



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Genesys Interactive Insights User's Guide

Genesys Interactive Insights 8.5.0

1/21/2022

# Table of Contents

<b>Genesys Interactive connaissances 8.5 User's Guide</b>	<b>3</b>
Nouveautés de la version	5
Restrictions de licence	6
<b>Gérer le deux 4.1 environnement</b>	<b>7</b>
<b>Présentation rapports et espaces de travail</b>	<b>12</b>
Travail avec les rapports de Web Manager	23
<b>Explication de l'univers</b>	<b>30</b>
Noms de mesure	33
Classification des mesures	35
Types de supports disponibles	41
Source d'informations agrégées	44
Cartes de mesure	45
Mappage de mesure neutre	46
<b>Personnalisation du GI2 univers et des rapports</b>	<b>48</b>
Personnalisation des définitions de mesure	49
Distinguer portant le même nom de files d'attente	52
Créer des rapports de niveau de la semaine	54
À l'aide d'agrégation 15 minutes	58
Suppression de champs de rapports	60
À l'aide des données jointes	61
Par exemple – produit ligne et produit	67
Modifier la prévision	82
À l'aide des invites en cascade	87
Génération de rapports à l'extérieur le fuseau horaire GMT	91
Définition de la portée de cette analyse	93
Résolution des problèmes incompatibilité	94
<b>Gestion des performances</b>	<b>97</b>
<b>Ressources supplémentaires</b>	<b>102</b>

# Genesys Interactive connaissances 8.5 User's Guide

## Important

This is machine-translated content.

Bienvenue dans le *Genesys connaissances Interactive User's Guide*. Genesys connaissances Interactive (GI2) fournit des rapports résumant l'activité du centre de contact et tout un univers d'éléments (le *GI2\_Universe*) qui prennent en charge les.

Ce guide reprend là où le "**Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys**" feuilles de repos. Commencer à utiliser ce document une fois que vous avez configuré Genesys infos Mart 8.5 et ses applications appui à mesure et l'activité du centre de contact enregistrement est installé et ensemble de votre environnement de BusinessObjects renseignement d'opérationnelle Platform (deux) 4.1 et installé et importés univers les rapports appropriés. Ce document décrit :

- Comment gérer les rapports qui sont déployés avec GI2,
- Comment créer ou modifier les rapports et les éléments univers à l'aide de logiciels de deux,
- Comment les éléments de l'univers sont organisées pour un tableau d'activité du centre de contact au sein de votre entreprise.

Ce document décrit l'estimation 8.5.x de GI2. Autres versions de GI2, visitez le site Web de service client de Genesys ou demander le DVD de bibliothèque de Documentation, vous pouvez commander par e-mail à partir de la gestion des commandes Genesys en **Genesys Order Management**. GI2 8.5.x versions qui se baseront sur BusinessObjects métier renseignement Platform (deux) 4.1, qui fournit des fonctionnalités similaires à celles fournies par BO XI 3.1 dans les versions 8.1.1 et antérieure, bien que les noms de certaines applications, les outils et les options diffèrent.

## Logiciel les 4.1

GI2 8.5.0 est alimenté par les 4.1 logiciel. Ce document ne pas décrit en détail le fonctionnement de logiciels de deux, parce que les informations fournies dans les documents fournis par SAP. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des lancement, Web renseignement ou des outils de création, consultez le documentation BI, disponible dans les sources suivantes :

- dans le SAP BusinessObjects métier renseignement Platform CD de Documentation,
- Si vous êtes un client SAP direct, vous pouvez vous procurer les documents BusinessObjects dans le [site Web SAP](#).
- Si vous avez obtenu logiciel de deux par le biais de Genesys, vous pouvez vous procurer BusinessObjects documents de [cette page](#) sur le site Web SAP.

Consultez le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" pour en savoir plus sur les éléments de l'univers GI2 et rapports.

## Conseil

Etant donné que vous pouvez personnaliser l'apparence et les fonctionnalités d'interfaces utilisateur de deux, écrans affichés dans le présent guide peuvent différer de ce que vous voyez dans votre environnement.

# Nouveautés de la version

Cette section décrit les modifications qui ont été intégrées dans le présent guide depuis le 8.5.0 version de GI2.

Pour plus d'informations sur ce qui est nouveau le *logiciel*, voir le [Interactive Notes de diffusion de connaissances Genesys](#).

