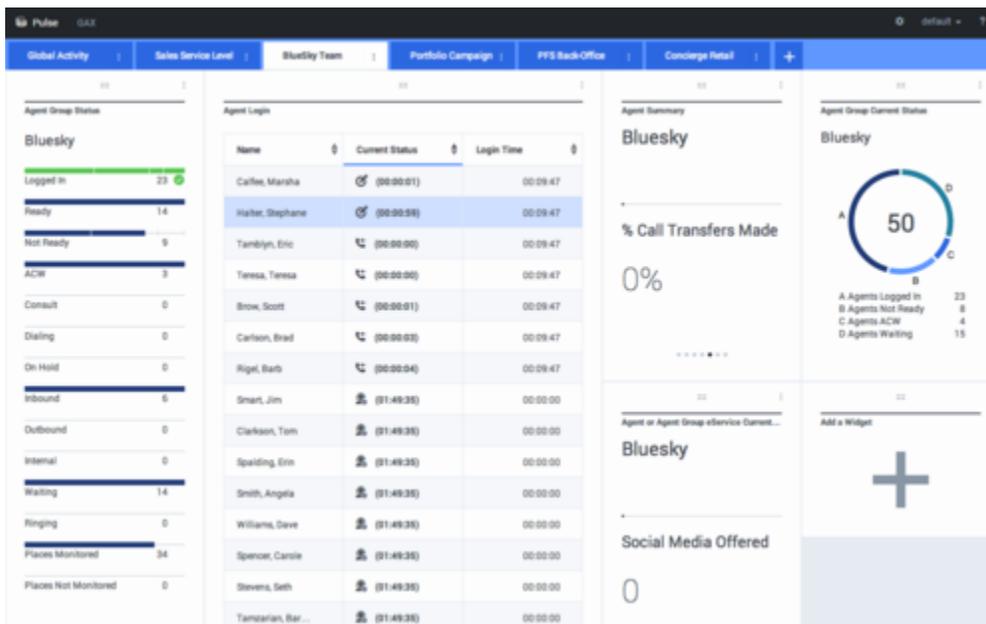


Tableau de bord du niveau de service après-vente pour un superviseur

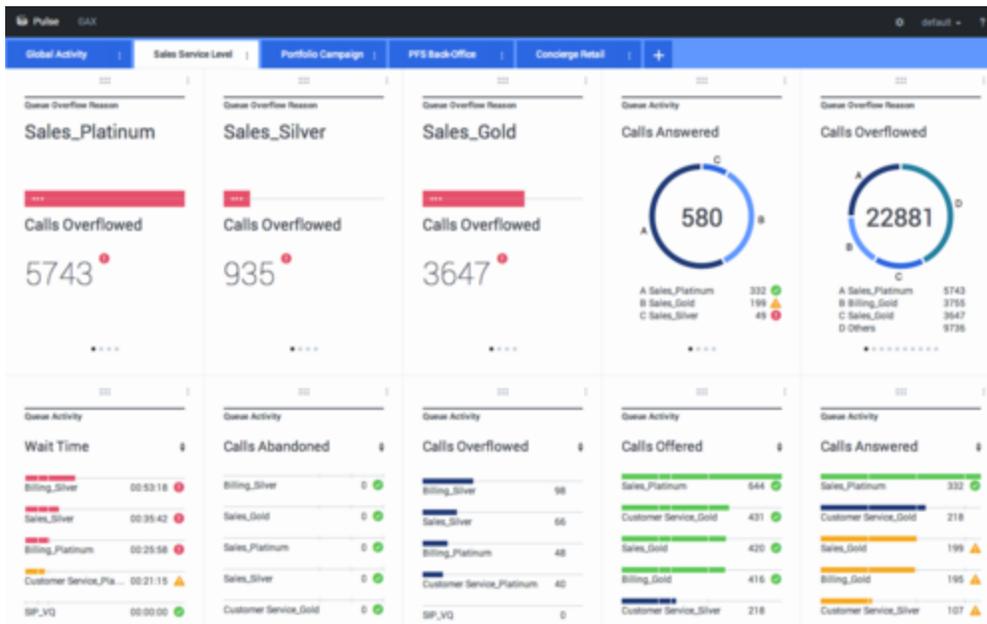


Tableau de bord multicanal pour un superviseur

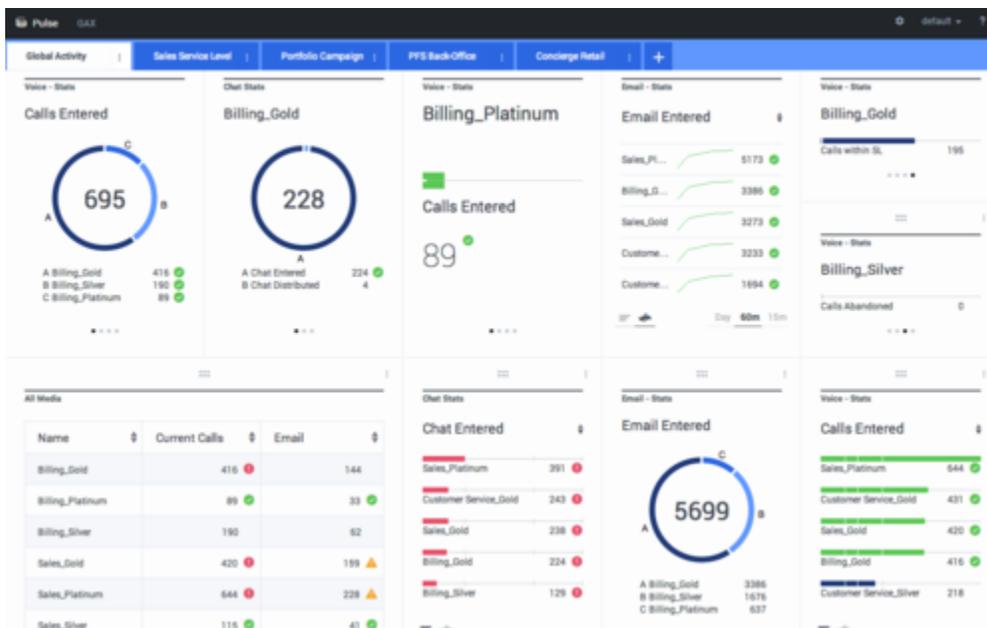


Tableau de bord de campagne d'appels sortants pour un superviseur

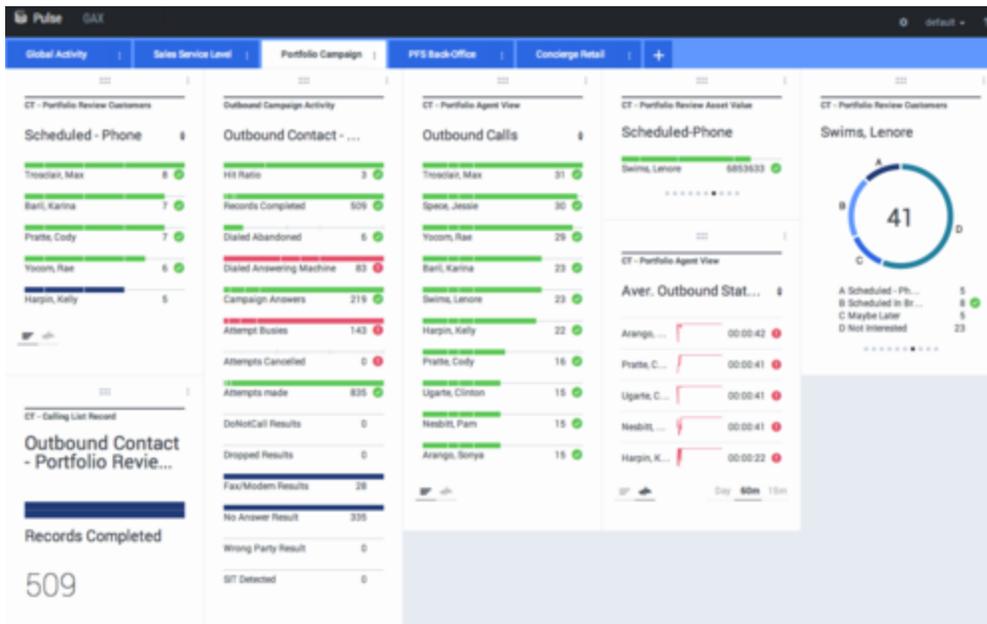
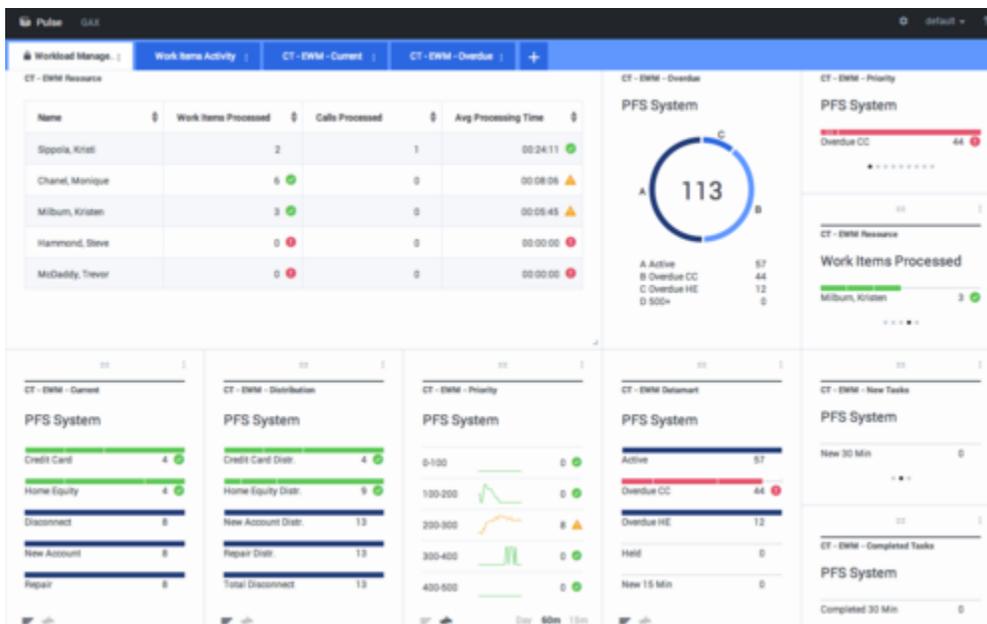
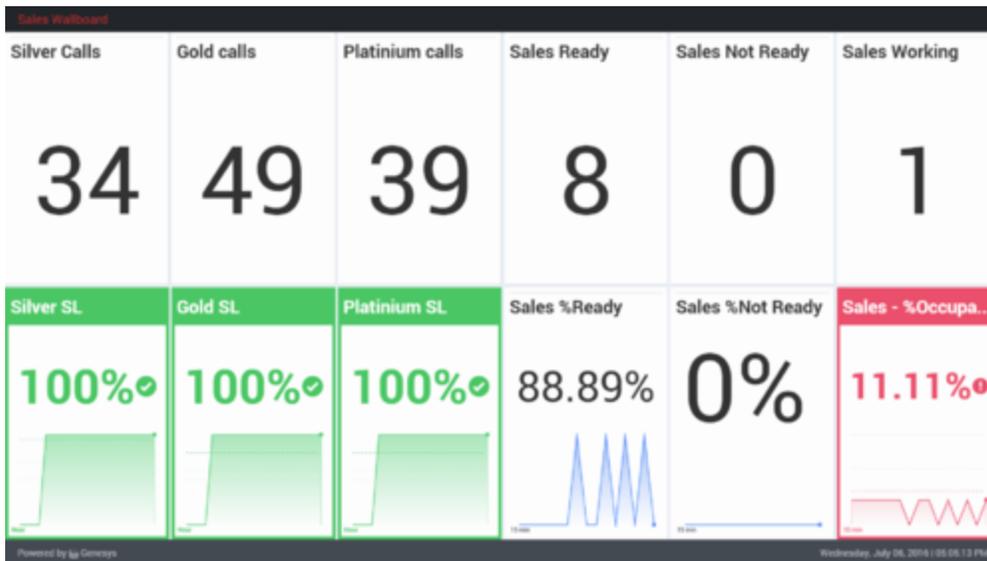


Tableau de bord d'arrière-guichet pour un superviseur



Exemple de tableau d'affichage

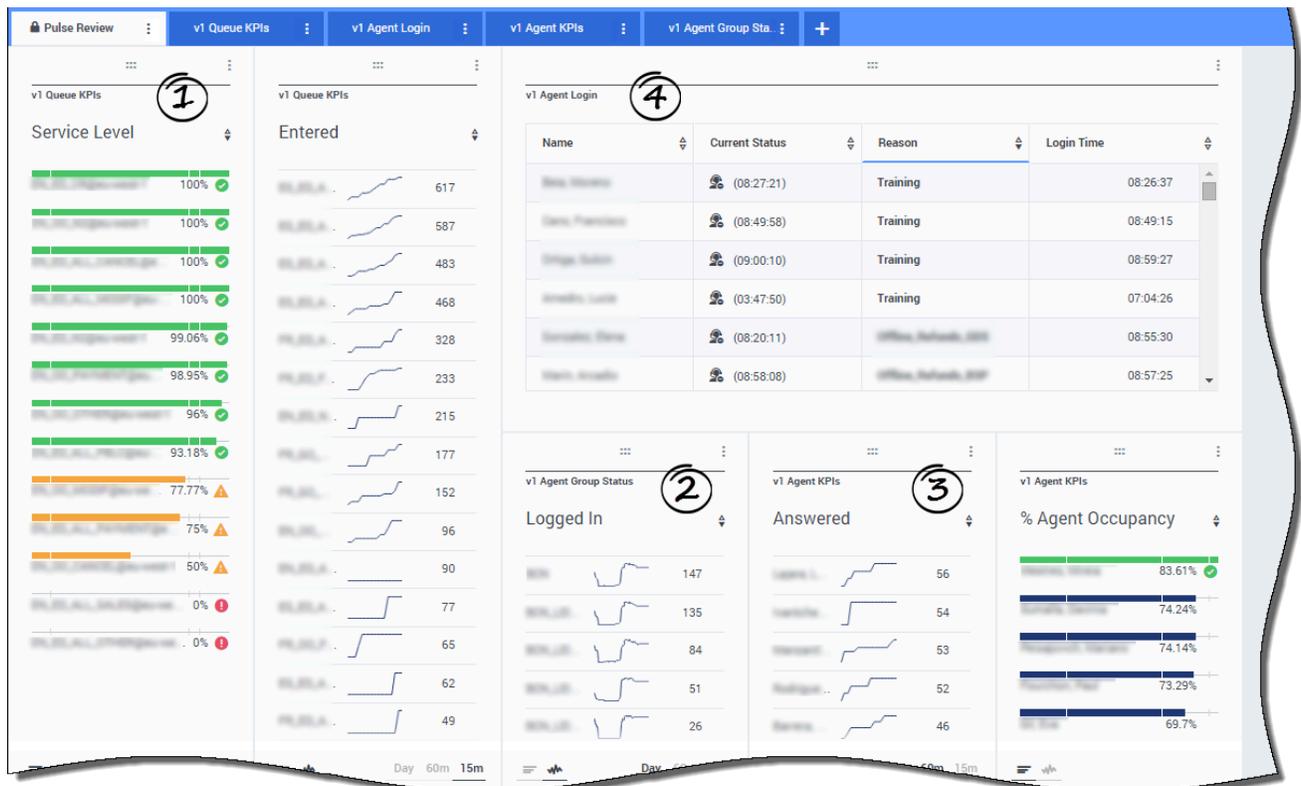
Tableau d'affichage de ventes



Rapports populaires

Vous pouvez inclure les rapports populaires en temps réel dans votre tableau de bord par défaut, de façon à pouvoir rapidement commencer la surveillance de votre centre d'appels. Vous devez d'abord décider de ce que vous souhaitez savoir à propos de votre centre d'appels.

Rapports de tableau de bord Genesys Pulse



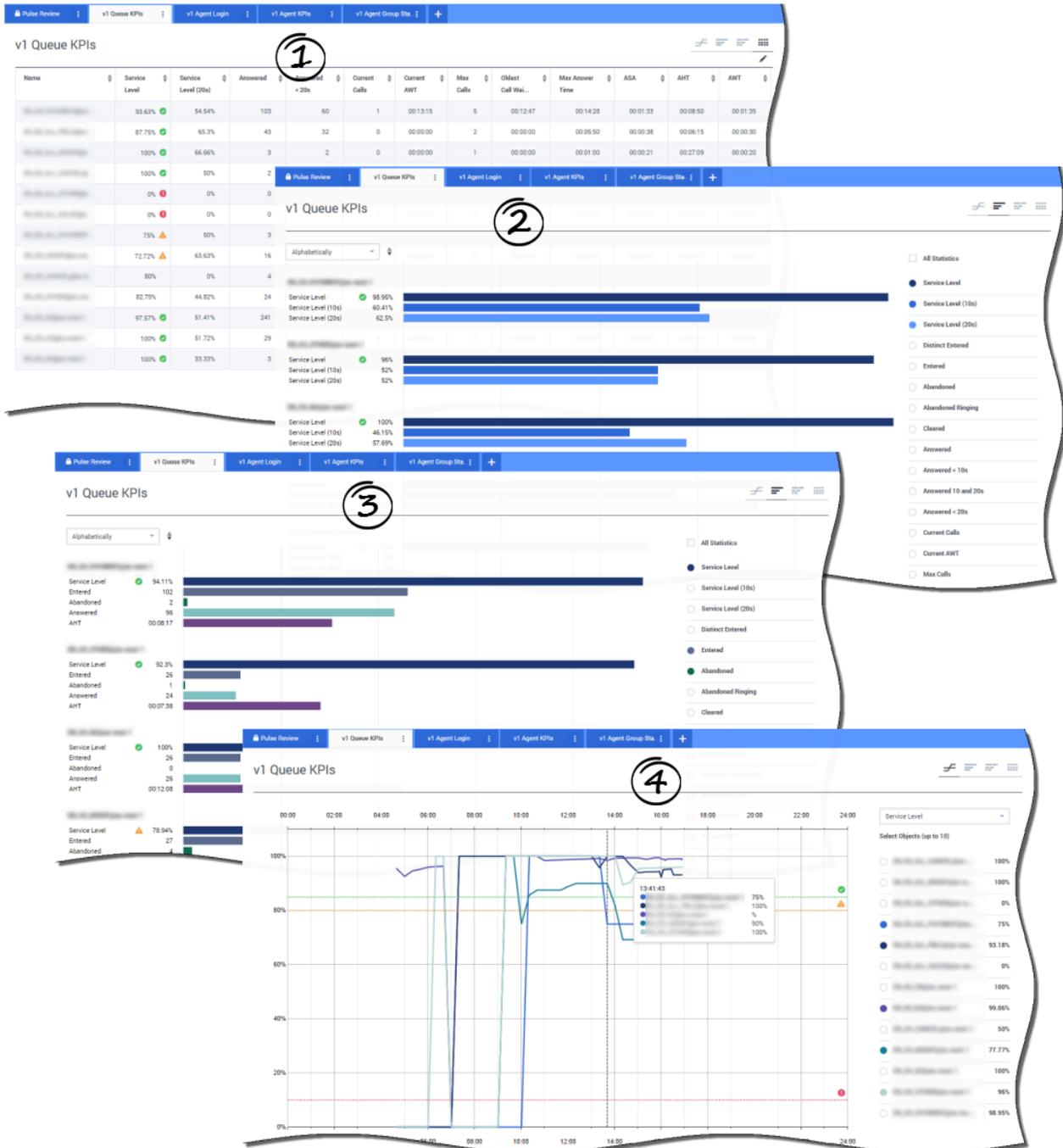
Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre d'appels. Genesys Pulse affiche ces rapports dans des widgets, lesquelles peuvent facilement être développés à la taille du tableau de bord sous forme de graphiques de données, de graphiques à barres et de graphiques de suivi du temps.

La plupart du temps, les superviseurs se posent les questions suivantes :

1. Atteindrons-nous nos cibles opérationnelles?
2. Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?
3. Mes agents sont-ils performants?

4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

Atteindre vos objectifs opérationnels



Vous pouvez analyser rapidement toutes les activités d'appels afin de déterminer les actions nécessaires pour atteindre votre cible à partir du rapport **IPC des files d'attente**. De même, vous pouvez analyser une activité de clavardage par le biais du rapport **IPC des files d'attente de clavardage**.

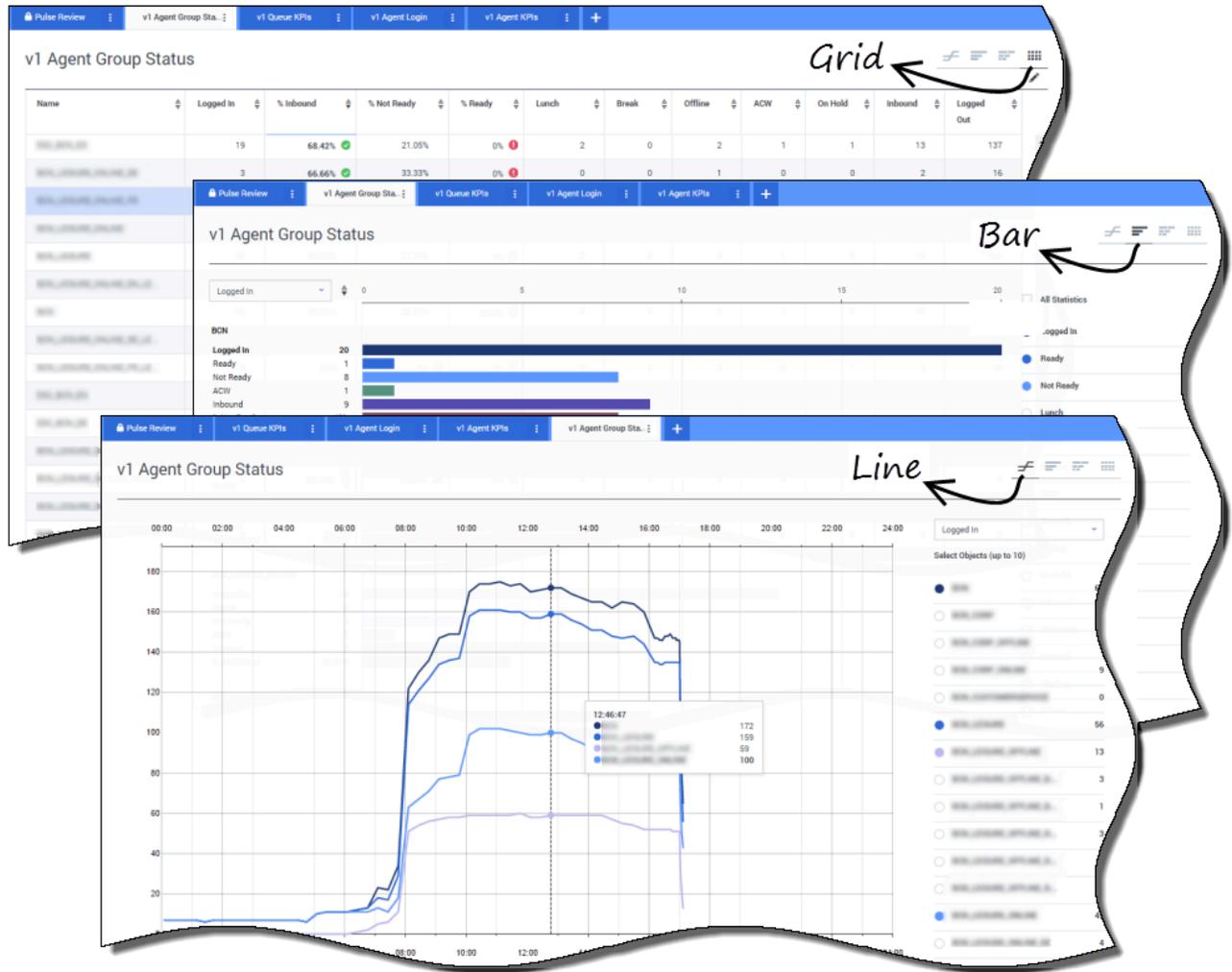
Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre d'appels est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

La gestion du centre d'appels consiste à élaborer les critères et le niveau de service auxquels s'attend sa clientèle. Ce rapport fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre d'appels atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.