## Genesys Interactive connaissances 8.5.000.02

Il s'agit de la version initiale de ce nouveau document.

## Autres modifications

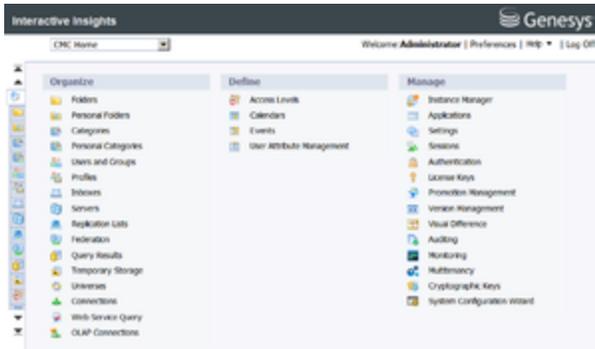
Les modifications relatives à la le déploiement et le Pack de GI2 sont décrits dans le "[Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys](#)". En outre, consultez le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" pour plus d'informations sur les nouveaux rapports et les autres nouveaux éléments univers qui ont été introduits ou mis à jour dans le 8.5.x libère.

## Restrictions de licence

GI2 et Mart infos de Genesys licensing permettent d'ajouter des données de tiers pour améliorer la génération de rapports et l'analyse des opérations de votre entreprise. Vous pouvez utiliser les GI2, y compris les BI composant de Web renseignement, pour le rapport sur les sources de données de Genesys. Cependant, lorsque vous signalez sur sources de données non Genesys, GI2 rapports doivent contenir des données d'au moins une source de données de Genesys. Le nombre d'utilisateurs simultanés qui exploitent des logiciels de BO dans votre environnement est contrôlé par le nombre de sièges GI2 que vous avez acheté. Pour obtenir la licence sans restriction qui permettre d'accès sources de données non Mart infos de Genesys, contactez [SAP](#).

GI2 8.5.0 est basé sur le *Enterprise Edition* des 4. 1.

# Gérer le deux 4.1 environnement



Page d'accueil CMC

Cette page décrit les BI environnement. Genesys connaissances Interactive (GI2) est basé sur les 4.1, qui vous parvenez à l'aide de la Console de gestion Central (CMC). La figure *Page d'accueil CMC* affiche la page d'accueil CMC qui résume les tâches administrateurs réalisables avec cet outil.

CMC est une application basée sur le web, vous pouvez utiliser pour contrôler les préférences. L'administrateur de deux doit donner l'autorisation permet d'accéder à la CMC.

Logiciel de deux permet d'effectuer les tâches administratives clés suivantes :

Gestion des dossiers

**[+] Plus d'informations**

Définition des autorisations de dossier de CMC

Logiciel BO utilise des dossiers pour organiser les documents du référentiel. Vous contrôler l'accès à ces dossiers et des éléments spécifiques dans les en définissant des autorisations. La figure *paramètre dossier autorisations dans CMC* indique à l'utilisateur en cours d'appel d'un rapport GI2 des autorisations de sécurité.

Les sous-dossiers spécifique à la version de la connaissances Interactive fondamentale dossier house documentation et le rapport sur les sous-dossiers. Structure des dossiers permet de

maintenir toutes les personnalisations que vous avez appliqués à univers précédentes. Dans ce document (et toute autre documentation GI2) texte références et captures d'écran peuvent omettre les sous-dossiers spécifique à la version.

Une installation les 4.1 déploie autant de dossiers par défaut : comme Outils d'Administration, Vérificateur, et exemples de rapports: qui ne sont pas utilisé par GI2. En tant que l'administrateur de deux, vous pouvez masquer ces dossiers pour éviter toute confusion. Pour masquer les dossiers à partir des groupes de sélections des utilisateurs, appliquer **aucun accès** niveaux vers ces groupes dans le profil de sécurité des propriétés du dossier. Consultez la section « Configuration manuellement GI2 d'accès, les groupes et les autorisations » de le ["Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys"](#) pour plus d'informations.

Le ["Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys"](#) demande à vous permet de supprimer le dossier racine (connaissances Interactive) avant de redéployer GI2 ou réimporter la même version d'univers GI2. Avant de supprimer ce dossier, archiver des rapports personnalisés qui existent dans le dossier.