Dans les exemples, les rapports montrent les IPC (par exemple, pour le niveau de service, les appels répondus, les appels en attente, la VRM et le TTM) pour chaque segment (file d'attente virtuelle liée aux clients) :

1. Le graphique de type données vous aide à identifier la façon de configurer des seuils spécifiques en fonction de votre accord de niveau de service (SLA).
2. Le premier graphique à barres affiche les performances de niveau de service avec une meilleure granularité et identifie les heures pendant lesquelles le niveau de service peut se dégrader.
3. Le deuxième graphique à barres affiche les performances de niveau de service et d'autres IPC pour mesurer les performances de distribution des appels.
4. Le graphique de suivi du temps affiche la tendance de niveau de service de la journée en cours.

Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?



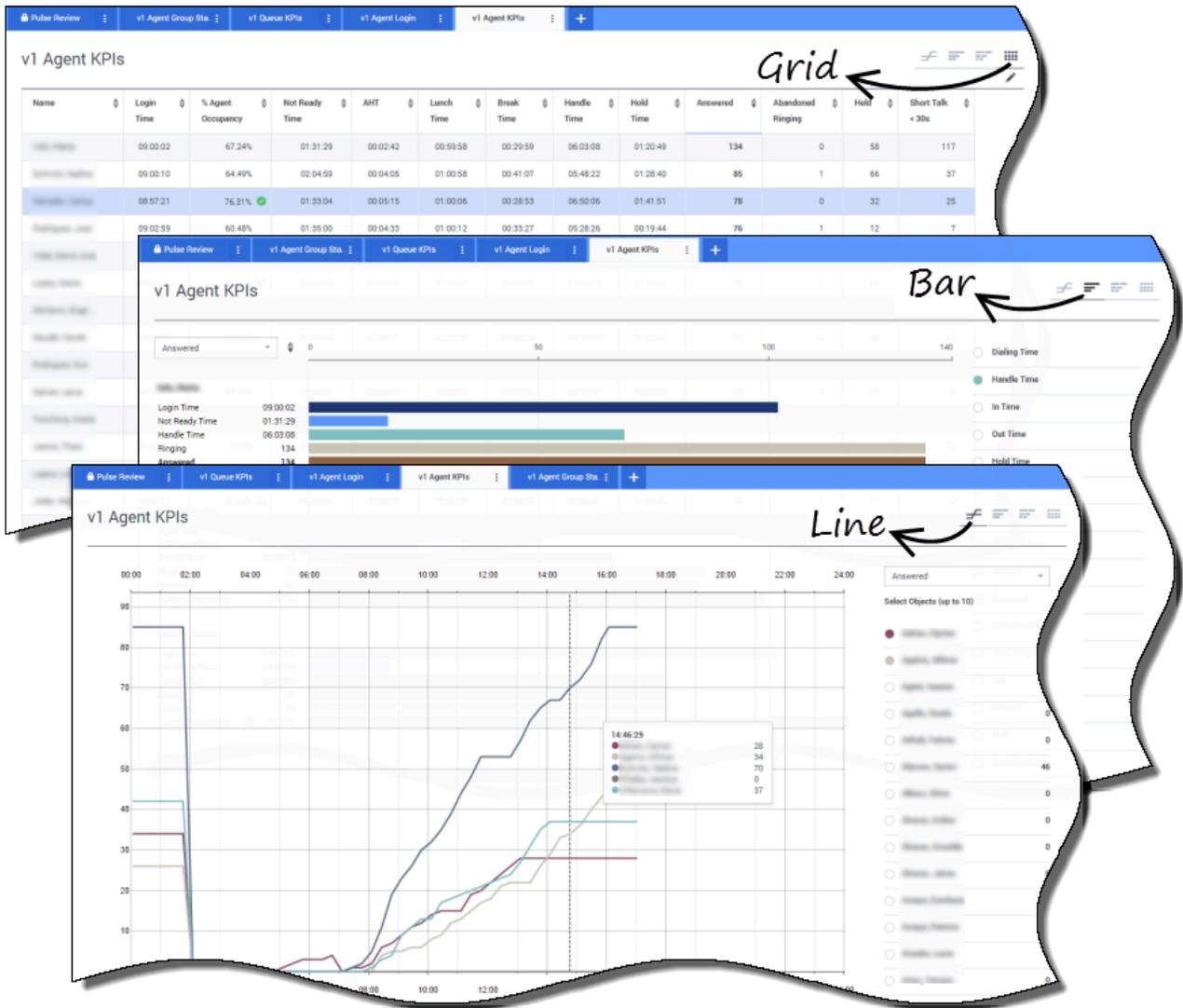
Afin de gérer la charge de travail dans les différentes équipes, les superviseurs peuvent contrôler la disponibilité de leurs employés et leur comportement dans les rapports **État du groupe d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel disponibles et leur état actuel. Par exemple, ils peuvent voir le pourcentage d'agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui attendent un appel, ou qui ne peuvent en recevoir pour une raison quelconque.

Dans la vue développée :

- Les IPC du graphique de type données et les états actuels de vos ressources.
- Le graphique à barres affiche la distribution des états des agents pour chaque équipe.

- Le graphique de suivi du temps vous permet de comparer la tendance des agents connectés pour chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les IPC d'un groupe d'agents de votre centre de contact dans les rapports **IPC des agents**. Vous pouvez analyser d'autres activités spécifiques au média à partir des rapports **IPC des agents pour le clavardage** et **IPC des agents pour les courriels**.

Les agents gèrent de nombreuses opérations et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Genesys Pulse montre toutes les données dans un seul rapport, permettant aux superviseurs d'avoir une meilleure compréhension de la performance des agents en se basant sur la résolution du premier appel. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de

transferts comparés au nombre d'appels traités, ce qui peut indiquer les demandes de client qui n'ont pas été résolues au premier contact.

Dans la vue développée :

- Le graphique sous forme de données affiche les IPC des agents et les états actuels de vos employés.
- Le graphique à barres affiche les états des agents et leurs activités. Les superviseurs peuvent trier les agents selon des critères précis (intérêts, par exemple). Par exemple, les superviseurs peuvent trier les agents en fonction des appels répondus.
- Le graphique de suivi du temps compare la tendance d'appels traités par agent.

Mes agents sont-ils affectés correctement?



Vous devez vous assurer que tous les aspects de votre entreprise sont couverts. Vous pouvez afficher les propriétés et l'état de chaque agent, ainsi que le média qu'il gère dans le rapport **Connexion d'agents**. À l'analyse de ce rapport, les superviseurs peuvent s'assurer que les agents sont

connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.

Dans les exemples:

- Le premier graphique sous forme de données affiche la raison pour laquelle des agents d'un groupe spécifique ne sont pas prêts.
- Le deuxième graphique sous forme de données affiche les propriétés relatives à l'appel actuellement traité par des agents. Elle comprend quatre paires clé-valeur. Type de service, sous-type de service, segment de clientèle et résultat métier.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Ajouter des widgets de rapport à votre tableau de bord ou votre tableau d'affichage](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)

Modèles de rapport standard

Genesys Pulse inclut des modèles pour les rapports les plus populaires. Vous pouvez utiliser ces modèles pour **ajouter rapidement des widgets de rapport** à votre tableau de bord. Voici un aperçu des rapports qui peuvent être inclus. Vous trouverez également des liens vers des définitions statistiques pour chaque type de rapport.

Rapports sur les agents

Consultez la section dédiée aux **définitions de statistiques d'agent**.

<p>État du groupe d'agents</p> <p>Les agents reçoivent des noms de connexion ou des appareils, puis sont assignés à des médias qui correspondent à leurs compétences. En analysant ce rapport, le superviseur peut s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média dont ils sont responsables. Objets : Groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Connecté Prêt Pas prêt Pause Dîner Hors ligne ACW Consultation Composition </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> En attente Entrant Sortant Interne Sonnerie Déconnecté % Lu % Non prêt % Entrant </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Connecté Prêt Pas prêt Pause Dîner Hors ligne ACW Consultation Composition 	<ul style="list-style-type: none"> En attente Entrant Sortant Interne Sonnerie Déconnecté % Lu % Non prêt % Entrant 	<p>IPC des agents</p> <p>Les agents gèrent de nombreuses opérations et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Voir toutes les données dans un seul rapport permet au superviseur d'avoir une idée de la performance des agents en ce qui concerne la résolution des problèmes au premier appel. Objets : Agent, place de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Durée de connexion Temps Prêt Temps Pas prêt Temps de pause Temps Dîner Temps Hors ligne Temps Sonnerie Temps Composition Temps traitement </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Répondu Répondu (dernière heure) Abandonnés en sonnerie Appels perdus Sortant Interne En attente Transferts effectués Consultation effectuée </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Durée de connexion Temps Prêt Temps Pas prêt Temps de pause Temps Dîner Temps Hors ligne Temps Sonnerie Temps Composition Temps traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Répondu Répondu (dernière heure) Abandonnés en sonnerie Appels perdus Sortant Interne En attente Transferts effectués Consultation effectuée 	<p>Connexion agent</p> <p>Ce rapport fournit une analyse rapide indiquant un certain type d'action et fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre d'appels atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés. Objets : Agent.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> État actuel Durée État Durée de connexion Durée de connexion continue Raison ID employé Emplacement Autocommutateur </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ID de connexion Extension Poste État actuel KVP Type de service Sous-type de service Segment clientèle Résultat professionnel </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> État actuel Durée État Durée de connexion Durée de connexion continue Raison ID employé Emplacement Autocommutateur 	<ul style="list-style-type: none"> ID de connexion Extension Poste État actuel KVP Type de service Sous-type de service Segment clientèle Résultat professionnel
<ul style="list-style-type: none"> Connecté Prêt Pas prêt Pause Dîner Hors ligne ACW Consultation Composition 	<ul style="list-style-type: none"> En attente Entrant Sortant Interne Sonnerie Déconnecté % Lu % Non prêt % Entrant 							
<ul style="list-style-type: none"> Durée de connexion Temps Prêt Temps Pas prêt Temps de pause Temps Dîner Temps Hors ligne Temps Sonnerie Temps Composition Temps traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Répondu Répondu (dernière heure) Abandonnés en sonnerie Appels perdus Sortant Interne En attente Transferts effectués Consultation effectuée 							
<ul style="list-style-type: none"> État actuel Durée État Durée de connexion Durée de connexion continue Raison ID employé Emplacement Autocommutateur 	<ul style="list-style-type: none"> ID de connexion Extension Poste État actuel KVP Type de service Sous-type de service Segment clientèle Résultat professionnel 							

	<ul style="list-style-type: none"> • Temps entrant • Temps sortant • Temps mise en attente • Temps ACW • Temps consultation • Temps interne • Offert <ul style="list-style-type: none"> • Conversation courte < 10 s • TTM • Temps moy. ACW • Temps moy. mise en attente • Temps moy. Entrant • Temps moy. Sortant • Temps moy. Sonnerie • Occupation d'agent 	
<p>Activité de l'agent iWD</p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par éléments de travail iWD.</p> <p>Objets : Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offert • Accepté • Refusé • Abandonné • Traité • Expiré • Transferts effectués • Durée de traitement • Durée de traitement moyenne 	<p>Activité des files d'attente IWD</p> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel liée aux files d'attente iWD.</p> <p>Objets : Zone de préparation.</p> <p>[+] Statistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Arrêté • Déplacé • Max. traité • Min. traité • Actuellement en attente • Actuellement en file d'attente 	

Rapports de campagnes

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de campagne](#).

Important

Pour utiliser des modèles de rappel, vous devez configurer la solution Genesys pour les mesures de rappel. Voir le guide [Guide de la solution de rappel](#) pour plus d'informations.

<p>Activité des campagnes</p> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux campagnes sortantes. Objets : Liste d'appels, campagne.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Taux de réussite Temps estimé Enregistrements terminés Composé abandonné Appels composés répondeur Réponses Tentatives occupées Tentatives annulées </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Tentatives effectuées Résultats « Ne pas appeler » Résultats Abandonné Résultats télécopieur-modem Résultat aucune réponse Résultat corresp. incorrect SIT détecté </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Taux de réussite Temps estimé Enregistrements terminés Composé abandonné Appels composés répondeur Réponses Tentatives occupées Tentatives annulées 	<ul style="list-style-type: none"> Tentatives effectuées Résultats « Ne pas appeler » Résultats Abandonné Résultats télécopieur-modem Résultat aucune réponse Résultat corresp. incorrect SIT détecté 	<p>État de rappel des campagnes</p> <p>Ce rapport présente les informations relatives aux rappels effectués par campagne. Objets : Liste de rappels, campagne, liste de rappels des campagnes.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> Manqué Prévu Personnel terminé </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Personnel manqué Personnel planifié </td> </tr> </table>	<p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> Manqué Prévu Personnel terminé 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel manqué Personnel planifié 	<p>Activité des groupes de campagnes</p> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux groupes de campagnes d'appels sortants. Objets : Groupe de campagnes.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Activé Désactivé En cours Erreur système </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> En attente agents En attente ports En attente enregistrements </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Activé Désactivé En cours Erreur système 	<ul style="list-style-type: none"> En attente agents En attente ports En attente enregistrements
<ul style="list-style-type: none"> Taux de réussite Temps estimé Enregistrements terminés Composé abandonné Appels composés répondeur Réponses Tentatives occupées Tentatives annulées 	<ul style="list-style-type: none"> Tentatives effectuées Résultats « Ne pas appeler » Résultats Abandonné Résultats télécopieur-modem Résultat aucune réponse Résultat corresp. incorrect SIT détecté 							
<p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> Manqué Prévu Personnel terminé 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel manqué Personnel planifié 							
<ul style="list-style-type: none"> Activé Désactivé En cours Erreur système 	<ul style="list-style-type: none"> En attente agents En attente ports En attente enregistrements 							
<p>État des groupes de campagnes</p> <p>Ce rapport surveille l'état et les durées actuels associés à l'activité des groupes de campagnes d'appels sortants. Objets autorisés : Groupe de campagnes.</p>								

<p>[+] Statistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • État actuel • Erreur système • Mode de composition 	<ul style="list-style-type: none"> • En attente agents • En attente ports • En attente enregistrements 	
---	---	--

Rapports eServices

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques eServices](#).

<p>Activité de clavardage de l'agent</p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par clavardage. Objets : Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • % Occupation • Offert • Offert (15 min) </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Court < 30 s • Clavardages simultanés • Durée moy. de clavardage • Durée min de clavardage • Durée max. de clavardage • Durée de clavardage • Attente moy. du </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • % Occupation • Offert • Offert (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> • Court < 30 s • Clavardages simultanés • Durée moy. de clavardage • Durée min de clavardage • Durée max. de clavardage • Durée de clavardage • Attente moy. du 	<p>Activité des files d'attente de clavardage</p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les activités associées aux files d'attente de clavardage. Objets : Groupe de files d'attente, file d'attente.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Demandé • Accepté • Abandonné • Demandé (15 min) </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Accepté (15 min) • Actuellement en attente • Temps d'attente • TAA </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Demandé • Accepté • Abandonné • Demandé (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accepté (15 min) • Actuellement en attente • Temps d'attente • TAA 	<p>Activité de courriel de l'agent</p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par courriel. Objets : Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • % Occupation courriel • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • Offert • Offert (h) • % Accepté </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Accepté • Accepté (h) • Refusé • Refusé (h) • Manqué • Manqué (h) • Terminé • Terminé (h) • % Terminé • % Transferts effectués • Transferts effectués </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • % Occupation courriel • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • Offert • Offert (h) • % Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Accepté • Accepté (h) • Refusé • Refusé (h) • Manqué • Manqué (h) • Terminé • Terminé (h) • % Terminé • % Transferts effectués • Transferts effectués
<ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • % Occupation • Offert • Offert (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> • Court < 30 s • Clavardages simultanés • Durée moy. de clavardage • Durée min de clavardage • Durée max. de clavardage • Durée de clavardage • Attente moy. du 							
<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Demandé • Accepté • Abandonné • Demandé (15 min) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accepté (15 min) • Actuellement en attente • Temps d'attente • TAA 							
<ul style="list-style-type: none"> • Durée de connexion • Temps Prêt • Temps Pas prêt • % Occupation courriel • Temps Sonnerie • Temps traitement • TTM • Offert • Offert (h) • % Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Accepté • Accepté (h) • Refusé • Refusé (h) • Manqué • Manqué (h) • Terminé • Terminé (h) • % Terminé • % Transferts effectués • Transferts effectués 							

<ul style="list-style-type: none"> • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté • Accepté (15 min) • Refusé • Refusé (15 min) • Manqué • Manqué (15 min) • % Transferts effectués • Transferts effectués 	<p>client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attente max. du client • Temps moy. accueil • Temps max. accueil • Temps moy. de réponse • Temps max. de réponse • Taille moy. de message • Nombre total de réponses par l'agent • Temps total de réponse par l'agent • Taille totale du message de l'agent • Nombre total de messages de l'agent 		<ul style="list-style-type: none"> • % Refusé • % Manqué • Non sollicité envoyé
<p>Activité des files d'attente de courriel</p> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des files d'attente individuelles de courriel. Objets : Zone de préparation.</p> <p>[+] Statistiques</p>	<p>Activité eServices de l'agent</p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les IPC du groupe d'agents liés aux médias eServices (clavardage, courriel, SM) et de déterminer les problèmes de comportement à résoudre. Objets : Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p>	<p>IPC des files d'attente des canaux eServices</p> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des canaux eServices. Objets autorisés : Zone de préparation.</p> <p>[+] Statistiques</p>	

<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Arrêté • Déplacé </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Max. traité • Min. traité </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Arrêté • Déplacé 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. traité • Min. traité 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation • Durée de connexion • Courriel en cours • Courriel offert • Courriel accepté • Courriel traité • Temps de traitement de courriel <ul style="list-style-type: none"> • Clavardage en cours • Clavardage offert • Clavardage accepté • Clavardage traité • Temps de traitement de clavardage • Social en cours • Social offert • Social accepté • Social traité • Temps de traitement de social 	<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Courriel en attente • Courriel en cours • Courriel en file d'attente • Clavardage en attente • Clavardage en cours • Clavardage en file d'attente </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Social en attente • Social en cours • Social en file d'attente • Élément de travail en attente • Élément de travail en cours • Élément de travail en file d'attente </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Courriel en attente • Courriel en cours • Courriel en file d'attente • Clavardage en attente • Clavardage en cours • Clavardage en file d'attente 	<ul style="list-style-type: none"> • Social en attente • Social en cours • Social en file d'attente • Élément de travail en attente • Élément de travail en cours • Élément de travail en file d'attente
<ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Arrêté • Déplacé 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. traité • Min. traité 					
<ul style="list-style-type: none"> • Courriel en attente • Courriel en cours • Courriel en file d'attente • Clavardage en attente • Clavardage en cours • Clavardage en file d'attente 	<ul style="list-style-type: none"> • Social en attente • Social en cours • Social en file d'attente • Élément de travail en attente • Élément de travail en cours • Élément de travail en file d'attente 					
<p>Activité du média Facebook</p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des interactions sur les médias sociaux.</p> <p>Objets : Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Facebook </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Facebook 	<p>Activité du média Twitter</p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des interactions sur les médias sociaux.</p> <p>Objets : Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Twitter </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Twitter 	
<ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Facebook 					
<ul style="list-style-type: none"> • Offert • Offert (60 min) • % Accepté • % Refusé • % Manqué • Accepté 	<ul style="list-style-type: none"> • Refusé • Refusé (60 min) • Manqué • Manqué (60 min) • Communications Twitter 					

<ul style="list-style-type: none"> • Accepté (60 min) 	simultanées	<ul style="list-style-type: none"> • Accepté (60 min) 	simultanées
--	-------------	--	-------------

apports sur les files d'attente

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de files d'attente](#).

<p>Activité de rappel</p> <p>Ce rapport fournit des statistiques d'activité d'appel associées aux files d'attente de rappel.</p> <p>Objets : Groupe de files d'attente, file d'attente.</p> <p>[+] Statistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels acceptés • Rappels traités • En file d'attente • Durée totale d'attente • Temps total d'attente répondu 	<p>IPC des files d'attente</p> <p>Ce rapport permet de voir tous les agents assignés à un groupe et leurs états actuels, de façon à ce que les superviseurs puissent avoir un aperçu du personnel disponible et de son état actuel.</p> <p>Objets : Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Niveau de service (10 s) • Niveau de service (20 s) • Niveau de service (30 s) • Niveau de service (45 s) • Niveau de service (60 s) • Canal différent arrivé • Arrivé • Abandonné </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • TAA actuel • Appels max. • Appels min. • Transmis • Appel le plus ancien en attente • Temps de réponse max. • VRM • TTM • AWA • TAA • % Abandonné • % Effacé </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Niveau de service (10 s) • Niveau de service (20 s) • Niveau de service (30 s) • Niveau de service (45 s) • Niveau de service (60 s) • Canal différent arrivé • Arrivé • Abandonné 	<ul style="list-style-type: none"> • TAA actuel • Appels max. • Appels min. • Transmis • Appel le plus ancien en attente • Temps de réponse max. • VRM • TTM • AWA • TAA • % Abandonné • % Effacé 	<p>Motif de débordement des files d'attente</p> <p>Ce rapport présente les raisons expliquant la suppression d'appels dans les files d'attente.</p> <p>Objets : Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.</p> <p>[+] Statistiques</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Effacé • % Effacé • Débordement fermé • Débordement jour spécial • Débordement urgence </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Débordement dissuadé • Débordement acheminement • Débordement courrier vocal • Débordement message • Débordement externalisé </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Effacé • % Effacé • Débordement fermé • Débordement jour spécial • Débordement urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • Débordement dissuadé • Débordement acheminement • Débordement courrier vocal • Débordement message • Débordement externalisé
<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de service • Niveau de service (10 s) • Niveau de service (20 s) • Niveau de service (30 s) • Niveau de service (45 s) • Niveau de service (60 s) • Canal différent arrivé • Arrivé • Abandonné 	<ul style="list-style-type: none"> • TAA actuel • Appels max. • Appels min. • Transmis • Appel le plus ancien en attente • Temps de réponse max. • VRM • TTM • AWA • TAA • % Abandonné • % Effacé 					
<ul style="list-style-type: none"> • Arrivé • Effacé • % Effacé • Débordement fermé • Débordement jour spécial • Débordement urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • Débordement dissuadé • Débordement acheminement • Débordement courrier vocal • Débordement message • Débordement externalisé 					

	<ul style="list-style-type: none">• Abandonnés en sonnerie• Effacé• Répondu• Traité < 10 s• Répondu 10 et 20 s• Traité < 30 s• Traité < 60 s• Appels actuels	<ul style="list-style-type: none">• Temps d'attente• Agents connectés• Agents prêts• % Agents prêts	
--	--	--	--

Statistiques des agents

Rapport	Statistique	Définition
État du groupe d'agents	Prêt	Le nombre d'agents dont l'état est actuellement réglé sur Prêt. En règle générale, ce paramètre représente le nombre total d'agents en attente de tâches spécifiques ou d'interactions avec le client.
État du groupe d'agents	Non prêt	Le nombre d'agents connectés dont l'état est actuellement réglé sur Non prêt. En règle générale, ce paramètre représente le nombre total d'agents non disponibles pour traiter les interactions entrantes.
État du groupe d'agents	Pause	Le nombre d'agents dont l'état est réglé sur Non prêt, car ils sont en pause.
État du groupe d'agents	Dîner	Le nombre d'agents dont l'état est réglé sur Non prêt, car ils sont en pause de dîner.
État du groupe d'agents	Hors ligne	Le nombre d'agents dont l'état est réglé sur Non prêt pour une raison autre que Dîner et Pause.
État du groupe d'agents	ACW	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Traitement post-appel. En général, cet état apparaît lorsqu'un agent ne parle plus avec le client, mais qu'il a besoin de plus de temps pour traiter correctement les demandes du client.
État du groupe d'agents	Consultation	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Appel de consultation (participation à des appels de consultation).
État du groupe d'agents	Composition	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur En cours de composition (composition en cours).
État du groupe d'agents	En attente	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Appel en attente. L'agent a un ou plusieurs appels en attente.
État du groupe d'agents	Entrant	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Appel entrant. L'agent traite actuellement un ou

Rapport	Statistique	Définition
		plusieurs appels entrants.
État du groupe d'agents	Sortant	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Appel sortant. L'agent traite actuellement un ou plusieurs appels sortants.
État du groupe d'agents	Interne	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Appel interne. L'agent traite actuellement un ou plusieurs appels internes.
État du groupe d'agents	Sonnerie	Le nombre actuel d'agents dont l'état est réglé sur Sonnerie en cours. C'est-à-dire qu'un ou plusieurs appels sont attendus de réponse par un agent.
État du groupe d'agents	Déconnecté	Le nombre d'agents actuellement déconnectés de l'environnement Genesys.
État du groupe d'agents	% Prêt	Le pourcentage d'agents prêts à traiter les appels de clients.
État du groupe d'agents	% non prêt	Le pourcentage d'agents qui ne sont pas prêts.
État du groupe d'agents	% entrant	Le pourcentage d'agents en train de gérer des appels de clients.
IPC des agents	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. L'indicateur n'inclut pas la durée de connexion lorsque l'autocommutateur est déconnecté du Stat Server. Lorsque cette métrique est appliquée à un groupe d'agents, elle calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
IPC des agents	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé à attendre l'appel suivant. La durée totale de tous les états EnAttenteDuProchainAppel qui ont été achevés pour un agent particulier pendant l'intervalle de rapport. Lorsque cette métrique est appliquée à un groupe d'agents, elle calcule la durée de temps Prêt pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
IPC des agents	Temps Pas prêt	Le temps total qu'un DN d'agent a passé à l'état Non prêt pour le prochain appel pendant l'intervalle de rapport. Lorsque cette métrique est appliquée à

Rapport	Statistique	Définition
		un groupe d'agents, elle calcule la durée de temps Non prêt pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
IPC des agents	Temps de pause	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes, car il n'était pas prêt pour raison de pause.
IPC des agents	Temps Dîner	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes, car il n'était pas prêt pour raison de dîner.
IPC des agents	Temps Hors ligne	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes, car il n'était pas prêt pour une raison autre que pause et dîner.
IPC des agents	Temps Sonnerie	Le temps total de sonnerie sur le téléphone d'un agent.
IPC des agents	Temps Composition	Le temps total de composition sur le téléphone d'un agent.
IPC des agents	Temps traitement	Le temps total passé par les agents à traiter des appels entrants, internes et sortants.
IPC des agents	Temps Entrant	Le temps total passé par les agents à traiter des appels entrants.
IPC des agents	Temps Sortant	Le temps total passé par les agents à traiter des appels sortants.
IPC des agents	Temps mise en attente	Le temps total que les agents passent en attente.
IPC des agents	Temps ACW	Le temps total qu'un DN d'agent a passé à l'état Traitement post-appel pendant l'intervalle de rapport. Ce paramètre représente généralement le temps qu'un agent a consacré au travail de suivi après les appels.
IPC des agents	Temps Consultation	Le temps total passé par les agents à traiter des appels de consultation.
IPC des agents	Temps Interne	Le temps total passé par les agents à traiter des appels internes.
IPC des agents	Offert	Le nombre total d'appels offerts à un agent.

Rapport	Statistique	Définition
IPC des agents	Répondu	Le nombre total d'appels entrants traités par l'agent.
IPC des agents	Répondu (dernière heure)	Le nombre total d'appels entrants traités par l'agent au cours de la dernière heure.
IPC des agents	Abandonnés en sonnerie	Le nombre total d'appels abandonnés pendant que le bureau d'agent sonnait.
IPC des agents	Appels perdus	Le nombre total d'appels acheminés depuis un bureau d'agent vers un autre (RONA).
IPC des agents	Sortant	Le temps total d'appels sortants traités par l'agent.
IPC des agents	Interne	Le temps total d'appels internes traités par l'agent.
IPC des agents	En attente	Le nombre total d'appels mis en attente par l'agent.
IPC des agents	Transferts effectués	Le nombre total d'interactions vocales transférées par cet agent durant l'intervalle de rapport.
IPC des agents	Consultation effectuée	Le nombre total de consultations vocales effectuées par cet agent.
IPC des agents	Conversation courte < 10 s	Le nombre total de fois que ce DN d'agent s'est trouvé à l'état Appel pendant une durée inférieure à celle spécifiée (10 s).
IPC des agents	TTM	Le temps de traitement moyen représente le temps total passé par un agent à traiter des tâches entrantes, sortantes, internes, de consultation, d'attente et de traitement post-appel. Ce temps est ensuite divisé par le nombre total d'appels internes, entrants et sortants.
IPC des agents	Temps moy. ACW	Le temps moyen de traitement post-appel représente le temps total passé par un agent à l'état ACW divisé par le nombre de fois où cet agent était à cet état.
IPC des agents	Temps moy. mise en attente	Le temps de mise en attente moyen représente le temps total passé par un agent à l'état En attente divisé par le nombre de fois où l'agent a mis des clients en attente.
IPC des agents	Temps moy. Entrant	Le temps entrant moyen représente le temps total passé par un agent à gérer des appels

Rapport	Statistique	Définition
		entrants divisé par le nombre total de fois que cet agent a traité des appels entrants.
IPC des agents	Temps moy. Sortant	Le temps sortant moyen représente le temps total passé par un agent à traiter des appels sortants divisé par le nombre total de fois où cet agent a traité des appels sortants.
IPC des agents	Temps moy. Sonnerie	Le temps de sonnerie moyen représente le temps total passé par un bureau d'agent à sonner divisé par le nombre total de fois où ce bureau d'agent a sonné.
IPC des agents	Occupation d'agent	Le pourcentage de temps passé par un agent à traiter des appels comparé à son temps de connexion total.
Connexion agent	État actuel	L'état actuel d'un agent spécifique. Certains exemples d'états d'un agent comprennent AppelEntrant, AppelSortant et AppelConsultation.
Connexion agent	Durée État	Le temps passé par un agent à l'État actuel.
Connexion agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. Lorsque ce type de statistique est appliqué à un GroupeAgents ou à un GroupePlaces, il calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Connexion agent	Durée de connexion continue	Durée de connexion continue actuelle de l'agent. Appliquée à GroupeAgents et GroupePlaces, cette statistique calcule le total de tous les agents (emplacements) dans le groupe.
Connexion agent	Raison	Raison(s) sélectionnée(s) par l'agent.
Connexion agent	ID employé	ID d'employé de l'agent.
Connexion agent	Emplacement	Emplacement de l'agent.
Connexion agent	Autocommutateur	Autocommutateur de l'agent.
Connexion agent	ID de connexion	ID de connexion de l'agent.
Connexion agent	Extension	Extension de l'agent.
Connexion agent	Poste	Poste de l'agent.
Connexion agent	État actuel KVP	L'état actuel d'un agent spécifié

Rapport	Statistique	Définition
		à utiliser dans les formules pour KVP (type de service, sous-type de service, segment de clientèle, résultat commercial).
Connexion agent	Type de service	Type de service associé à la segmentation de l'appel. Doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion agent	Sous-type de service	Sous-type de service associé à la segmentation de l'appel. Doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion agent	Segment clientèle	Segment clientèle associé à la segmentation de l'appel. Doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion agent	Résultat professionnel	Résultat commercial associé à la segmentation de l'appel. Doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Activité de l'agent iWD	Offert	Le nombre total d'éléments de travail offerts à cette ressource ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité de l'agent iWD	Accepté	Le nombre total d'éléments de travail offerts pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité de l'agent iWD	Refusé	Le nombre total d'éléments de travail offerts à un agent ou groupe d'agents pour le traitement, et qui ont été refusés durant la période spécifiée.
Activité de l'agent iWD	Abandonné	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été abandonnés par un agent ou un groupe d'agents durant une période spécifiée.
Activité de l'agent iWD	Traité	Le nombre total d'éléments de travail traités par un agent ou un groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité de l'agent iWD	Expiré	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été acceptés, extraits ou créés et ensuite annulés par cette ressource ou

Rapport	Statistique	Définition
		ce groupe d'agents durant la période spécifiée en cas d'inactivité prolongée. Pour les interactions par courriel, ce type de statistique exclut les interactions par courriel annulées qui ont été rejetées par l'agent et inclut les interactions ayant expiré comme non acceptées lors de la livraison.
Activité de l'agent iWD	Transferts effectués	Le nombre total de transferts d'éléments de travail effectués par cet agent ou ce groupe d'agents durant la période spécifiée. Appliqué à GroupeAgents ou GroupePlaces, ce type de statistiques calcule le nombre total de transferts effectués par tous les agents appartenant au groupe concerné. Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris celles où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Activité de l'agent iWD	Durée de traitement	Le temps total pendant lequel les éléments de travail ont été traités à cet endroit ou sur le bureau de cet agent ou de ce groupe d'agents au début de l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé durant le même intervalle de rapport. Il peut également s'agir d'éléments de travail dont le traitement a débuté durant l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé durant ce même intervalle.
Activité de l'agent iWD	Durée de traitement moyenne	Le temps moyen consacré par un agent, un emplacement ou un groupe à traiter des interactions d'éléments de travail.

Statistiques de campagne

Rapport	Statistique	Définition
Activité des campagnes	Taux de réussite	Le pourcentage de tentatives de compositions réussies initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Réponse ». Autrement dit, un appel auquel une voix humaine a répondu (RéponseComposition), relatif au nombre de tentatives de compositions effectuées (CompositionEffectuée) lors de la même période.
Activité des campagnes	Temps estimé	Le temps estimé, en minutes, pour terminer une campagne ou une liste d'appels.
Activité des campagnes	Enregistrements terminés	Le nombre total de clients potentiels issus de listes d'appels (en comptant les enregistrements du même client potentiel en les regroupant sous un même enregistrement global) traités de telle façon qu'aucune autre action ne sera effectuée.
Activité des campagnes	Composé abandonné	Le nombre total de tentatives de compositions avec un résultat d'appel de type « Abandon ». Les statistiques CampAbandonnée concernent une campagne spécifiée ou une liste d'appels spécifiée.
Activité des campagnes	Appels composés Répondeur	Le nombre total de tentatives d'appel qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Répondeur détecté ». Autrement dit, le gestionnaire de campagne a arrêté l'appel, car un répondeur a été détecté chez la partie appelée.
Activité des campagnes	Réponses	Le nombre total de tentatives de composition initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Réponse » (lorsqu'une voix humaine répond à un appel). Dans certains centres de contacts, le résultat de l'appel peut également être Bon correspondant contacté, c'est-à-

Rapport	Statistique	Définition
		dire qu'une personne physique qui n'est pas un mauvais correspondant répond à l'appel.
Activité des campagnes	Tentatives occupées	Le nombre total de tentatives de compositions qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Occupé ». Autrement dit, l'appel ne passe pas en raison d'un signal occupé, émis par l'interlocuteur appelé.
Activité des campagnes	Tentatives annulées	Le nombre total de tentatives de compositions qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Annuler ».
Activité des campagnes	Tentatives effectuées	Le nombre total de tentatives d'appels réalisées (initiées) par un gestionnaire de campagne avec n'importe quels résultats d'appels.
Activité des campagnes	Résultats « Ne pas appeler »	Le nombre total de tentatives d'appel terminées initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel « Ne pas appeler ». Autrement dit, le client a demandé à être ajouté à la liste « Ne pas appeler » quand l'appel a été intercepté par un opérateur. Ce cas est également considéré comme une tentative de composition infructueuse.
Activité des campagnes	Résultats Abandonné	Le nombre total de tentatives de composition qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Abandonné ». Les appels interrompus sont ceux qui sont répondus par le correspondant, mais ensuite abandonnés dans la file d'attente, car aucun agent n'est disponible pour les prendre.
Activité des campagnes	Résultats télécopieur-modem	Le nombre total de tentatives de compositions qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Télécopie détectée » ou « Modem détecté ».
Activité des campagnes	Résultat aucune réponse	Le nombre total de tentatives de composition qui ont échoué,

Rapport	Statistique	Définition
		initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Aucune réponse ».
Activité des campagnes	Résultat corresp. incorrect	Le nombre total de tentatives de compositions qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « Corresp. incorrect ». Autrement dit, une vraie personne répond à l'appel, mais il ne s'agit pas de la bonne personne.
Activité des campagnes	SIT détecté	Le nombre total de tentatives de composition qui ont échoué, initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel de type « SITCOMPOSITION Détectée ». Une tonalité d'information spéciale (SIT) identifie une annonce fournie par un réseau et précède une annonce générée par machine lorsque, par exemple, un numéro de téléphone est invalide, aucun circuit n'est disponible ou un message d'opérateur enregistré intercepte un appel.
État de rappel des campagnes	Terminé	Le nombre total de rappels terminés. L'achèvement d'un rappel indique seulement que le rappel a été effectué; cela n'indique pas que le rappel a été mené avec succès.
État de rappel des campagnes	Manqué	Le nombre total de rappels manqués. Un rappel est considéré comme « manqué » s'il est planifié pour une période de temps définie, mais qu'il n'est pas effectué pour une raison quelconque.
État de rappel des campagnes	Prévu	Le nombre total de rappels planifiés.
État de rappel des campagnes	Personnel terminé	Nombre total de rappels personnels terminés. L'achèvement d'un rappel personnel indique seulement que le rappel a été effectué; cela n'indique pas si le rappel a été mené avec succès.
État de rappel des campagnes	Personnel manqué	Nombre total de rappels

Rapport	Statistique	Définition
		personnels manqués. Un rappel personnel est manqué, par exemple, lorsque toutes les lignes sortantes sont occupées au moment d'un rappel planifié ou lorsqu'un agent pour lequel un rappel est assigné est occupé ou n'est pas connecté au moment du rappel personnel prévu.
État de rappel des campagnes	Personnel planifié	Le nombre total de rappels personnels planifiés.
Activité des groupes de campagnes	Activé	Le temps total qu'un groupe de campagnes spécifique est resté à l'état « ÉtatActivé ». L'état ÉtatActivé indique que la campagne a été chargée pour un groupe spécifié, mais qu'aucune composition n'a encore eu lieu.
Activité des groupes de campagnes	Désactivé	Le temps total qu'un groupe de campagnes spécifique est resté à l'état « ÉtatDésactivé ». L'état ÉtatDésactivé indique que la campagne n'a pas été chargée pour un groupe de campagnes spécifié.
Activité des groupes de campagnes	En cours	Le temps total qu'un groupe de campagne spécifique est resté à l'état « ÉtatEnCours ». L'état En cours signifie qu'une campagne est chargée pour un groupe spécifié et que la composition est en cours.
Activité des groupes de campagnes	Erreur système	Le temps total qu'un groupe de campagnes spécifié est resté à l'état « ErreurSystème ». Cet état du système indique qu'une erreur système, telle qu'une erreur de commutation ou un problème de logiciel, empêche la campagne de s'exécuter et que la composition s'est arrêtée.
Activité des groupes de campagnes	En attente agents	Le temps total qu'un groupe de campagnes spécifié est resté à l'état système « EnAttenteAgents ». L'état du système AgentsEnAttente indique qu'aucun agent n'est disponible pour exécuter la campagne et que la composition s'est arrêtée.
Activité des groupes de	En attente ports	Le temps total qu'un groupe de

Rapport	Statistique	Définition
campagnes		campagnes spécifié est resté à l'état système « EnAttentePorts ». Cet état du système indique qu'aucun port n'est disponible pour lancer de nouveaux appels et que la composition s'est arrêtée.
Activité des groupes de campagnes	En attente enregistrements	Le temps total qu'un groupe de campagnes spécifié est resté à l'état système « EnAttenteEnregistrements ». Cet état du système indique que la campagne n'a plus d'enregistrements et que la composition s'est arrêtée.
État des groupes de campagnes	État actuel	L'état actuel d'une campagne ou d'un groupe spécifique dans une campagne. L'état d'une campagne est déterminé par l'un des trois états d'objets possibles, soit ÉtatDésactivé, ÉtatActivé ou ÉtatEnCours, et des actions durables supplémentaires qui peuvent accompagner un état particulier.
État des groupes de campagnes	Erreur système	Le temps écoulé depuis que l'état système ErreurSystème a démarré pour un groupe de campagnes spécifié.
État des groupes de campagnes	Mode de composition	Le temps écoulé depuis qu'un groupe de campagnes particulier se trouve dans le mode de composition actuel.
État des groupes de campagnes	En attente agents	Le temps écoulé depuis que l'état système En attente agents a démarré pour un groupe de campagnes spécifié. Cet état système indique qu'aucun agent n'est disponible pour exécuter la campagne de ce groupe et que la composition s'est arrêtée pour ce dernier.
État des groupes de campagnes	En attente ports	Le temps écoulé depuis qu'un groupe de campagnes est à l'état système actuel En attente ports. Cet état système indique qu'aucun port n'est disponible pour lancer de nouveaux appels et que la composition s'est arrêtée.
État des groupes de campagnes	En attente enregistrements	Le temps écoulé depuis qu'un groupe de campagnes est à l'état

Rapport	Statistique	Définition
		système actuel En attente enregistrements. Cet état système indique que la campagne n'a plus d'enregistrements et que la composition s'est arrêtée au cours de la période spécifiée.

Statistiques eServices

Rapport	Statistique	Définition
Activité de clavardage de l'agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. Lorsque ce type de statistique est appliqué à un GroupeAgents ou à GroupePlaces, il calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Activité de clavardage de l'agent	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé à attendre le prochain clavardage à l'état Prêt.
Activité de clavardage de l'agent	Temps Pas prêt	Le temps total que cet agent a passé à l'état Non prêt pour les médias de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Temps Sonnerie	Le temps total pendant lequel cette fenêtre contextuelle de clavardage a averti le bureau de l'agent. Dans les cas où l'agent prend en charge plusieurs clavardages en parallèle, seule la durée de la première invitation au clavardage sera comptée dans cette statistique.
Activité de clavardage de l'agent	Temps traitement	Le temps passé par l'agent à traiter des clavardages. La durée n'est pas limitée au temps de clavardage. Si l'agent traite actuellement plusieurs clavardages en parallèle, ils seront comptés plusieurs fois.
Activité de clavardage de l'agent	TTM	Le temps moyen passé par l'agent à traiter des clavardages. La durée n'est pas limitée au temps global consacré à l'activité de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	% Occupation	La proportion de temps destinée au traitement de sessions de clavardage par rapport au temps de connexion total de l'agent. Si l'agent traite actuellement plusieurs clavardages en parallèle, cette statistique peut être supérieure à 100 %.
Activité de clavardage de l'agent	Offert	Le nombre total de clavardages offerts à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce

Rapport	Statistique	Définition
		type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité de clavardage de l'agent	Offert (15 min)	Le nombre total de clavardages offerts à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité de clavardage de l'agent	% Accepté	Le pourcentage de clavardages acceptés par l'agent par rapport au nombre total de clavardages offerts.
Activité de clavardage de l'agent	% Refusé	Le pourcentage de clavardages refusés par l'agent par rapport au nombre total de clavardages offerts.
Activité de clavardage de l'agent	% Manqué	Le pourcentage de clavardages manqués par l'agent par rapport au nombre total de clavardages offerts.
Activité de clavardage de l'agent	Accepté	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été acceptés par l'agent durant la période spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Accepté (15 min)	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été acceptés par l'agent durant la période spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Refusé	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été rejetés durant la période spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Refusé (15 min)	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été rejetés durant la période spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Manqué	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été manqués durant la période spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Manqué (15 min)	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été manqués durant la période spécifiée.

Rapport	Statistique	Définition
Activité de clavardage de l'agent	% Transferts effectués	Le pourcentage de clavardages transférés à un autre agent par rapport au nombre total de clavardages offerts.
Activité de clavardage de l'agent	Transferts effectués	Le nombre total de transferts de clavardage effectués par cet agent ou ce groupe d'agents durant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris celles où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Activité de clavardage de l'agent	Court <30 s	Le nombre total de fois où l'agent a terminé une session de clavardage dans un délai inférieur à la durée spécifiée.
Activité de clavardage de l'agent	Clavardages simultanés	Le nombre total de clavardages simultanés actuellement en cours.
Activité de clavardage de l'agent	Durée moy. de clavardage	La durée moyenne passée avec un client dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Durée min de clavardage	La durée minimum passée avec un client dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Durée max. de clavardage	La durée maximum passée avec un client dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Durée de clavardage	Le temps total passé avec un client dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Attente moy. du client	Le temps d'attente client moyen pour un agent dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Attente max. du client	Le temps d'attente client maximum pour un agent dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Temps moy. accueil	La durée moyenne avant le premier accueil de l'agent dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Temps max. accueil	La durée maximum avant le premier accueil de l'agent dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Temps moy. de réponse	Le temps moyen utilisé par l'agent pour répondre à un client dans le cadre d'une session de

Rapport	Statistique	Définition
		clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Temps max. de réponse	Le temps maximum utilisé par l'agent pour répondre à un client dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Taille moy. de message	La taille moyenne des messages envoyés par l'agent dans le cadre d'une session de clavardage.
Activité de clavardage de l'agent	Nombre total de réponses par l'agent	Le nombre total de réponses envoyées par l'agent au client.
Activité de clavardage de l'agent	Temps total de réponse par l'agent	Le temps total passé par un agent pour répondre à un client.
Activité de clavardage de l'agent	Taille totale du message de l'agent	Nombre total de symboles entrés par l'agent dans un message.
Activité de clavardage de l'agent	Nombre total de messages de l'agent	Nombre total de messages envoyés par l'agent.
Activité des files d'attente de clavardage	Niveau de service	La proportion de clavardages acceptés par rapport aux clavardages demandés.
Activité des files d'attente de clavardage	Demandé	Nombre total de clavardages demandés.
Activité des files d'attente de clavardage	Accepté	Le nombre total de clavardages acceptés par l'agent.
Activité des files d'attente de clavardage	Abandonné	Le nombre total de clavardages abandonnés pendant l'attente.
Activité des files d'attente de clavardage	Demandé (15 min)	Nombre total de clavardages demandés.
Activité des files d'attente de clavardage	Accepté (15 min)	Le nombre total de clavardages acceptés par l'agent.
Activité des files d'attente de clavardage	Actuellement en attente	Le nombre actuel de clavardages en attente d'acceptation.
Activité des files d'attente de clavardage	Temps d'attente	Le temps total passé en clavardage à attendre avant d'être abandonné ou accepté par l'agent.
Activité des files d'attente de clavardage	TAA	Le temps moyen passé en clavardage à attendre avant d'être abandonné ou accepté par l'agent.
Activité de courriel de l'agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. Lorsque ce type de statistique est appliqué à un GroupeAgents ou à GroupePlaces, il calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.

Rapport	Statistique	Définition
Activité de courriel de l'agent	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé à attendre le prochain courriel.
Activité de courriel de l'agent	Temps Pas prêt	Le temps total que cet agent a passé à l'état Non prêt pour le média courriel.
Activité de courriel de l'agent	% Occupation courriel	La proportion de temps destinée au traitement de sessions de courriel par rapport au temps de connexion total de l'agent.
Activité de courriel de l'agent	Temps Sonnerie	Le temps total pendant lequel cette fenêtre contextuelle de courriel a averti le bureau de l'agent.
Activité de courriel de l'agent	Temps traitement	Le temps total passé par l'agent à traiter des courriels (la durée n'est pas limitée au temps de concentration de l'agent).
Activité de courriel de l'agent	TTM	Le temps moyen passé par l'agent à traiter des courriels (la durée n'est pas limitée au temps de concentration de l'agent).
Activité de courriel de l'agent	Offert	Le nombre total de courriels offerts à cette ressource ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité de courriel de l'agent	Offert (h)	Le nombre total de courriels offerts à cette ressource ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité de courriel de l'agent	% Accepté	Le pourcentage de courriels acceptés par l'agent par rapport au nombre total de courriels offerts.
Activité de courriel de l'agent	% Refusé	Le pourcentage de courriels refusés par l'agent par rapport au nombre total de courriels offerts.
Activité de courriel de l'agent	% Manqué	Le pourcentage de courriels manqués par l'agent par rapport au nombre total de courriels

Rapport	Statistique	Définition
		offerts.
Activité de courriel de l'agent	Accepté	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Accepté (h)	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Refusé	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été rejetés durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Refusé (h)	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été rejetés durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Manqué	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été manqués durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Manqué (h)	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été manqués durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Terminé	Le nombre total de courriels entrants qui ont été terminés par un agent ou un groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	Terminé (h)	Le nombre total de courriels entrants qui ont été terminés par un agent ou un groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité de courriel de l'agent	% Terminé	Le pourcentage de courriels terminés par l'agent par rapport au nombre total de courriels offerts.
Activité de courriel de l'agent	% Transferts effectués	Le pourcentage de courriels transférés à un autre agent par rapport au nombre total de courriels offerts.
Activité de courriel de l'agent	Transferts effectués	Le nombre total de transferts de courriels effectués par cet agent ou ce groupe d'agents durant la période spécifiée. Appliqué à GroupeAgents ou GroupePlaces, ce type de statistiques calcule le nombre total de transferts effectués par tous les agents appartenant au groupe concerné.

Rapport	Statistique	Définition
		Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris celles où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Activité de courriel de l'agent	Non sollicité envoyé	Le nombre total de courriels envoyés par l'agent sans être sollicité par des clients.
Activité des files d'attente de courriel	Arrivé	Le nombre total d'interactions par courriel arrivées dans la file d'attente durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Arrêté	Le nombre total d'interactions par courriel dont le traitement a été arrêté dans cette file d'attente durant la période de temps rapportée.
Activité des files d'attente de courriel	Déplacé	Le nombre total de courriels qui ont été déplacés depuis cette file d'attente vers une autre durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Max. traité	Le nombre maximum de courriels en attente de traitement ou en cours de traitement dans le centre de contact durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Min. traité	Le nombre minimum de courriels en attente de traitement ou en cours de traitement durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Utilisation	Le pourcentage de temps où un agent était occupé à traiter des contacts par rapport au temps actuel.
Activité eServices de l'agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés.
Activité eServices de l'agent	Courriel en cours	Le nombre total d'interactions en cours de traitement par cette ressource au moment de la mesure. Appliqué à GroupeAgents, ce type de statistique fournit le nombre actuel d'interactions en cours de traitement par tous les agents d'un groupe d'agents spécifié.
Activité eServices de l'agent	Courriel offert	Le nombre total de courriels offerts à cette ressource ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes

Rapport	Statistique	Définition
		par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité eServices de l'agent	Courriel accepté	Le nombre total de courriels offerts pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Courriel traité	Le nombre total de courriels gérés et traités par un agent ou groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Temps de traitement de courriel	Le temps total passé par les agents/groupes d'agents à traiter des transactions par courriel et SMS.
Activité eServices de l'agent	Clavardage en cours	Le nombre total d'interactions en cours de traitement par cette ressource au moment de la mesure. Appliqué à GroupeAgents, ce type de statistique fournit le nombre actuel d'interactions en cours de traitement par tous les agents d'un groupe d'agents spécifié.
Activité eServices de l'agent	Clavardage offert	Le nombre total de clavardages offerts à cette ressource pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité eServices de l'agent	Clavardage accepté	Le nombre total de clavardages offerts pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Clavardage traité	Le nombre total de clavardages gérés et traités par un agent ou groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Temps de traitement de clavardage	Le temps total passé par les agents/groupes d'agents à traiter des transactions par clavardage.
Activité eServices de l'agent	Social en cours	Le nombre total d'interactions actuelles en train d'être traitées par cette ressource au moment de la mesure.
Activité eServices de l'agent	Social offert	Le nombre total d'interactions de réseau social offertes à cette ressource pour le traitement durant la période spécifiée. Ce

Rapport	Statistique	Définition
		type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité eServices de l'agent	Social accepté	Le nombre total d'interactions de réseau social offertes pour le traitement et acceptées durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Social traité	Le nombre total d'interactions de réseau social traitées par un agent à cet emplacement ou par cet agent sur son bureau durant la période spécifiée.
Activité eServices de l'agent	Temps de traitement de social	Le temps total passé par l'agent/ le groupe d'agents à traiter des transactions de réseau social.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en attente	Le nombre total d'interactions par courriel actuellement en attente de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en cours	Le nombre total d'interactions par courriel actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en file d'attente	Le nombre total d'interactions par courriel se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Clavardage en attente	Le nombre total d'interactions par clavardage actuellement en attente de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Clavardage en cours	Le nombre total d'interactions par clavardage actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Clavardage en file d'attente	Le nombre total d'interactions par clavardage se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Social en attente	Le nombre total d'interactions de réseau social actuellement en attente de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Social en cours	Le nombre total d'interactions de réseau social actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Social en file d'attente	Le nombre total d'interactions de réseau social se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail

Rapport	Statistique	Définition
		actuellement en attente de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en cours	Le nombre total d'interactions d'élément de travail actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en file d'attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.
Activité du média Facebook	Offert	Le nombre total de publications offertes à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Facebook	Offert (60 min)	Le nombre total de publications offertes à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Facebook	% Accepté	Le pourcentage de publications acceptées par l'agent par rapport au total des publications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	% Refusé	Le pourcentage de publications rejetées par l'agent par rapport au total des publications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	% Manqué	Le pourcentage de publications manquées par l'agent par rapport au total des publications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	Accepté	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été acceptées par l'agent durant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Accepté (60 min)	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été acceptées par l'agent durant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Refusé	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été rejetées durant la période

Rapport	Statistique	Définition
		spécifiée.
Activité du média Facebook	Refusé (60 min)	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été rejetées durant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Manqué	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été manquées durant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Manqué (60 min)	Le nombre total de publications offertes pour le traitement et qui ont été manquées durant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Communications Facebook simultanées	Le nombre total de publications Facebook simultanées en cours.
Activité du média Twitter	Offert	Le nombre total de publications Twitter offertes à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Twitter	Offert (60 min)	Le nombre total de publications Twitter offertes à cet agent ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Twitter	% Accepté	Le pourcentage de publications Twitter acceptées par l'agent par rapport au total des publications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	% Refusé	Le pourcentage de publications Twitter rejetées par l'agent par rapport au total des publications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	% Manqué	Le pourcentage de publications Twitter manquées par l'agent par rapport au total des publications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	Accepté	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été acceptées par l'agent durant la période spécifiée.

Rapport	Statistique	Définition
Activité du média Twitter	Accepté (60 min)	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été acceptées par l'agent durant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Refusé	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été rejetées durant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Refusé (60 min)	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été rejetées durant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Manqué	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été manquées durant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Manqué (60 min)	Le nombre total de publications Twitter offertes pour le traitement et qui ont été manquées durant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Communications Twitter simultanées	Le nombre total de publications Twitter simultanées en cours.

Statistiques des files d'attente

Rapport	Statistique	Définition
Activité de rappel	En file d'attente	Le nombre total d'interactions vocales réelles (actuelles) ou virtuelles en attente à un DN de distribution. Il s'agit généralement d'un VQ.
Activité de rappel	Rappels acceptés	Le nombre total de clients ayant accepté un rappel.
Activité de rappel	Rappels traités	Le nombre total d'appels auquel un agent a répondu.
Activité de rappel	Durée totale d'attente	Le temps total passé par toutes les interactions dans la file d'attente. Il ne s'agit pas d'une moyenne.
Activité de rappel	Temps total d'attente répondu	Le temps total que les interactions ayant reçu une réponse ont passé dans la file d'attente. Il ne s'agit pas d'une moyenne.
IPC des files d'attente	Niveau de service	Le taux d'appels répondus par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (10 s)	Le taux d'appels répondus dans les 10 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (20 s)	Le taux d'appels répondus dans les 20 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (30 s)	Le taux d'appels répondus dans les 30 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (45 s)	Le taux d'appels répondus dans les 45 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (60 s)	Le taux d'appels répondus dans les 60 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la

Rapport	Statistique	Définition
		file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Canal différent arrivé	Le nombre total de premières entrées d'interactions vocales dans une file d'attente spécifique ou un point de routage spécifié. Étant donné que l'option DistinguishByConnID est activée, Stat Server compte chaque appel une seule fois, même si une interaction est entrée dans une file d'attente, un point d'acheminement spécifié ou un groupe de files d'attente plus d'une fois.
IPC des files d'attente	Arrivé	Le nombre total d'appels entrés dans une file d'attente spécifique ou un point de routage spécifié. En règle générale, vous pourriez avoir plusieurs appels arrivant dans la même file d'attente pour une seule interaction vocale afin de modifier la cible après un délai précis.
IPC des files d'attente	Abandonné	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles abandonnées dans une file d'attente ou un point de routage spécifique lorsqu'un appelant raccroche alors qu'il attendait dans cette file d'attente ou ce point de routage, ou si la ligne clientèle est déconnectée pour une raison quelconque. Cette métrique n'inclut pas les interactions vocales abandonnées pendant la sonnerie.
IPC des files d'attente	Abandonnés en sonnerie	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles abandonnées alors qu'un bureau d'agent sonne lorsque la ligne clientèle est déconnectée pour une raison quelconque.
IPC des files d'attente	Effacé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne

Rapport	Statistique	Définition
		disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
IPC des files d'attente	Répondu	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent.
IPC des files d'attente	Répondu < 10 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent en moins de 10 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu 10 et 20 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent dans un délai de 10 à 20 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 30 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent en moins de 30 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 60 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent en moins de 60 secondes.
IPC des files d'attente	Appels actuels	Le nombre total d'interactions vocales réelles (actuelles) ou virtuelles en attente à un DN de distribution. Il s'agit généralement d'un VQ.
IPC des files d'attente	TAA actuel	Le temps moyen des appels réels actuellement en attente à un DN de distribution, généralement un VQ.
IPC des files d'attente	Appels max.	Le nombre maximum d'interactions vocales simultanément en attente dans cette file d'attente pour cette journée précise.

Rapport	Statistique	Définition
IPC des files d'attente	Appels min.	Le nombre minimum d'interactions vocales simultanément en attente dans cette file d'attente au cours de la dernière heure.
IPC des files d'attente	Transmis	Le nombre total d'interactions vocales réelles distribuées depuis un DN de distribution à un agent, et ensuite transmises vers une autre destination par redirection ou transfert.
IPC des files d'attente	Appel le plus ancien en attente	Le temps d'attente maximum pour les interactions vocales réelles ou virtuelles se trouvant actuellement dans une file d'attente ou un point de routage.
IPC des files d'attente	Temps de réponse max.	Le temps maximum passé par les interactions vocales virtuelles ou réelles à attendre dans une file d'attente ou un point de routage avant d'être traitées par cet agent.
IPC des files d'attente	VRM	Le temps d'attente moyen d'un appel vocal dans une file d'attente ou un point de routage spécifié avant d'être traité.
IPC des files d'attente	TTM	Le temps de traitement moyen d'une interaction distribuée directement depuis ce DN de médiation.
IPC des files d'attente	AWA	Le temps d'attente moyen d'un appel vocal dans une file d'attente ou un point de routage spécifié avant d'être abandonné.
IPC des files d'attente	TAA	Le temps d'attente moyen d'une interaction dans une file d'attente ou un point de routage spécifié.
IPC des files d'attente	% Abandonné	Pourcentage d'appels entrés dans cette file d'attente ou ce point de routage et abandonnés alors qu'ils étaient dans la file ou faisaient sonner le DN de l'agent. (Cela inclut tous les appels entrés dans la file d'attente)
IPC des files d'attente	% Effacé	Pourcentage d'appels entrés dans cette file d'attente ou ce point de routage et effacés (cela inclut tous les appels entrés dans la file d'attente).
IPC des files d'attente	Temps d'attente	Le temps d'attente total des

Rapport	Statistique	Définition
		appels dans la file d'attente.
IPC des files d'attente	Agents connectés	Le nombre d'agents actuellement connectés dans une file d'attente donnée.
IPC des files d'attente	Agents prêts	Le nombre d'agents actuellement prêts et connectés à la file d'attente spécifiée.
IPC des files d'attente	% Agents prêts	Le nombre d'agents prêts par rapport aux agents actuellement connectés à la file d'attente spécifiée.
Motif de débordement des files d'attente	Arrivé	Le nombre total de premières entrées d'interactions vocales dans une file d'attente spécifique ou un point de routage spécifié. (Reportez-vous aux diagrammes relatifs à l'état du correspondant dans le livre de présentation des modèles de rapport de solution.) Étant donné que l'option DistinguishByConnID est activée, Stat Server compte chaque appel une seule fois, même si une interaction est entrée dans une file d'attente, un point d'acheminement spécifié ou un groupe de files d'attente plus d'une fois. Lorsqu'il est appliqué à GroupeFilesAttente, ce type de statistique additionne le nombre de ces interactions pour toutes les files d'attente du groupe.
Motif de débordement des files d'attente	Effacé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	% Effacé	Pourcentage d'appels entrés dans une file d'attente ou un point de routage et qui ensuite ont été effacés.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement fermé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept

Rapport	Statistique	Définition
		d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement jour spécial	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement urgence	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement dissuadé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement acheminement	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon

Rapport	Statistique	Définition
		lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement courrier vocal	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement message	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement externalisé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Activité des files d'attente iWD	Arrivé	Le nombre total d'interactions d'élément de travail arrivées dans la file d'attente durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Arrêté	Le nombre total d'interactions d'élément de travail dont le

Rapport	Statistique	Définition
		traitement a été arrêté dans cette file d'attente durant la période de temps rapportée.
Activité des files d'attente iWD	Déplacé	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été déplacés depuis cette file d'attente vers une autre durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Max. traité	Le nombre maximum d'éléments de travail en attente de traitement ou en cours de traitement dans le centre de contact durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Min. traité	Le nombre minimum d'éléments de travail en attente de traitement ou en cours de traitement durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Actuellement en attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail actuellement en attente de traitement.
Activité des files d'attente iWD	Actuellement en file d'attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.

Gérer les modèles de rapport

Pouvez-vous créer et utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget? Tout utilisateur avec les privilèges appropriés peut créer ou modifier des modèles. Vous pouvez ensuite créer différents widgets avec votre modèle de rapport.

Paramètres

The screenshot displays the 'Widget Template Management' interface in Genesys Pulse. It features a table with the following data:

Name	Type	Modified
▼ Pulse		
Agent Group Status	Agent Group, Place Group	
Agent KPIs	Agent, Place, Agent Group, ...	
Agent Login	Agent	
Alert Widget		
Campaign Activity	Calling List, Campaign	
Campaign Callback Status	Calling List, Campaign, Cam...	
Campaign Group Activity	Campaign Group	
Campaign Group Status	Campaign Group	

The right-hand panel provides details for the selected 'Campaign Activity' widget:

- Description:** Monitor the activity associated with outbound campaigns.
- Object Types (2):** Calling List, Campaign
- Statistics (15):** Answers, Attempt Buses, Attempts Cancelled, Attempts made, Dialed Abandoned

Pour gérer les modèles de widget partagés, sélectionnez **Gérer**.

La meilleure façon de créer un modèle consiste à cloner et à modifier un modèle de widget existant dans Genesys Pulse. Genesys Pulse offre un ensemble de base de modèles prédéfinis, complétés avec des statistiques typiques pour les activités de rapports traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles disponibles.

Pour créer un modèle de widget, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet.
- Une ou plusieurs statistiques (au moins une statistique non-chaîne).
- Un type de widget avec des options spécifiques pour afficher les informations.

Vous pouvez masquer ou afficher les statistiques et options d'affichage lorsque vous créez ou modifiez des widgets.

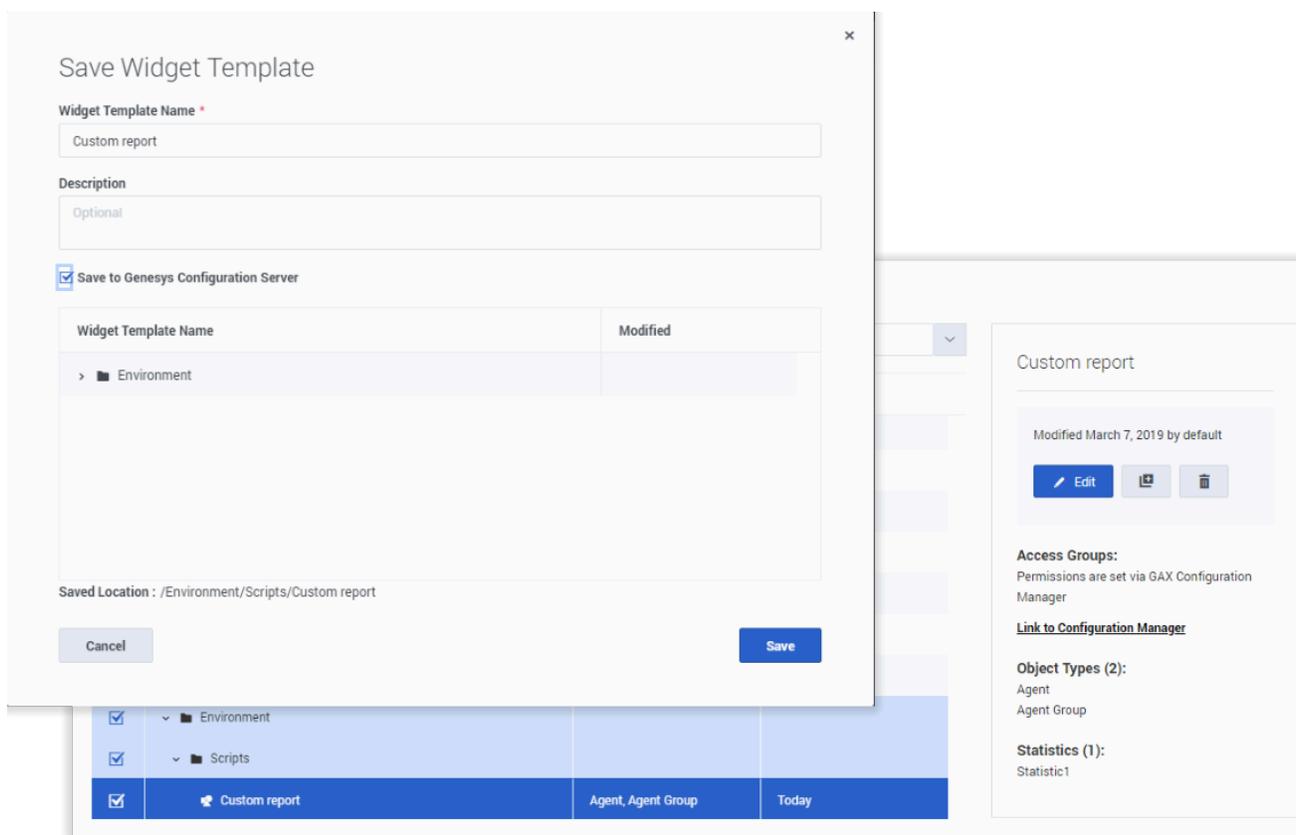
Conseil

Vous pouvez cloner le modèle de widget Texte pour créer vos propres paramètres prédéfinis en vue d'une utilisation future.

Important

Vous pouvez modifier uniquement les modèles créés par l'utilisateur, à moins que l'option **editable_templates** de la section **[pulse]** de l'objet Application Genesys Pulse soit définie sur true. Genesys Pulse remplace toutes les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que Genesys Pulse démarre, sauf si vous avez réglé l'option **[pulse]/install_templates** sur false.

Masquer les modèles aux autres utilisateurs



Lorsque vous créez vos modèles de widget, vous pouvez choisir d'empêcher les autres de voir et

d'utiliser vos modèles.

Important

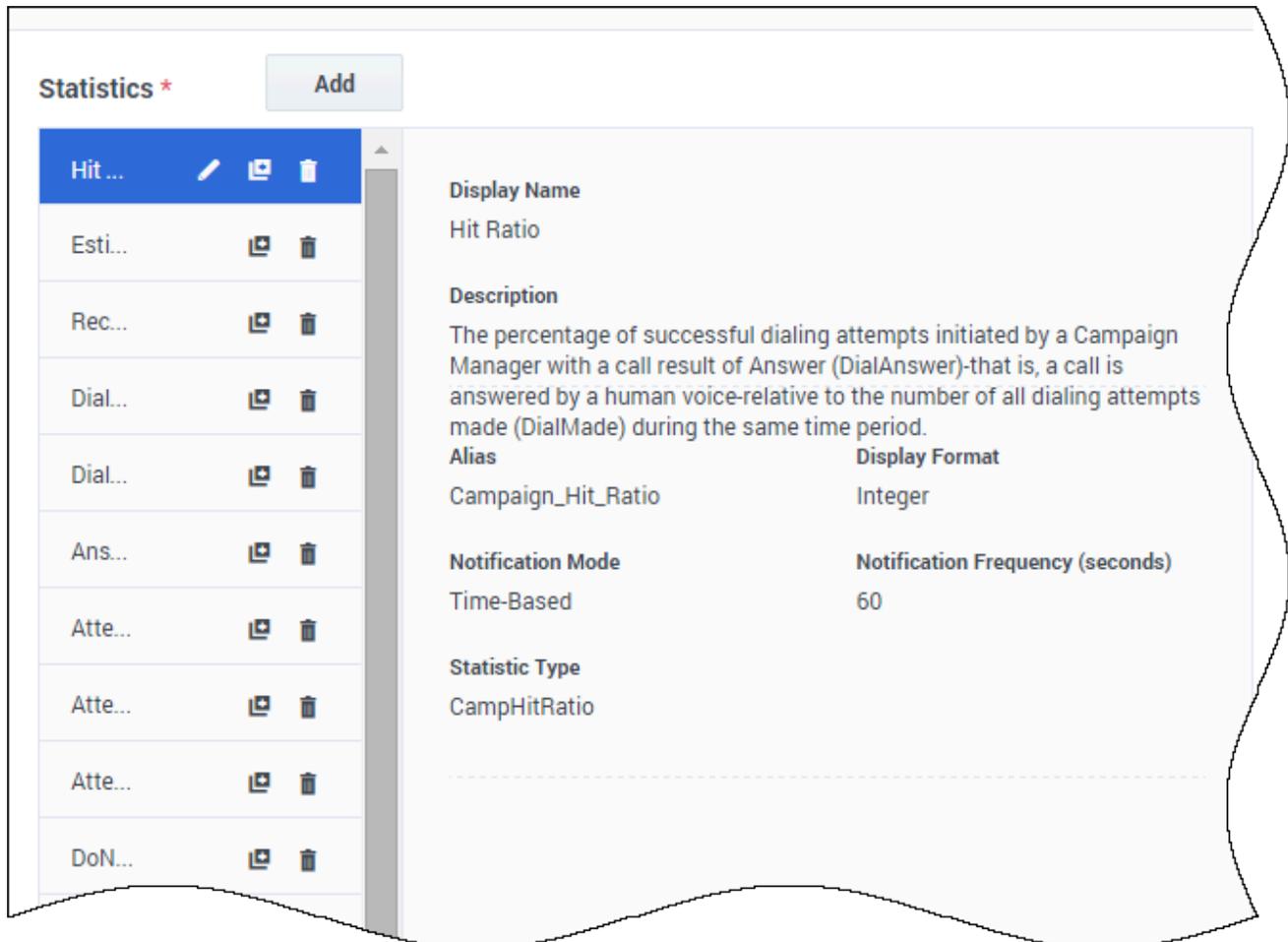
Pour empêcher les autres utilisateurs d'utiliser vos modèles de widget, vous devez disposer des autorisations GAX suivantes : Accès à Configmanager; Lecture des scripts; Création/Plein contrôle des scripts.

Lorsque vous sauvegardez vos modèles, choisissez l'option **Sauvegarder sous Configuration Server Genesys**.

Ensuite, à partir de la gestion des modèles, cliquez sur **Lien vers le Gestionnaire de configuration** à droite, sous **Groupes d'accès**.

De là, vous pouvez définir les autorisations que les tiers ont sur vos tableaux de bord et modèles.

Sélectionnez les statistiques



Dans la définition des statistiques Genesys Pulse, vous pouvez spécifier les paramètres de statistiques de votre choix, qu'ils soient disponibles ou non sur un Stat Server dans votre environnement. Cela implique que vous devez également mettre à jour les options Stat Server pour que le Stat Server connecté à Genesys Pulse contienne les options correspondantes (les types de statistiques et les filtres, par exemple). Vous pouvez afficher ou masquer les statistiques selon les besoins.

Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Choisissez les statistiques et les **propriétés** à inclure dans votre modèle. Voir la section dédiée aux **modèles de rapport et détails des statistiques**.

Pour que Genesys Pulse affiche les détails d'une statistique, sélectionnez-en une. Ces informations incluent les composants de la définition du StatType ainsi que d'autres paramètres qui constituent la demande qu'envoie Genesys Pulse à Stat Server. Vous pouvez modifier la définition d'une statistique dans Genesys Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle.

Statistiques groupées par colonnes

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics Display Options

Object Type *

- Select All
- Agent
- Agent Group
- Place
- Place Group
- DN
- DN/Queue Group
- Queue
- Routing Point
- Calling List
- Campaign
- Campaign Calling List
- Campaign Group
- Routing Strategy

Statistics* Add

Current Status	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Time in Status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login Time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Continuous Login T...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reason	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Employee Id	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Place	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Switch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login Id	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Position	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Current Status KVP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Sub Type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Segment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Result	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Current_Status String

Formula

Notification Mode * **Statistic Type ***

Changes-Based ExtendedCurrentStatus

Time Profile **Insensitivity**

Time Range **Filter**

Hide Statistic Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

Tout d'abord, le StatType avec **GroupBy** et **GroupByColumns** doivent être définis dans les options de Stat Server.

Une fois que les statistiques sont définies, vous pouvez créer un modèle avec cette statistique, en utilisant le champ **GroupByColumns**. Consultez la section **GroupBy** sur la [page Propriétés des statistiques](#).

Vous pouvez ensuite créer des widgets à l'aide de ce nouveau modèle.

Sélectionner des collecteurs

Widget Template Management > Agent KPIs Random Template

The screenshot displays the 'Widget Template Management' interface for the 'Agent KPIs Random Template'. It features two tabs: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects/Statistics' tab is active, showing a list of 'Object Type' on the left and a list of 'Statistics' in the center. The 'Lunch Time' statistic is selected and highlighted in blue. To the right of the statistics list is a 'Collectors Setup' panel. This panel includes an 'Auto' toggle switch, two dropdown menus for 'Site 1' and 'Site 2', and a list of available collectors: 'collector1', 'collector2', 'collector3', and 'collector4'. The 'collector3' option is currently selected in the 'Site 2' dropdown. The 'Statistics' list includes: Lunch Time, Offline Time, Ringing Time, Dialing Time, Handle Time, In Time, Out Time, and Hold Time. The 'Object Type' list includes: Select All, Agent, Agent Group, Place, Place Group, DN, and DN/Queue Group. The 'Collectors Setup' panel also shows fields for 'Time' (set to 60) and 'Filter'.

Depuis la version 8.5.108, Genesys Pulse permet aux utilisateurs d'attribuer des collecteurs Genesys Pulse spécifiques pour traiter tous les widgets basés sur ce modèle. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez définir l'option **enable_manual_collector_binding** sur true dans la section **[pulse]** de l'objet Application 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.

Options d'affichage

Widget Template Management > Campaign Activity Custom Template

Objects/Statistics | Display Options | Alerts

Template Name
Campaign Activity Custom

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Widget refresh rate
60 seconds

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Campaign Activity Custom	
Hit Ratio	
Object 1	60
Object 4	98
Object 3	345
Object 2	682
Object 0	940

Buttons: Cancel, Save

Définissez les options d'affichage de votre widget de rapport pour valider votre modèle. Ces options permettent de définir ce que les utilisateurs voient, mais ils peuvent **modifier ces options à partir de leurs propres tableaux de bord** au moment où ils créent ou **modifient** des widgets.

- Nommez le widget de rapport et donnez-lui un titre.
- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.
- Sélectionnez d'autres options disponibles.

Remarque : La valeur maximale pour les graphiques à barres dans les widgets de liste et d'indicateurs

de performance clés est la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique dans ce widget, ou la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

- Sélectionnez les options associées à la visualisation (la taille, par exemple).
- 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.

Conseil

Le type de widget Ligne n'est pas disponible dans l'assistant de modèle. Vous pouvez choisir ce type quand vous créez un widget avec des objets sélectionnés individuellement (pas par groupe).

Alertes

The screenshot shows the 'Alerts' tab in the 'Widget Template Management > Agent Login Template' interface. It is divided into two sections: 'Alerts for Statistic (1)' and 'Advanced Alerts (1)'.
 In the 'Alerts for Statistic' section, there is a table with three alert configurations for the 'Time in Status' statistic. The first is a green alert 'if equal or greater than...' with a threshold of 900. The second is a yellow alert 'if equal or smaller than...' with a threshold of 900. The third is a red alert 'if equal or smaller than...' with a threshold of 600. A 'Lower is better' checkbox is present and unchecked. An 'Add Alerts for Statistic' dropdown is below the table.
 The 'Advanced Alerts' section shows a 'Builder' mode with two conditions: 'Login Time' (Equal or smaller than 560) and 'Continuous Login Time' (Greater than 1200). The conditions are linked with 'or'. The 'Actions' section is configured to 'Send Email' with the subject 'Login Alert' to the email 'username@example.com'. The alert must be true for 10 seconds. 'Cancel' and 'Done' buttons are at the bottom right of the advanced alert configuration. A 'Cancel' button is also at the bottom left of the entire alert configuration area, and a 'Save' button is at the bottom right.

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. Voir [Microservices](#) pour plus d'informations.

Propager les modifications d'un modèle

Save Widget Template "Custom report" ✕

Select the widgets to update:

<input checked="" type="checkbox"/>	Widget Name	User
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	default
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	Shared Widget
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	ezpulse2

Overwrite Display Options and Alerts for selected widgets.

i Based on the template changes, Genesys recommends you overwrite the Display Options for the selected widgets.

Lorsque l'édition est terminée et que vous cliquez sur **Sauvegarder**, Genesys Pulse affiche une liste de tous les widgets utilisateurs utilisant le modèle. Genesys Pulse répertorie les titres et les propriétaires des widgets.

- Sélectionnez les widgets à mettre à jour.
- Si besoin, Genesys Pulse fournit la case à cocher Remplacez les options d'affichage et les alertes pour les widgets sélectionnés.
 - Si vous cochez la case, Genesys Pulse actualise le type de widget, le titre, toutes les autres options d'affichage dans les widgets (à l'exception de la fréquence d'actualisation) et la configuration des alertes pour les statistiques, ainsi que les définitions de statistiques et les types d'objets autorisés.
 - Si vous ne cochez pas cette case, Genesys Pulse met à jour uniquement les définitions de statistiques et les types d'objets autorisés.

Important

Les modifications apportées aux alertes avancées ne sont pas propagées.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

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

Propriétés des statistiques

Lorsque vous sélectionnez une statistique dans l'**Assistant Modèle**, Genesys Pulse affiche les valeurs des propriétés de la statistique. Les propriétés de l'onglet Statistiques sont décrites ci-dessous.

Conseil

Vous pouvez modifier une définition statistique lorsque vous définissez un modèle. Voir la section dédiée aux **modèles de rapport et détails des statistiques**.

Alias

L'alias doit être un nom unique qui représente le nom technique de la statistique. Prenez une lettre ASCII comme premier caractère.

Alias d'affichage

L'alias d'affichage est le nom affiché sur le rapport.

Description

La description indique la signification fonctionnelle de la statistique.

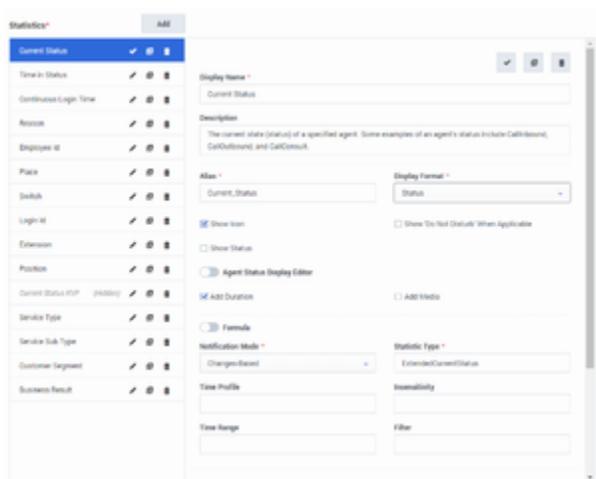
Format d'affichage

Le format d'affichage détermine si les valeurs montrées sont temporelles ou numériques et, dans le deuxième cas, le nombre de décimales. Selon la statistique choisie, les formats disponibles dans la liste déroulante sont temporels ou numériques.

Liste de valeurs : Temps, Entier, Nombre, Pourcentage, État

Depuis la version 9.0.0, un nouveau format d'affichage **État** est disponible pour les statistiques avec Type de statistique = ExtendedCurrentStatus. Le format d'affichage **État** permet de sélectionner les propriétés d'état de l'agent actuel que vous voulez afficher :

- Afficher l'état
- Afficher l'icône
- Ajouter une durée
- Ajouter un média
- Afficher le message 'Ne pas déranger', le cas échéant



Options d'affichage de l'état de l'agent

Depuis la version 9.0.001, l'éditeur d'options d'affichage avancé est disponible pour le format d'affichage État. Il permet de remplacer complètement la représentation standard par une représentation conçue par l'utilisateur basée sur la syntaxe de littéraux de chaîne JavaScript.

Les variables suivantes peuvent être utilisées pour construire l'état à afficher :

- `${status}` - nom de l'état
- `${media}` - nom du média
- `${duration}` - durée de l'état actuel au format heure (hh:mm:ss)
- `${dnd}` - durée de l'état « Ne pas déranger » au format d'heure (hh:mm:ss). La case Afficher le message 'Ne pas déranger', le cas échéant doit être sélectionnée pour afficher l'état Ne pas déranger et la durée même si la variable `${dnd}` est définie dans le format personnalisé par l'éditeur.

Lorsque la valeur `${media}` ou `${dnd}` n'est pas disponible, elle s'affiche comme non définie. Pour éviter cela, vous pouvez spécifier des conditions et utiliser des opérateurs ternaires.

Exemples :

Format d'affichage	Exemple de données affichées
<code>\${media && !dnd ? media + " ": ""}\${status}(\${duration})</code> (représentation de format standard quand toutes les propriétés d'état sont sélectionnées)	voice WaitForNextCall(00:23:12) ou LoggedOut(01:20:15) ou DoNotDisturb(00:03:10)

Format d'affichage	Exemple de données affichées
<code>\${duration + " in " + status}\${media ? "(" + media+ ")" : ""}</code>	00:23:12 in WaitForNextCall(voice) ou 01:02:00 in LoggedOut

Exclure du filtre les agents déconnectés

The screenshot shows the configuration page for the 'Current Status' statistic. On the left is a list of attributes. The main configuration area includes:

- Display Name:** Current Status
- Description:** The current state (status) of a specified agent. Some examples of an agent's status include CallInbound, CallOutbound, and CallConsult.
- Alias:** Current_Status
- Display Format:** String
- Show Agent State Icon
- Formula
- Notification Mode:** Changes-Based
- Statistic Type:** ExtendedCurrentStatus
- Time Profile:** (empty)
- Time Range:** (empty)
- Filter:** (empty)
- Hide Statistic
- Filter Out LoggedOut Agents (highlighted with a red arrow)
- Additional Data:**
 - Hardware Reason Codes
 - Software Reason Codes
 - User Data

Vous pouvez filtrer les agents avec l'état Non connecté afin de les exclure de vos rapports dans un modèle de rapport. L'option Exclure du filtre les agents déconnectés fonctionne conjointement avec les statistiques de état actuel, basées sur le type de statistique ExtendedCurrentStatus. Une fois activée, l'option Exclure du filtre les agents déconnectés est appliquée à toutes les statistiques du modèle.

Filtres

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	Application Options
Connections	<input type="checkbox"/> Key
Ports	<input type="checkbox"/> ▼ Filters
Tenants	<input type="checkbox"/> Bronze
Options	<input type="checkbox"/> Bronze_Call
Permissions	<input type="checkbox"/> Bronze_Chat
Dependencies	<input type="checkbox"/> Bronze_Email
Application Options	<input type="checkbox"/> Bronze_fax
	<input type="checkbox"/> Bronze_sms
	<input type="checkbox"/> Bronze_webcallback

Les filtres statistiques définissent les conditions restrictives sur les actions utilisées lors du calcul des statistiques. Consultez le chapitre « Catégories statistiques » dans le [guide d'utilisation de Stat Server](#) pour savoir comment définir des statistiques filtrées.

La liste de Filtres est disponible dans la section Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisée par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder des privilèges pour accéder à cette section.

Au sein de GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un filtre.

Exemple de filtres Supposons que vous souhaitez filtrer les appels en fonction de la langue : Si l'entreprise configure la touche Langue pour reconnaître la langue et la valeur Espagnol pour les appelants hispanophones, vous pourriez utiliser la fonction PairExists UserData pour chercher des appels avec des données jointes dans la paire de valeurs-clé Langue/Espagnol.

Dans l'onglet Options de l'écran Propriétés du Stat Server, vous pouvez ajouter une option

SpanishLanguage dans la section [Filtres] et spécifier un filtrage pour les appels avec des données jointes contenant la clé Langue et la valeur Espagnol.

Dans cet exemple, le champ Nom aura la valeur SpanishLanguage et le champ Valeur aura la valeur PairExists("Language","Spanish").

À présent, lorsqu'un agent joint la paire clé-valeur Espagnol/Langue pour les appels passés à partir d'une application de bureau, les appels sont retirés des calculs de statistiques.

Formule

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

Dans le panneau de détails des statistiques, 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.

Genesys Pulse suppose que les appels offerts sont définis par un alias statistique Offert et que les appels abandonnés sont définis par un alias statistique Abandonné.

La formule doit générer une valeur `Result` pour être valide. Aussi, elle peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : `Data.<Statistic-Alias>.Value`

Toutes les formules doivent contenir au moins une assignation pour la variable `Result` (par exemple, `Result=`). Le Résultat du calcul de la formule correspond à la dernière valeur de cette variable.

Par exemple, voici une formule qui utilise la fonction `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		
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
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

Important

La prise en charge de la fonction *GroupBy est basée sur la fonctionnalité Stat Server introduite dans la version 8.5.103. Consultez le [guide d'utilisation de Stat Server](#) pour plus d'informations sur la fonction GroupBy.

- Genesys Pulse prend en charge les instantanés lorsque GroupBy est appliqué à la même expression pour toutes les statistiques ou aucune.
- Lorsque vous utilisez une expression GroupBy impliquant des données utilisateur modifiées au cours de l'appel, cet appel sera compté dans le groupe avec l'ancienne valeur (ou sans valeur) ET dans le groupe avec la nouvelle valeur. Par conséquent, pour les statistiques TotalNumber, si vous ajoutez toutes les valeurs pour tous les groupes, vous obtenez un résultat supérieur à la valeur totale de la statistique.

L'option GroupByColumns facilite l'allocation de widgets Genesys Pulse et permet la présentation de données multidimensionnelles (fonctionnalité GroupBy) dans les widgets Grille et dans la vue des données dans un onglet de widget développé.

Les colonnes GroupBy doivent contenir des alias uniques valides, séparés par des virgules.

StatType, utilisé avec la fonctionnalité GroupBy, doit définir les attributs supplémentaires suivants :

- **GroupBy**—contient des expressions de regroupement séparées par des virgules
- **GroupByColumns**—contient des alias pour les expressions de regroupement séparés par des virgules

Exemple :

Pour contrôler le nombre d'appels internes regroupés par langue et segment, au lieu d'utiliser des filtres explicitement définis et appliqués à une métrique, définissez GroupBy et GroupByColumns pour le StatType dans Stat Server :

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

Incluez une métrique basée sur ce StatType dans votre modèle de widget et vérifiez que le champ **GroupByColumns** est rempli correctement avec la chaîne « Langue, Segment ».

Important

Toutes les métriques dans les alias d'attribut GroupByColumns de StatType doivent être incluses dans le champ **GroupByColumns** ou toutes les données GroupBy sont ignorées.

Vous pouvez utiliser l'option **GroupByColumns** lorsque vous [créez un modèle](#).

Insensibilité

L'insensibilité décrit une situation où Stat Server envoie à ses clients des mises à jour des valeurs statistiques. Une augmentation de la valeur de ce paramètre amène généralement une diminution du trafic sur le réseau, mais réduit du même coup l'exactitude des rapports, étant donné que les valeurs ne sont pas mises à jour aussi fréquemment qu'à l'habitude. Ce paramètre n'est pas visible dans la configuration de Stat Server. Ce sont plutôt les clients qui communiquent sa valeur à Stat Server avec chaque demande de statistiques.

L'insensibilité n'a aucune incidence sur les statistiques sur les réinitialisations. Pour les modes de notification basés sur le temps ou sur les changements, Stat Server rapporte seulement la valeur recalculée si la valeur absolue de la différence entre la valeur précédente et la valeur recalculée ou son ratio en pourcentage par rapport à la valeur recalculée est égale ou supérieure au paramètre défini pour l'insensibilité.

Par exemple, si le résultat a un type de données comprenant des entiers longs, comme c'est le cas pour les statistiques qui mesurent le temps, Stat Server utilise la différence absolue en valeurs à des fins de comparaison. Si le paramètre d'insensibilité est de 5, comme c'est le cas dans cette situation, Stat Server envoie le résultat recalculé au client lorsque la valeur absolue de la différence entre l'ancien et le nouveau résultat est d'au moins 5 (secondes, habituellement).

Mode de notification

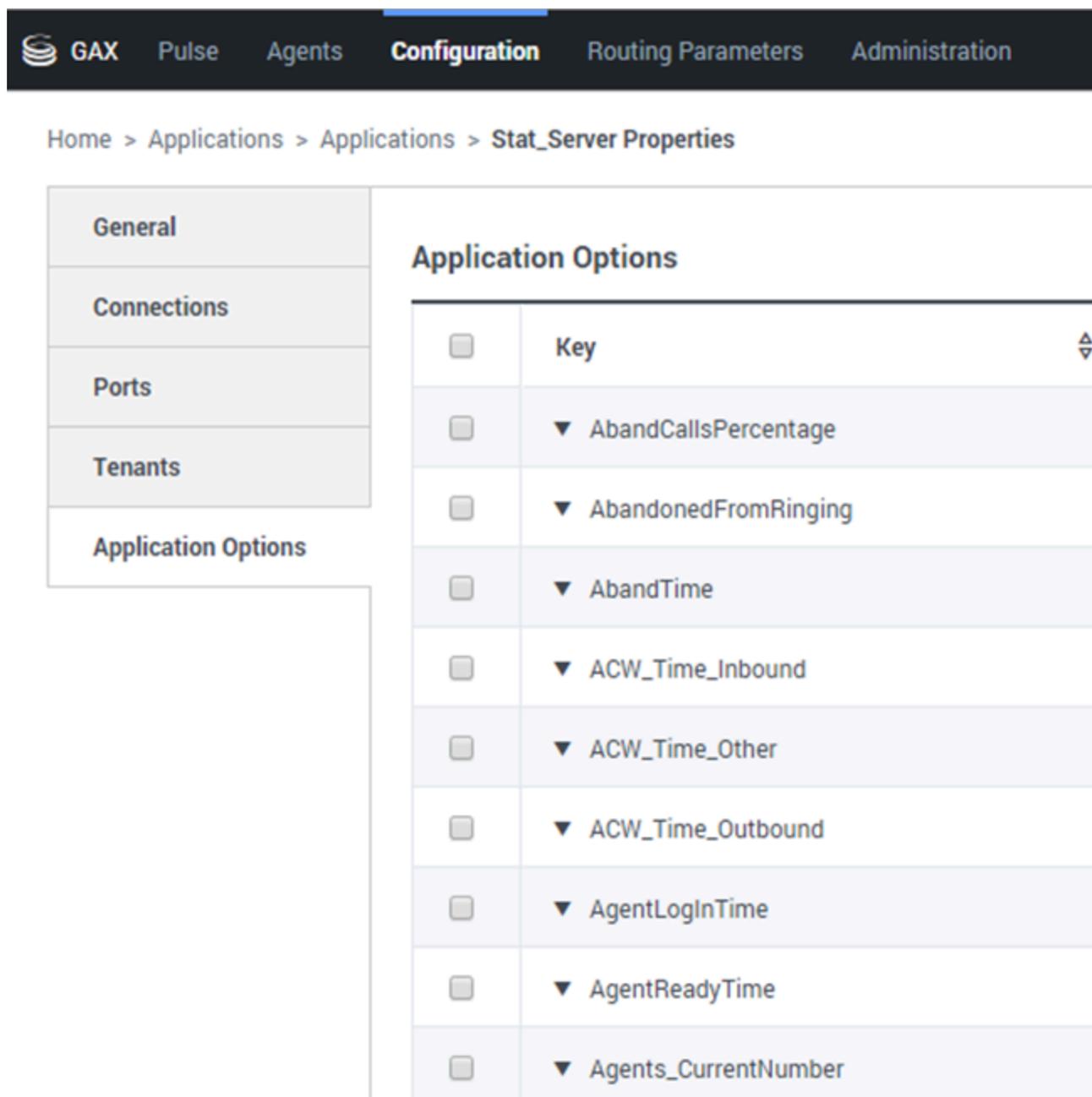
Le mode de notification détermine le moment où Stat Server envoie des valeurs statistiques mises à jour. Voici les options valides :

- **Basé sur le temps**—Sélectionnez ce mode de notification pour demander à Stat Server de recalculer la statistique selon la fréquence qui apparaît dans la propriété Fréquence de notification. Le Stat Server envoie une nouvelle valeur à Genesys Pulse uniquement lorsque la différence absolue de la dernière valeur déclarée excède celle du paramètre d'insensibilité.
- **Basé sur les modifications**—Sélectionnez ce mode de notification pour demander à Stat Server d'informer immédiatement Genesys Pulse des modifications.
- **Aucune notification**—Sélectionnez cette option pour que Stat Server ne signale pas les mises à jour. Les mises à jour sont désactivées dans ce cas.
- **Basé sur les réinitialisations**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server rapporte la valeur Pulse tout juste avant de la remettre à zéro (0). Les statistiques de la catégorie ÉtatActuel ne peuvent être demandées lorsque le mode de notification est En fonction des réinitialisations.

Fréquence de notification

Servez-vous de la fréquence des notifications pour établir à quelle fréquence, en secondes, vous voulez que Stat Server recalcule la statistique et informe Pulse d'un changement qui dépasse la valeur affichée dans le champ Insensibilité. Le champ est seulement utilisé lorsque le mode de notification basé sur le temps est choisi pour la statistique.

Type de statistiques



The screenshot shows the GAX Configuration page. The navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (highlighted), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. On the left, a sidebar menu lists General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following items:

<input type="checkbox"/>	Key	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandonedFromRinging	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandTime	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Inbound	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Other	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Outbound	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentLogInTime	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentReadyTime	
<input type="checkbox"/>	▼ Agents_CurrentNumber	

Le type de statistiques obligatoire affiche les paramètres qui déterminent le type de statistique dans Stat Server.

La liste des types de statistiques disponibles dans l'environnement devrait être accessible à la section Configuration dans Genesys Administrator Extension (GAX). Vous pouvez les afficher dans les options de l'application Stat Server utilisées par Genesys Pulse.

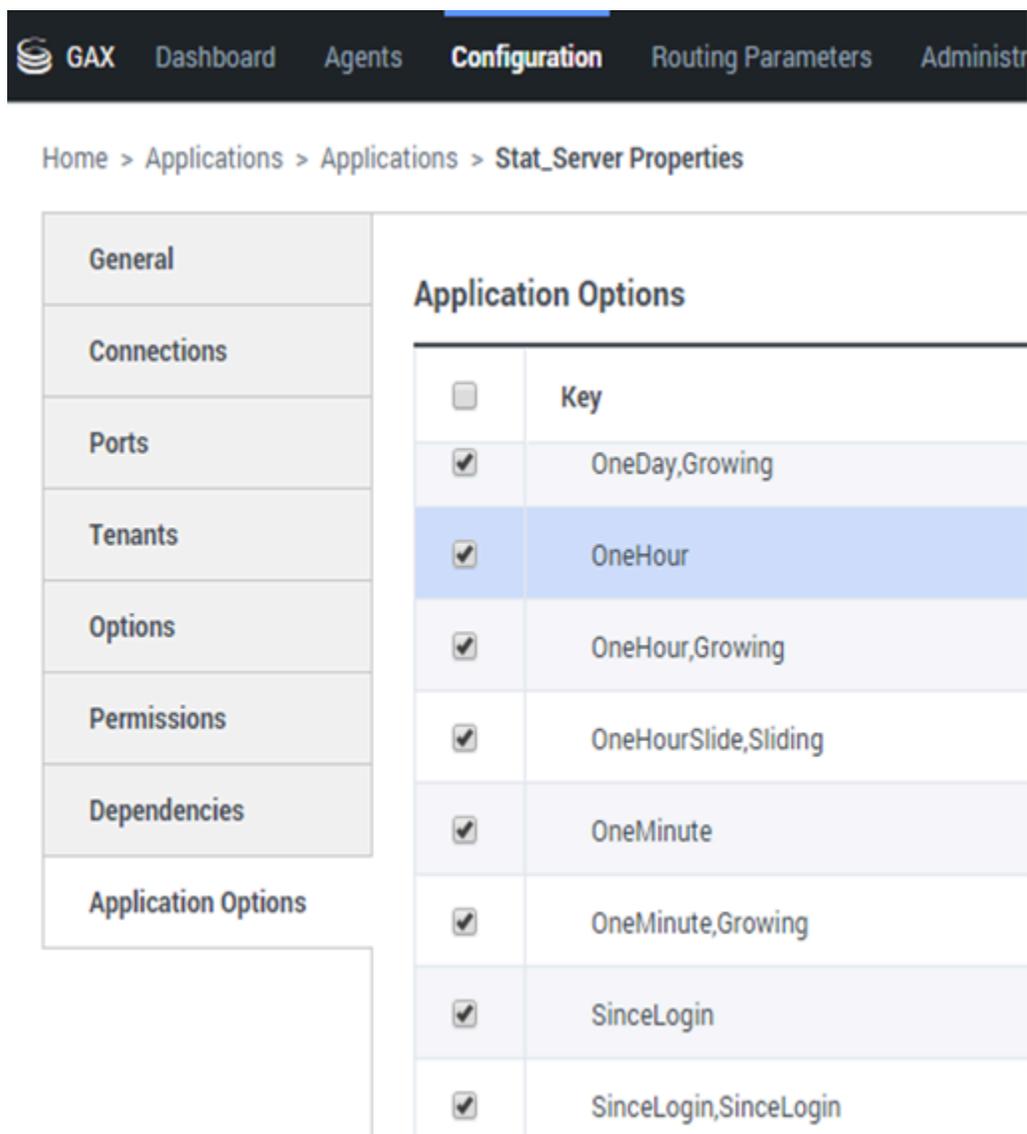
Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à la section Configuration.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un type de statistique.

Cette liste doit être identique à la liste des types de statistiques répertoriés dans la feuille de calcul des modèles Genesys Pulse.

Pour plus d'informations sur les définitions de type Stat, consultez le [guide d'utilisation de Stat Server](#).

Profil de temps



Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	Application Options
Connections	<input type="checkbox"/> Key
Ports	<input checked="" type="checkbox"/> OneDay,Growing
Tenants	<input checked="" type="checkbox"/> OneHour
Options	<input checked="" type="checkbox"/> OneHour,Growing
Permissions	<input checked="" type="checkbox"/> OneHourSlide,Sliding
Dependencies	<input checked="" type="checkbox"/> OneMinute
Application Options	<input checked="" type="checkbox"/> OneMinute,Growing
	<input checked="" type="checkbox"/> SinceLogin
	<input checked="" type="checkbox"/> SinceLogin,SinceLogin

Définissez le profil de temps pour la statistique et spécifiez l'intervalle pendant laquelle les valeurs

historiques et globales sont calculées. Tous les profils de temps sont définis à titre d'options de configuration dans les profils de temps de l'objet Stat Server Application de la section Configuration de Genesys. Consultez le [guide d'utilisation de Stat Server](#) pour plus d'informations sur la façon de définir des profils horaires.

La liste des profils de temps disponibles dans l'environnement devrait être accessible à la section Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisées par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un profil horaire.

Le profil horaire contient quatre types principaux :

- Cumulatif (Growing)
- Glissant (Sliding)
- Sélection (Selection)
- SinceLogin

Exemples de profils horaires

- Default,Growing—Le profil horaire Default utilise un type d'intervalle cumulatif et réinitialise les statistiques à zéro (0) chaque nuit à minuit. La valeur par défaut est 00:00.
- LastHour,Sliding—Le profil horaire LastHour utilise un type d'intervalle glissant et note la dernière heure d'activité avec un échantillonnage pris toutes les 15 secondes. La valeur par défaut est 3600:15.
- SinceLogin,SinceLogin—SinceLogin réinitialise les statistiques à zéro (**0**) au moment où l'agent se connecte. Les statistiques continuent de s'accumuler tant et aussi longtemps que l'agent est connecté à un DN (n'importe lequel). Le type d'intervalle SinceLogin recueille des données statistiques uniquement pour les objets Agent.
- Shifts,Growing—Un profil horaire nommé Shifts réinitialise les statistiques à zéro lorsque des quarts de travail changent à 03:00, 07:00, 11:00, 13:00, 19:00 et 01:00. La valeur par défaut est définie sur 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Plage de temps

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration' (highlighted), and 'Routing Parameters'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left is a sidebar menu with options: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration options, each with a checkbox and a label.

Key
<input type="checkbox"/> Key
<input type="checkbox"/> ▼ TimeRanges
<input type="checkbox"/> EWT_Announce_TR
<input type="checkbox"/> Less_3sec
<input type="checkbox"/> Range0-10
<input type="checkbox"/> Range0-120
<input type="checkbox"/> Range0-15
<input type="checkbox"/> Range0-20
<input type="checkbox"/> Range0-30

La plage de temps indique le moment où recueillir des données pour un ensemble de statistiques limité. Consultez le [guide d'utilisation de Stat Server](#) pour plus d'informations sur la façon de définir des profils horaires.

La liste des plages horaires est disponible dans la section de Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisées par la solution Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une plage horaire.

Les plages horaires s'appliquent aux statistiques des catégories suivantes :

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

Exemple de plage horaire

Supposons que vous vouliez calculer le nombre total d'appels reçus en 30 secondes. Pour cela, entrez Range0-30 dans le champ Nom , et 0-30 dans le champ Valeur.

Dans cet exemple, une statistique Genesys Pulse qui calcule le nombre total d'appels est basée sur la plage horaire Range0-30. Si un premier appel est répondu après avoir été dans une file d'attente pendant 25 secondes, un deuxième appel après 40 secondes et un troisième après 10 secondes, Stat Server retient uniquement le premier et le troisième appels.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Modèles de widget](#)
- [Formules de rapport](#)
- [Bibliothèque de fonctions de modèles](#)

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.

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>	
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

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;
```

Statistics * Add

Hit Ratio			
Estimated Time			
Records Completed			
Dialed Abandoned			
Dialed Answering Ma...			
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>		
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

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`.

Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Supern, Kristi	Deslogged	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Charat, Monique...	En Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McQuady, Traci...	Deslogged	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Deslogged	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")
                                        res += dn.Actions[j].Data.UserData[k].Value + ";";
                                }
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```



```

        }
        break;
    }
    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 + "; ";
    }
}

```

```
}

```

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
Agenda, West	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	West
Williams, West	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	West
McIntyre, West	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammann, West	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
...	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](#)

Bibliothèque de fonctions de modèles

Une fois que vous savez comment [utiliser des formules](#), vous pouvez utiliser cette bibliothèque de fonctions comme référence pour une personnalisation avancée.

Voici une bibliothèque de fonctions pour les modèles standards de Genesys Pulse, automatiquement créés à partir de la version 8.5.102.02 de Genesys Pulse.

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Obtenir le nom de statut de l'agent pour les médias autres que Voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
multimédia	Chaîne	Nom du média.

Renvoie :

Le nom de l'état, si **l'état** et le **média** sont disponibles; une *chaîne vide*, si l'information au sujet d'un média donné n'est pas disponible dans l'état actuel donné; une valeur *nulle*, si **l'état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent, ou si le **média** est nul, non spécifié ou vide.

Type = chaîne

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Obtenir le nom du statut de l'agent pour le média Voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

*Le nom de l'état, si **l'état** est disponible; une valeur *nulle*, si **l'état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

GetANI(state, switchID) → {string}

Obtenez un premier attribut de l'ANI disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
state	AgentCurrentState		État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
switchID	Chaîne	<Facultatif>	Nom du commutateur optionnel pour limiter la recherche.

Renvoie :

*La valeur ANI, si détectée, chaîne vide si non détectée, null si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.*

Type = chaîne

GetBusinessResult(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du résultat commercial.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

La valeur du résultat commercial, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetCustomerSegment(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur de CustomerSegment.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

La valeur du CustomerSegment, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Obtenez un premier attribut DNIS disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
state	AgentCurrentState		État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
switchID	Chaîne	<Facultatif>	Nom du commutateur optionnel pour limiter la recherche.

Renvoie :

La valeur DNIS, si détectée, *chaîne vide* si non détectée, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

Type = chaîne

GetEmployeeld(state) → {string}

Obtenir l'ID d'employé de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*L'ID d'employé de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetExtension(state) → {string}

Obtenir l'extension (numéro de poste) de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*L'extension de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetLoginId(state) → {string}

Obtenir l'ID de connexion de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*L'ID de connexion de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetPlace(state) → {string}

Obtenir la place de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

*Nom de l'emplacement de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetPosition(state) → {string}

Obtenir la Position DAA de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoi :

*Position DAA de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetReasonCodes(state) → {string}

Obtenez des codes de motif correspondant à l'état actuel de l'agent pour tous les types de médias. Les codes de motif peuvent être uniquement obtenus pour les états d'agent suivants : Connecté, TraitementPostAppel, PasPrêtPourAppelSuivant, EnAttenteDeAppelSuivant.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

*Codes de raison, séparés par « ; », si disponibles, chaîne vide, si le code de motif n'est pas disponible, null si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.*

Type = chaîne

GetServiceSubType(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du ServiceSubType.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

valeur du ServiceSubType, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetServiceType(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du ServiceType.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

valeur du ServiceType, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetStatusDuration(state) → {Number}

Obtenir la durée de l'état actuel de l'agent.

Paramètres :

Nom	Description
state	État actuel de l'agent, du groupe d'agents, du DN ou de la campagne (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

Durée, en secondes, si **état** est disponible, *null* si **état** est null.

Type = Nombre

GetSwitches(state, sep)

Téléchargez la liste des commutateurs où l'agent est enregistré.

Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
sep (séparateur)	Chaîne	Séparateur à utiliser. La valeur par défaut est « ; ».

Renvoie :

Liste des commutateurs, si disponible, *chaîne vide* si l'agent est complètement déconnecté, *null* si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.

GetUserDataValue(state, key)

Obtenir la valeur des premières données trouvées avec le code indiqué.

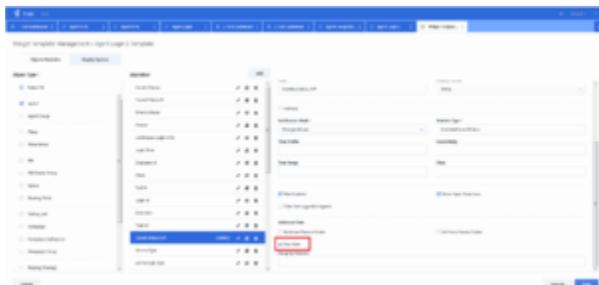
Paramètres :

Nom	Type	Description
state	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
key	Chaîne	Données clés utilisateur

Renvoie :

Les valeurs des données utilisateur, si disponibles, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent ou si **clé** est null.

Pour utiliser correctement la fonction `GetUserDataValue(state, key)`, cochez la case à cocher Données utilisateur dans les options statistiques (state) de l'état actuel :



aucune

Exemple :

La statistique `Current_Status` est définie par les propriétés des options de Stat Server. Le type de statistique `ExtendedCurrentStatus`, défini ci-dessous, renvoie un objet spécifique qui peut être analysé plus en détail.

[ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState

MainMask=*

Objects=Agent

Subject=DNAAction

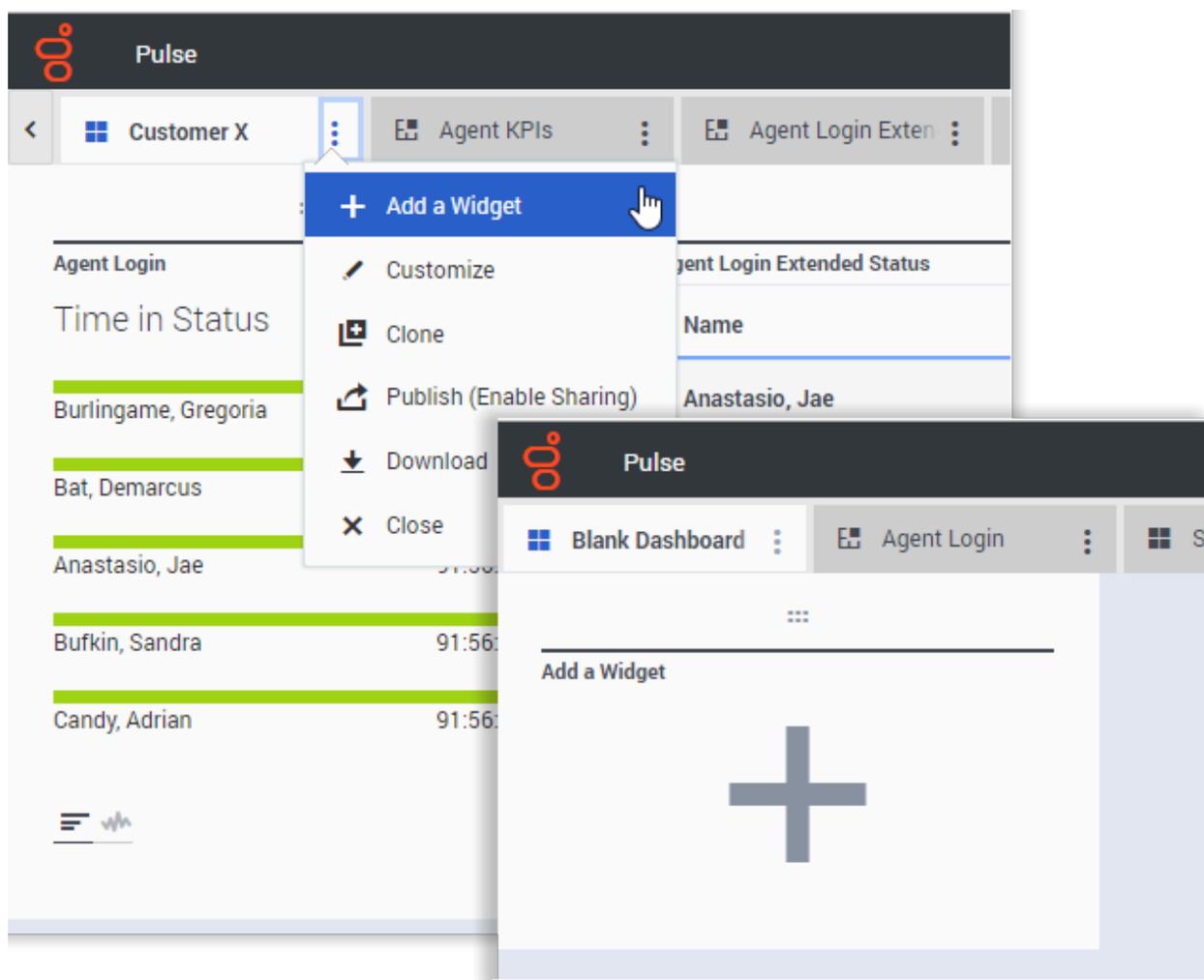
Vous pouvez afficher la valeur des données utilisateur ci-jointe à l'aide de la statistique `Current_Status`.

Formule : Récupérer la valeur des données utilisateur jointes avec la clé « NAME »
`Result = G.GetUserDataValue(Data.Current_Status.Value, 'NAME');`

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 privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles et les widgets de rapport.

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.

Générer un rapport

The screenshot displays the 'Add a Widget' interface in Genesys Pulse. The top section shows a list of templates with columns for Name, Type, and Modified. The 'Agent Group Status' template is selected. The bottom section shows the configuration screen for the 'Agent Group Status' template, with tabs for Objects, Statistics, Display Options, and Alerts. The 'Objects' tab is active, showing a list of objects with 'GSYS_Client_Logging' selected. The 'Statistics' tab is also active, showing a list of statistics with 'Logged In', 'Ready', 'Not Ready', 'Break', 'Lunch', and 'Offline' selected.

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 'Add a Widget' configuration interface in the Pulse dashboard. The breadcrumb path is 'Add a Widget (Customer X) > Agent Group Status Template'. The interface is divided into four tabs: 'Objects', 'Statistics', 'Display Options', and 'Alerts'. The 'Display Options' tab is active.

Widget Title: Agent Group Status

Show Title in Widget

Widget Type: List Widget

Size: A 2x2 grid of size selection buttons, with the top-left button selected.

Headline Type: Statistics (selected), Objects

Headline Statistic: Logged In

Sort: Low to high

Widget refresh rate: 60 seconds

Preview in Presentation Mode (live data not shown here):

Agent Group Status	
Logged In	
Portland Agents	7
CPM NonTrip - French	19
CPM Trip - German	36
CPM Trip - English	41
Team Systems Agents	48

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

Add a Widget (Demo Dashboard) > Agent Login Template

Objects Statistics Display Options Alerts

Alerts for Statistic (1)

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

Cancel 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

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](#)

Types de widget

Les widgets sur le tableau de bord Genesys Pulse affichent des graphiques fournissant une vue d'ensemble de ce qui se passe dans votre centre d'appels. La meilleure façon de choisir un type de widget de rapport est d'afficher un aperçu du widget lors de l'ajout d'un nouveau widget. Cela vous permet de voir le meilleur type de widget pour afficher ce que vous désirez voir apparaître dans votre rapport. Le widget Texte est créé à partir du modèle de Widget Texte et le widget Alerte est créé à partir du modèle de Widget Alerte.

Widget Alerte

The screenshot displays the 'Alert Widget' interface. At the top, there are summary statistics: 2 active alerts (red exclamation mark), 0 warnings (yellow triangle), 2 successful alerts (green checkmark), 0 expired alerts (grey square), and 0 deactivated alerts (blue checkmark). Below this, four alert cards are listed:

- Alert 1:** 'Service Level (10s) for US_VQ_Group is $\geq 110\%$ '. Status: Critical (red exclamation mark). Value: 3813%. Actions: Snooze, Deactivate.
- Alert 2:** 'Service Level for US_VQ_Group is $\geq 110\%$ '. Status: Critical (red exclamation mark). Value: 3825%. Actions: Snooze, Deactivate.
- Alert 3:** 'Service Level (20s) for US_VQ_Group is $\leq 7000\%$ '. Status: Success (green checkmark). Value: 3822%. Actions: Snooze, Deactivate.
- Alert 4:** 'Not Ready for multiple Agent Groups is ≤ 3000 '. Status: Success (green checkmark). Value: 5 Objects. Actions: Snooze, Deactivate.

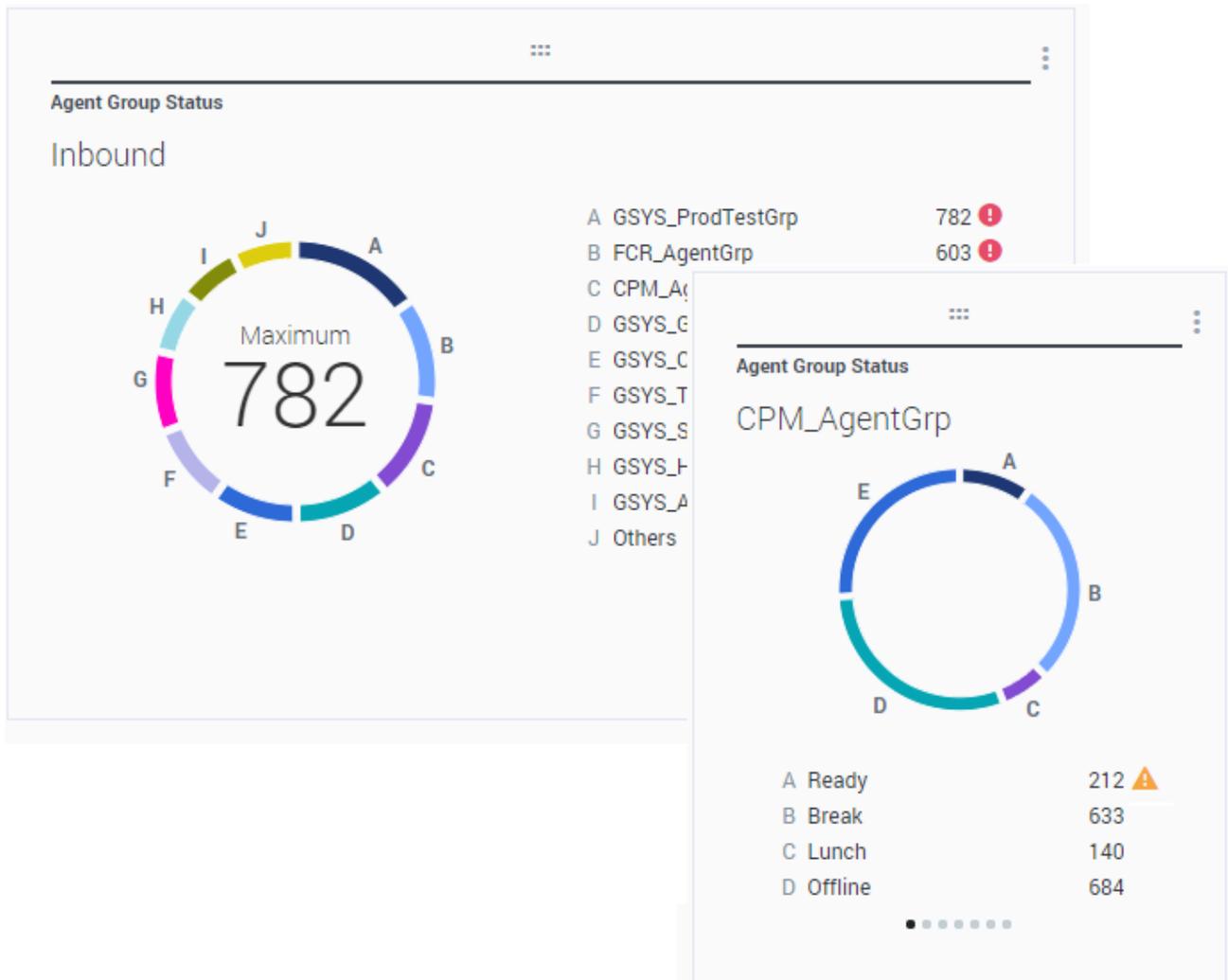
Below the alert cards, a summary bar shows the distribution of objects across different status ranges:

Range	Count	Percentage
≥ 5000	0	0% of Objects
≥ 4000	0	0% of Objects
Neutral	0	0% of Objects
≤ 3000	5	100% of Objects

At the bottom left, there is a 'Snooze All' button with a crossed-out icon.

Le widget Alerte est créé à partir du modèle de Widget Alerte. Les alertes de widgets sur les tableaux de bord (ou les tableaux d'affichage) spécifiés sont affichées dans le widget Alerte. Les alertes peuvent être désactivées (et réactivées ultérieurement) ou mises en répétition (le délai de répétition par défaut est de 15 minutes).

Widget de beignet



Un graphique en beignet montre une représentation proportionnelle des parties d'un ensemble, un peu comme un graphique à secteurs.

Le widget Donut affiche l'une des options suivantes :

- Une statistique pour un maximum de dix objets spécifiques. Si plus de 10 objets sont définis, le widget affiche des valeurs spécifiques pour neuf d'entre eux et résume la valeur Autres pour le reste.
- Un objet avec les valeurs d'un maximum de dix statistiques définies.

Selon la référence sélectionnée dans l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher plusieurs autres éléments.

Il est possible d'afficher au centre du widget Donut les valeurs total, moyenne, maximum, moins, ou encore aucune valeur.

Widget Grille

Edit Widget (Demo Dashboard) > Agent KPIs

Objects Statistics Display Options Alerts

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Agent KPIs

Name ▲	Login Time Ra...	Ready Time	Not Ready Time	Q
Anastasio, Jae	00:06:56 ✓	00:14:08	00:07:41	
Batt, Demarcus	00:02:27 ✓	00:08:47	00:00:39	
Bufkin, Sandra	00:08:22 ✓	00:02:56	00:12:05	
Burlingame, Greg...	00:10:33 ✓	00:09:09	00:15:04	
Candy, Adrian	00:15:43 ✓	00:03:47	00:16:34	
Doe, John	00:02:51 ✓	00:03:22	00:06:04	
Doom, Tona	00:12:37 ✓	00:02:02	00:04:47	
Gildersleeve, Libr...	00:05:58 ✓	00:03:22	00:02:16	
Hilyard, Ellena	00:07:56 ✓	00:01:11	00:10:31	
Hoffer, Gerardo	00:09:54 ✓	00:01:39	00:12:46	
Inouelli, Terrell	00:12:44 ✓	00:00:59	00:16:12	

Statistics

3 Selected

Pin Name Column

Row Density

Comfy Compact

Row Color Contrast

Low High

Widget refresh rate

60 seconds

Cancel Save

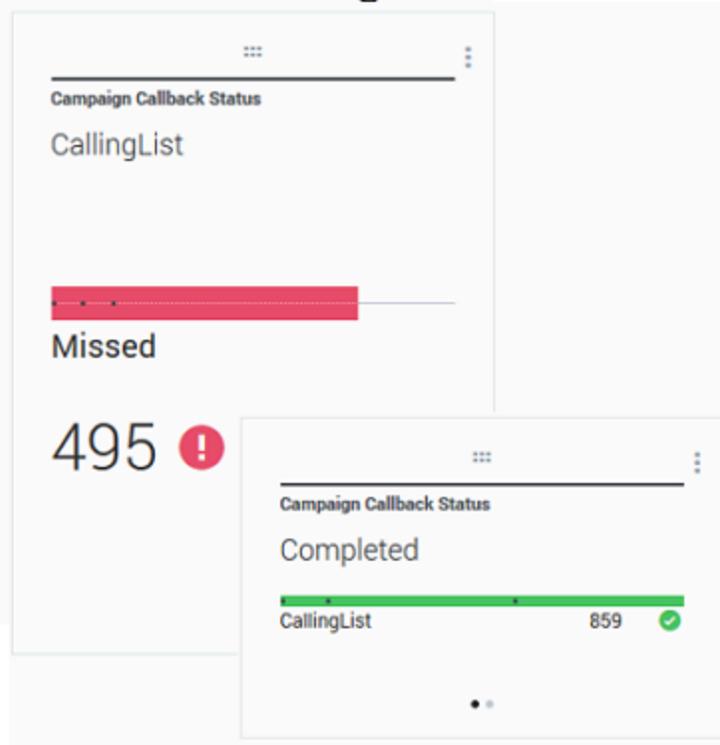
Le widget Grille affiche une liste d'éléments et les statistiques qui leur sont associées.

Depuis la version 9.0.001, de nouvelles options sont disponibles dans l'onglet Options d'affichage de l'assistant Widget pour le widget Grille :

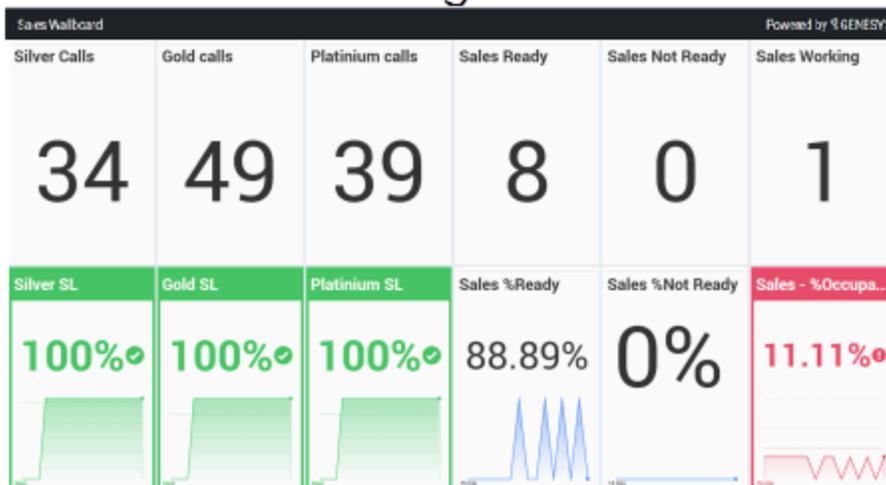
- **Densité de ligne :**
 - ; Confortable (par défaut) ou Compact
- **Contraste de couleurs de ligne :**
 - ; Faible (par défaut) ou Élevé

Widget IPC

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Important

La valeur maximale pour les graphiques à barres dans les widgets d'indicateurs de performance clés est la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique dans ce widget, ou la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

Widget IPC du tableau de bord

Le widget IPC du tableau de bord affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet, selon la valeur de l'option Cycle par. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.

Widget IPC du tableau d'affichage

Le widget IPC du tableau d'affichage est différent de celui du tableau de bord. Le widget IPC du tableau d'affichage affiche une seule statistique pour un objet sélectionné, et est conçu pour les écrans grand format. Vous pouvez choisir entre un widget régulier ou de courbe de tendances.

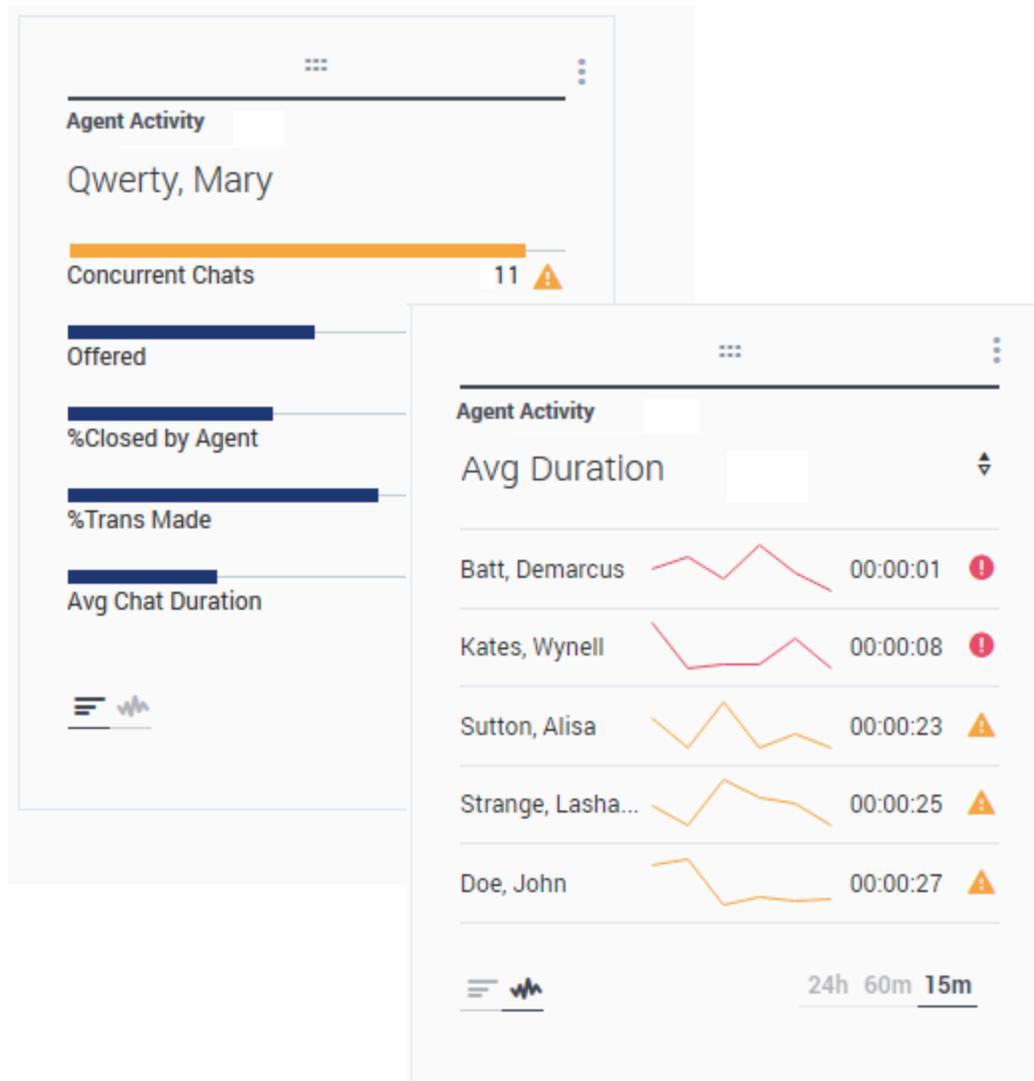
Vous pouvez activer une courbe supplémentaire pour une tendance statistique en modifiant l'option **Format** en **Ligne**.

Graphique en courbes



Vous pouvez utiliser le graphique en courbes pour comparer, par exemple, la tendance des appels traités par chaque agent. Vous pouvez choisir l'intervalle d'affichage de 15 minutes, une heure ou un jour. Sélectionnez jusqu'à trois objets avec le type de statistique principal ou un maximum de trois statistiques avec l'objet Type de titre.

Widget Liste



Le widget Liste affiche une statistique pour de nombreux objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet. Selon la référence sélectionnée, l'option Type de titre principal peut être disponible pour ce type de widget.

La valeur maximale pour les graphiques à barres dans les widgets de liste est la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique dans ce widget, ou la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

Important

Les valeurs non numériques (erreur) sont converties en valeurs numériques afin d'être placées sur une ligne droite entre les valeurs valides précédentes et suivantes.

Par exemple, si une statistique a les valeurs historiques suivantes :

10, 10, 10, 10, erreur, erreur, erreur, 50, 50, nul, 10.

Les valeurs du graphique peuvent être tracées sur une droite comme suit :

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

Widget Texte

The screenshot displays the configuration interface for a Text Widget. On the left, the 'Display Options' tab is active, showing the following settings:

- Widget Title:** Text Widget
- Show Title in Widget
- Size:** A grid of size options is visible, with a color picker set to #2d8cd2.
- Text:** Formatting options for Normal, Bold (B), Italic (I), and Underline (A) are shown. A preview of the text content is visible below the formatting options.

On the right, the 'Preview in Presentation Mode (live data not shown here)' section shows two views of the widget:

- Normal Widget View:** A blue rectangular widget with the title 'Text Widget' and the text: 'Text widget allows to display the text information. It can be pinned to the bottom of a dashboard or wallboard and used as a news ticker. You can change the size and style of the text, customize the background color.'
- Pinned to Bottom:** A blue rectangular widget with the text: 'Text widget allows to display the text information. It can be pinn...'

Le widget Texte est créé à partir du modèle Widget Texte.

À partir de la version 8.5.108, Genesys Pulse permet d'afficher des informations de diffusion auprès

de son public cible à l'aide d'un type de widget Texte. Le widget Texte peut être affiché sous forme de bandeau de fil d'actualité et modifié par les administrateurs.

Depuis la version 9.0.001, vous pouvez changer la taille, la couleur et le style du texte, et personnaliser la couleur d'arrière-plan. Lorsqu'il est créé sur un tableau d'affichage, le widget Texte, par défaut, hérite du thème du tableau d'affichage actif du mode plein écran.

Gestion des widgets

Présentation

La gestion des widgets permet aux administrateurs de contrôler et d'effectuer des opérations de base comme la modification, la suppression et l'activation/la désactivation de widgets appartenant à n'importe quel utilisateur. Vous pouvez voir les informations de résumé sur le nombre de widgets pour chaque utilisateur, et pour chaque tableau de bord ou tableau d'affichage :

Name	Type	Widget Count	Modified	Status
default	User	5		Active
jdoe	User	3		Active
Sales Team Lead	Dashboard	2	Today	
Agent KPis	List Widget	-		Active
Facebook Media Activity	List Widget	-		Active
Sales Wallboard	Wallboard	1	Today	
Agent Login	KPI Wallboard Widget	-		Active
msmith	User	1		Active
Blank Dashboard	Dashboard	1	Today	
Agent Login	Grid Widget	-		Active

Avec ces informations, l'administrateur peut réduire la charge de Genesys Pulse Collector en désactivant (les données ne sont pas collectées pour les widgets désactivés) ou en supprimant des widgets dont il n'a pas besoin. Le widget désactivé est automatiquement activé dès qu'un utilisateur l'ouvre. Les utilisateurs qui ont été supprimés de la configuration de Genesys sont marqués Inactifs et peuvent être, en toute sécurité, supprimés de Genesys Pulse, ainsi que leurs tableaux de bord et widgets :

Widget Management

9 Widgets / 1 Selected Object(s)

name	Type	Widget Count	Modified	Status
default	User	5		Active
joe	User	3		Active
Sales Team Lead	Dashboard	2	Today	
Agent KPIs	List Widget	-		Inactive
Facebook Media Activity	List Widget	-		Active
Sales Wallboard	Wallboard	1	Today	
Agent Login	KPI Wallboard Widget	-		Active
msmith	User	1		Active
Blank Dashboard	Dashboard	1	Today	
Agent Login	Grid Widget	-		Active

Facebook Media Activity

Widget refresh rate: 10 seconds

Statistics (12):

- % Accepted
- % Missed
- % Rejected
- Accepted (60m)
- Concurrent Facebooks
- Missed (60m)
- Missed (60m)
- Offered (60m)
- Offered (60m)
- + 2 More

Objects (41):

- ???,???
- ?????,?????
- dfter, dfter
- Doe, John
- ezpulse, ezpulse
- ezpulse, ezpulse
- ezpulse1, ezpulse1
- Johnson, Paul
- new_agent, new_agent
- newly_added, newly_added
- + 31 More

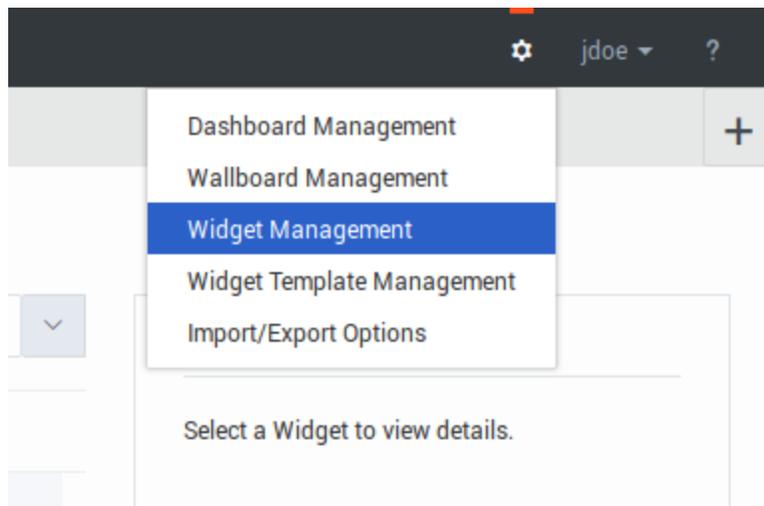
Comment activer l'accès à la gestion des widgets

Vous pouvez activer l'accès à l'écran Gestion des widgets en accordant les privilèges correspondants à l'utilisateur :

- Sur la page du Gestionnaire de configuration de GAX, sous Comptes, accédez à Rôles et cherchez le rôle attribué à l'utilisateur.
- Modifiez les privilèges accordés par le rôle dans l'onglet Privilèges attribués, dans la section Pulse, pour autoriser l'action suivante :
 - Gérer les utilisateurs Pulse - Permet de gérer les widgets d'autres utilisateurs et de supprimer d'autres utilisateurs et leurs tableaux de bord.
 - Gérer les onglets Pulse et Gérer les widgets Pulse sont des conditions préalables pour le privilège Gérer les utilisateurs Pulse.

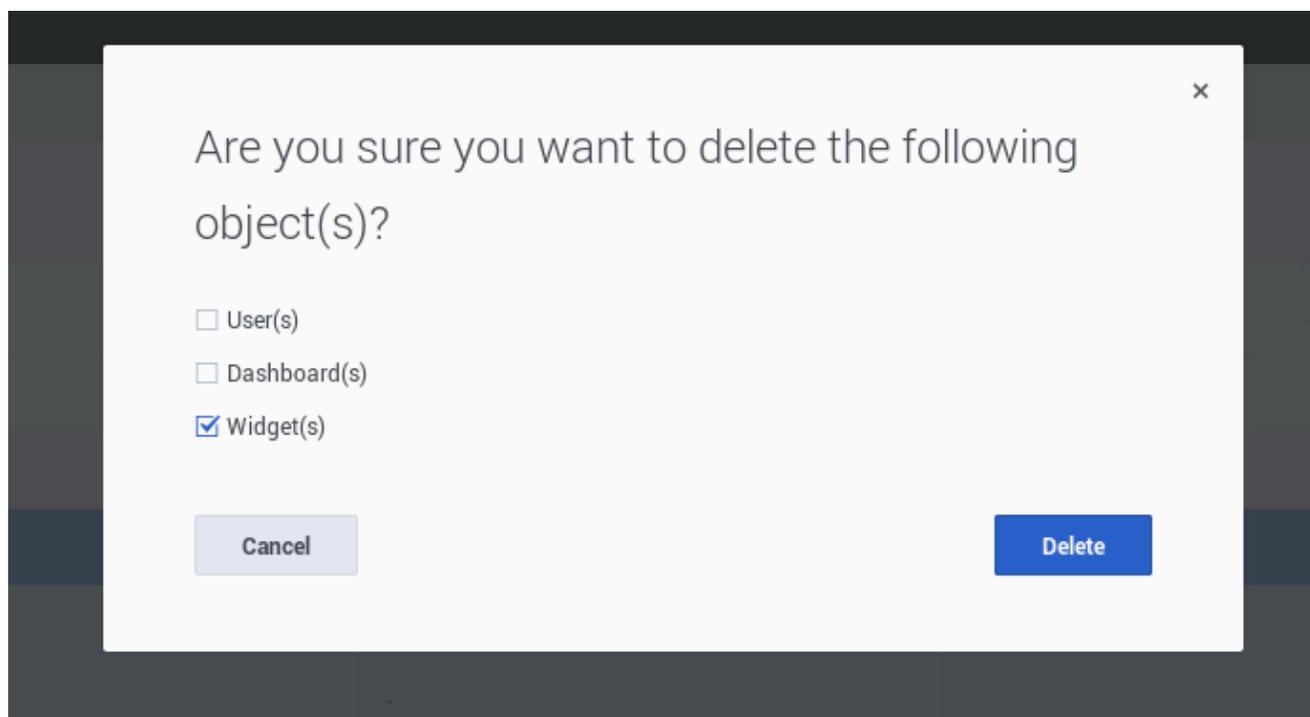
Gérer les widgets Genesys Pulse

Pour ouvrir l'écran Gestion des widgets, sélectionnez Gestion des widgets dans le menu Paramètres :



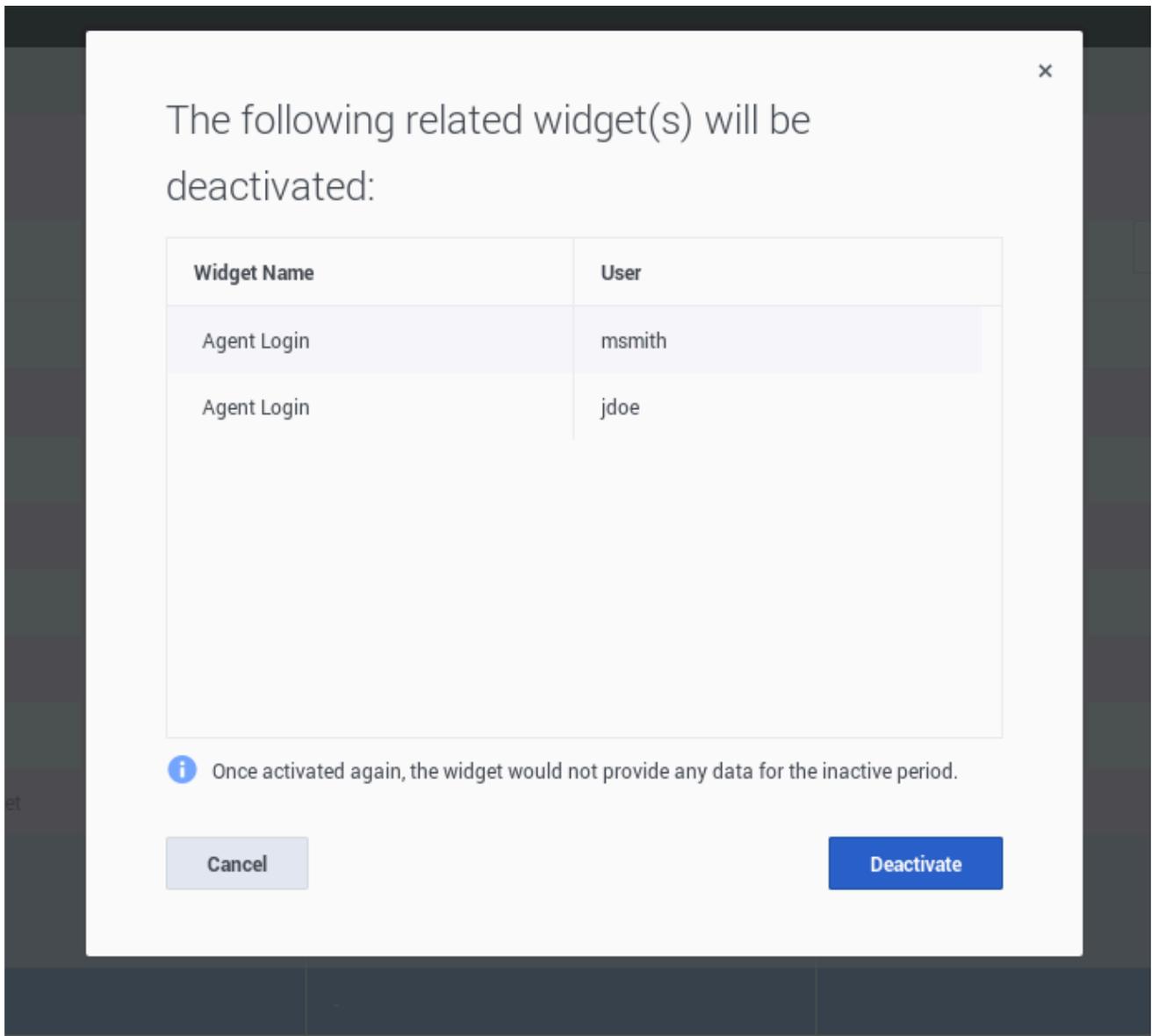
Vous pouvez ici exécuter les actions suivantes :

- Découvrir, modifier, activer/désactiver ou supprimer des widgets.
- Supprimer des tableaux de bord ou des tableaux d'affichage (vous pouvez supprimer un tableau de bord ou un tableau d'affichage complet ou supprimer des widgets et y laisser des tableaux de bord ou des tableaux d'affichage vides).
- Supprimer des utilisateurs (vous pouvez supprimer complètement un utilisateur ou supprimer des widgets et laisser des tableaux d'affichage ou des tableaux de bord vides).



Important

- Les utilisateurs supprimés de la gestion des widgets ne sont pas supprimés de la configuration de Genesys et peuvent se reconnecter à Genesys Pulse en tant que nouveaux utilisateurs sans tableau de bord de démarrage.
- Les widgets partagés et les widgets personnels contenant un ensemble identique de statistiques et d'objets peuvent devoir être désactivés ou activés ensemble. Dans ce cas, vous devez confirmer l'action d'activation/désactivation dans la boîte de dialogue avec tous les widgets concernés répertoriés.
- Les widgets désactivés sont activés automatiquement lorsque l'utilisateur propriétaire se connecte à Genesys Pulse.



Erreurs de widget

Cette page décrit l'ensemble des erreurs traitées par Genesys Pulse et peut aider les administrateurs de Genesys Pulse à résoudre des problèmes. Dans la plupart des cas, les utilisateurs doivent communiquer avec les administrateurs de Genesys Pulse pour résoudre ces erreurs.

Erreurs Genesys Pulse Collector via un instantané

Ce sous-ensemble d'erreurs est fourni par le collecteur Genesys Pulse via des instantanés. Ce type d'erreur est traité pour chaque demande de GET/d'instantané.

Code d'erreur dans l'instantané	Message dans le widget	Correctif suggéré
504	Données trop vieilles. Vérifiez que le collecteur Genesys Pulse est en cours d'exécution.	Vérifiez que le collecteur Genesys Pulse, au cours de sa connexion à Genesys Pulse, est en cours d'exécution et qu'il écrit des instantanés. Vérifiez que Genesys Pulse peut lire les fichiers d'instantané (l'accès au dossier d'instantanés n'est pas restreint; Genesys Pulse est correctement configuré pour utiliser WebDAV si le collecteur Genesys Pulse est installé sur un hôte distant).
849	Group By Column (Grouper par colonne) %c n'est pas spécifié dans la définition du type de statistique.	Assurez-vous que le paramètre Group By Column (Grouper par colonne) est défini correctement dans la définition de statistiques du modèle de widget, utilisée pour le widget, et dans les options de l'application de Stat Server auxquelles Genesys Pulse Collector est connecté.
854	Group By Column (Grouper par colonne) %c est manquant dans la définition de la statistique %s.	
996	Aucune connexion au Stat Server.	Vérifiez que Stat Server, auquel le collecteur Genesys Pulse est connecté, est en cours d'exécution et que l'hôte de Stat Server est disponible.
803	L'alias statistique %s n'est pas valide.	Vérifiez que les définitions de statistiques sont correctes dans le Modèle de widget utilisé pour ce widget.
984, 997, 998	Échec de la demande de statistique.	Vérifiez que le type de statistique est défini correctement dans le modèle de widget utilisé pour ce widget et dans les options de
985	Les requêtes de statistiques sont	

Code d'erreur dans l'instantané	Message dans le widget	Correctif suggéré
	incomplètes.	l'application de Stat Server connectée au collecteur Genesys Pulse. Vérifiez que Stat Server n'est pas surchargé .
972	Dépassement de la limite de %d objets pour le widget.	Réduisez le nombre d'objets utilisés dans le widget ou modifiez la limite contrôlée par l'option du collecteur Genesys Pulse max-objects-per-layout.
960-963, 989, 990, 992-994	Impossible de calculer [une partie] d'une statistique basée sur une formule %s.	Assurez-vous que la définition de la statistique basée sur une formule est correcte dans le modèle de widget utilisé pour ce widget. Par exemple, vérifiez les alias des statistiques utilisées dans la formule; assurez-vous que les valeurs de statistiques dont dépend la formule sont disponibles; la définition de statistiques ne contient pas de boucle infinie; des fonctions sont définies correctement.
968, 973, 991	Impossible de calculer [une partie] d'une statistique basée sur une formule %s en raison d'une expiration de délai.	
978, 979	La configuration du widget est incorrecte.	Consultez les autres messages d'erreur dans l'interface et l'instantané pour identifier la raison.
836	Le widget contient trop de statistiques. Un maximum de %d statistiques est autorisé.	Réduisez le nombre de statistiques utilisées dans le widget ou modifiez la limite contrôlée par l'option du collecteur Genesys Pulse max-statistics-per-layout.
841	Le widget contient trop de groupes. Un maximum de %d groupes est autorisé.	Réduisez le nombre de groupes utilisés dans le widget ou modifiez la limite contrôlée par l'option du collecteur Genesys Pulse max-metagroups-per-layout.
843	Le widget contient trop de statistiques basées sur des formules. Un maximum de %d statistiques basées sur une formule est autorisé.	Réduisez le nombre de statistiques basées sur une formule utilisées dans le widget ou modifiez la limite contrôlée par l'option du collecteur Genesys Pulse max-formulas-per-layout.

Où :

- %c est un groupe par nom de colonne
- %d est un nombre décimal.

- %s est un alias statistique.
- [partie] désigne le mot « partie » qui ne s'affiche pas lorsqu'un alias de la statistique qui pose problème est connu.
- Les codes 978 et 979 sont des erreurs fatales, aucune donnée d'instantané n'est affichée.

Erreurs HTTP

Ce sous-ensemble d'erreurs est mappé à partir de codes d'erreur HTTP standards. Un traitement de ce type d'erreur est effectué pour chaque demande HTTP soumise à Genesys Pulse. Veuillez communiquer avec votre administrateur Genesys Pulse pour résoudre ces erreurs.

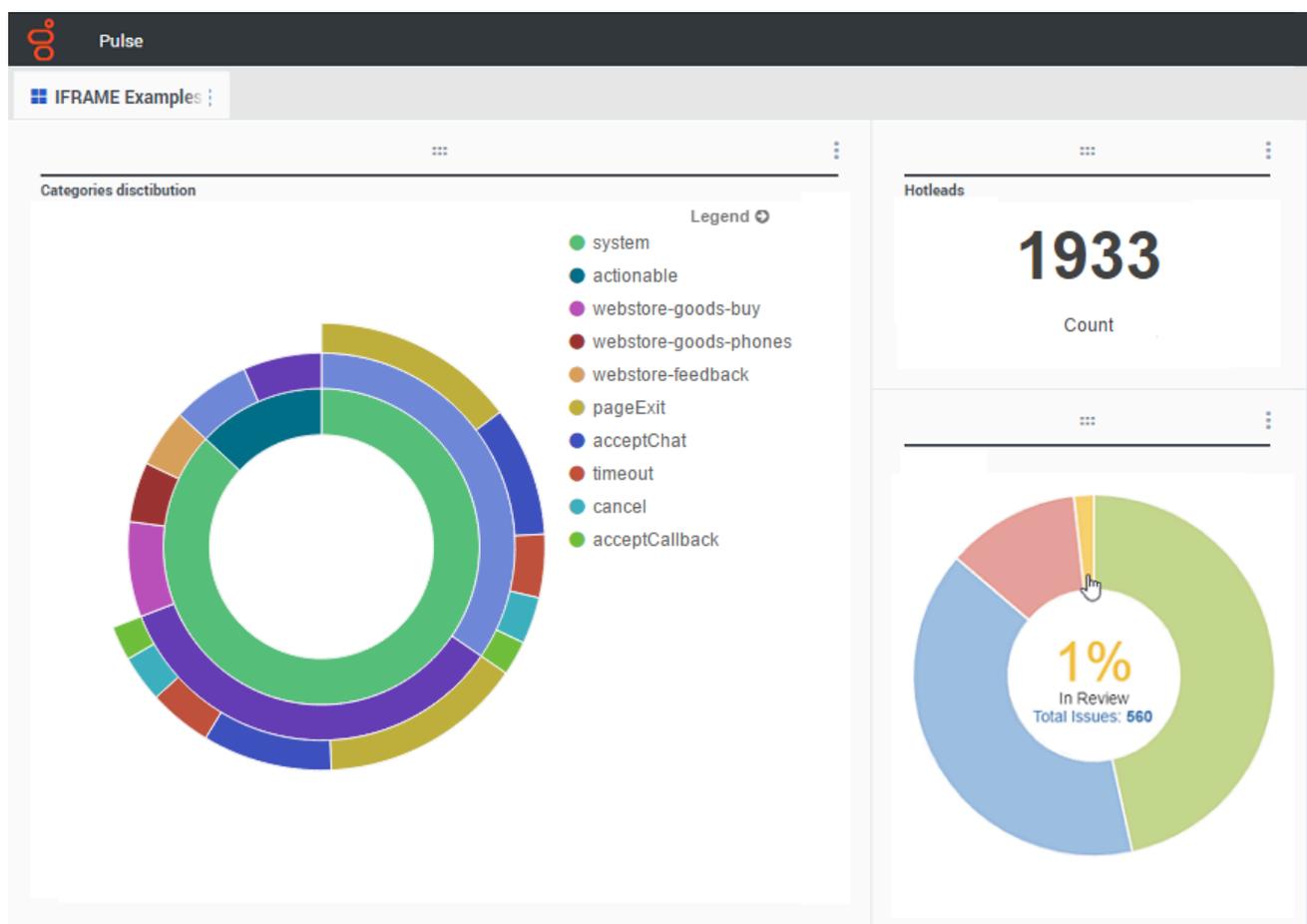
Code	Description
0	Impossible de se connecter au serveur.
403	Accès interdit.
404	%élément introuvable.
500	Erreur interne du serveur.
503	Service non disponible.

Quand un %item peut être un widget, onglet, modèle, etc., qui n'est pas disponible dans la base de données Genesys Pulse.

Afficher du contenu externe

Vous pouvez utiliser un widget IFRAME pour afficher le contenu d'une adresse URL externe sur votre tableau de bord Genesys Pulse. Vous pouvez adapter votre contenu externe avant d'essayer d'afficher ce que vous voulez dans Genesys Pulse. Genesys Pulse ne change rien dans iFrame, mais fournira les barres de défilement si le contenu est plus grand que la surface disponible.

Utiliser les widgets de IFRAME pour afficher du contenu externe



Ajoutez un nouveau widget et sélectionnez le modèle IFRAME.

Afin d'utiliser un widget IFRAME, vous avez besoin d'une adresse Web pour l'**URL du widget de tableau de bord**. Vous pouvez utiliser une deuxième adresse Web pour le contenu de l'**URL de widget agrandi**, car les widgets développés à la taille du tableau de bord peuvent afficher beaucoup plus de détails dans les graphiques que les widgets classiques du tableau de bord.

Options de widget IFRAME

Les options d'affichage disponibles pour les widgets IFRAME sont les suivantes :

- **Titre du widget**—Le titre s'affiche en haut de votre widget. Utilisez cette option pour dénommer le contenu du widget.
- **Taille**—Le rapport entre la largeur et la hauteur de votre widget.
- **URL du widget de tableau de bord**—L'adresse Web du contenu à afficher dans votre widget.
- **Actualisation automatique**—Cette option permet à Genesys Pulse d'actualiser automatiquement le contenu, comme défini dans la fréquence d'actualisation du widget.
- **URL du widget agrandi**—L'adresse Web du contenu à afficher dans votre widget développé.
- **Actualisation automatique**—Cette option permet à Genesys Pulse d'actualiser automatiquement le contenu, comme défini dans la fréquence d'actualisation du widget.
- **Fréquence d'actualisation du widget**—La durée (en secondes) entre chaque mise à jour du contenu du widget par Genesys Pulse si l'actualisation automatique est activée.

Dashboard Widget URL *

Automatic refresh

Expanded Widget URL *

Automatic refresh

Widget refresh rate

IFRAME_Options

Conseil

Voici un exemple d'une page HTML IFRAME avec des instructions d'un fichier README :

- [Exemple IFRAME \(ZIP\)](#).

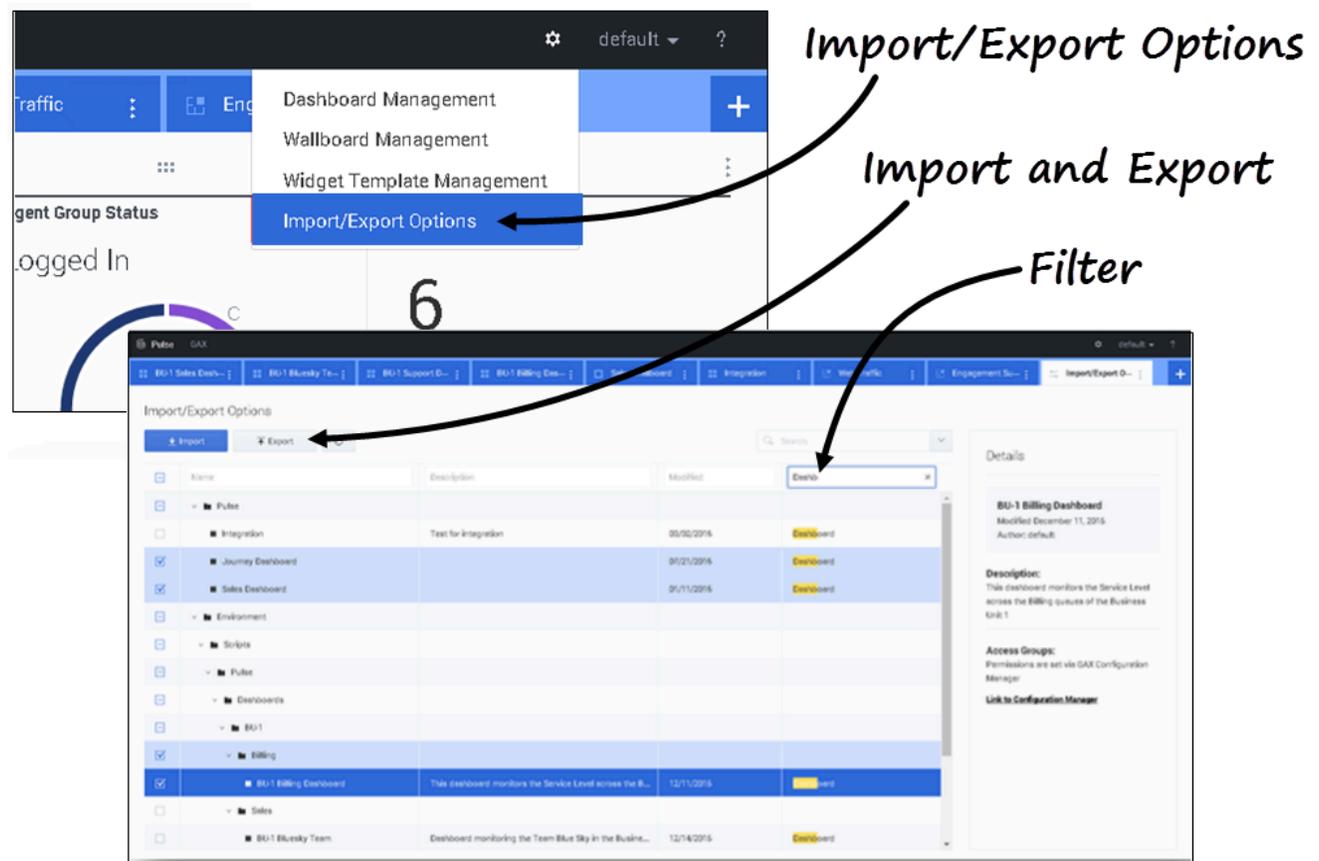
Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage](#)
- [Ajouter des widgets de rapport à votre tableau de bord ou votre tableau d'affichage](#)

Importer/Exporter

Importer et exporter des tableaux de bord, des tableaux d'affichage et des modèles personnalisés



Vous pouvez exporter des tableaux de bord, des tableaux d'affichage et des modèles d'un environnement à l'autre. Cela signifie qu'après avoir créé votre propre contenu personnalisé selon les exigences opérationnelles, vous pouvez facilement créer un ensemble à utiliser dans d'autres environnements.

Exporter un fichier de package à partir de votre environnement

1. Sélectionnez les **options d'importation/exportation** dans le menu en haut à droite.
2. Sélectionnez tous les tableaux de bord, tableaux d'affichage et modèles de widget à partir du référentiel centralisé. Vous pouvez également appliquer un filtre aux types d'objet ou aux noms des tableaux de

bord

3. Cliquez sur **Exporter** pour sauvegarder un fichier de package (format json) dans votre système.

Importer un fichier de package dans un autre environnement

1. Sélectionnez les **options d'importation/exportation** dans le menu en haut à droite dans l'autre environnement.
2. Cliquez sur **Importer** pour sélectionner un fichier de package précédemment exporté.
3. Sélectionnez les tableaux de bord, tableaux d'affichage et modèles de widget à partir du fichier de package à importer dans votre environnement actuel
4. Cliquez sur **Importer**.

Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Tableaux de bord et tableaux d'affichage](#)
- [Gérer les modèles de rapport](#)