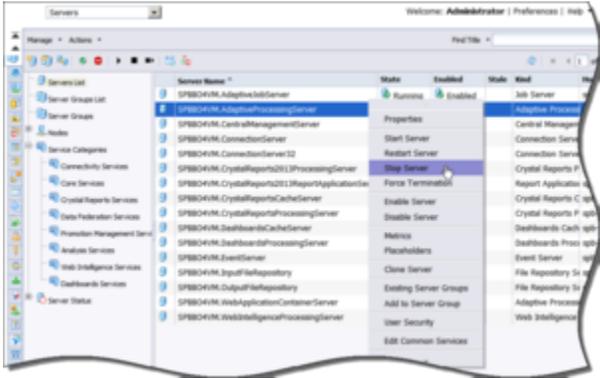
Pour éviter la poursuite un univers préexistant (GI2\_Universe) de la procédure d'installation, vous devez exporter l'univers vers un fichier LCMBIAR à l'aide de Promotion gestion CMC. Lorsque vous personnaliser les rapports, pensez à l'aide d'un emplacement de stockage qui réduit le besoin de replacer ces rapports personnalisés lors de nouvelles versions de GI2 deviennent disponibles.

**[+] Plus d'informations**

Vous pouvez afficher et modifier les paramètres du serveur d'arrêter et démarrer des serveurs de deux en utilisant le CMC ou le Central Configuration Manager. Utilisez l'outil pour dépanner de votre environnement deux quand vous ne pouvez accéder à la GI2 univers ou rapports.

Une installation deux déploie un ensemble de serveurs ; dans certains cas vous devrez pas tous. Si vous choisissez d'arrêter les serveurs que ne sont pas nécessaires, assurez-vous de laisser tous les serveurs requis par GI2 en cours d'exécution. Consultez la *Business renseignement Platform Administrator's Guide* pour une description des serveurs et explique comment gérer les (voir la documentation BO/deux).

Gestion des serveurs



Arrêt du serveur de traitement adaptatif en utilisant CMC

La figure *arrêt Adaptive Server de traitement par CMC* à l'aide de affiche l'arrêt d'un serveur non utilisé à l'aide de la CMC

	<p>processus. Si vous utilisez la fonctionnalité BO qui nécessite le par que les serveurs, telles que les rapports de planification ou la configuration des règles ou d'événements, vérifiez que vous laissez des serveurs requis en cours d'exécution. Consultez la <i>Business renseignement Platform Administrator's Guide</i> pour une description des serveurs et explique comment gérer les (voir la documentation BO/deux).</p>
Gestion des connexions	<p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>La procédure d'installation GI2 copie un objet base de données de la connexion (GI2_GIM_DB) lorsqu'il importe l'univers GI2 dans le référentiel de deux. Cette connexion est réservée pour utiliser de Genesys. Vous devez définir votre propre connexion pour relier l'espace de GI2 avec votre source de données (votre base de données infos Mart). Consultez le "<a href="#">Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys</a>" pour des instructions sur la façon de l'univers le lien à votre Data Mart.</p>
Gestion de l'univers	<p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>La procédure d'installation les 4.1 déploie plusieurs univers d'exemples dans la univers dossier racine, y compris eFashion, TrendData contrôle, et rapport Conversion outil vérification. Ces univers ne sont pas utilisés par les rapports GI2 et vous pouvez les ignorer. La procédure d'installation de services déploie les univers GI2 spécifique (GI2_Universe) dans un sous-dossier spécifique à la version de la connaissances Interactive dossier racine. Vous contrôlez les utilisateurs ont un accès en écriture pour le GI2_Universe par la définition des autorisations utilisateur façon appropriée dans CMC. Prolonger cette autorisation uniquement pour les utilisateurs qui en ont besoin ; modification l'univers peut affecter le rapport des résultats pour tous les qui recevoir, en particulier si les modifications sont importées dans le référentiel. Le "<a href="#">Genesys Interactive connaissances univers Guide</a>" décrit les mesures de l'univers GI2 sont directement utilisées dans les rapports GI2.</p> <div style="border-left: 2px solid orange; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>LES 4.1 n'a aucun mécanisme de suivi ou inverser les modifications apportées à un univers, une fois qu'il a été importé dans le référentiel de deux.</p> </div>
Gestion des utilisateurs, les groupes et les niveaux d'accès	<p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>Le insights.lcmbar fichier, qui est déployé lors de l'installation de GI2, comprend les groupes qui sont affichées dans le tableau suivant et les niveaux d'accès. Pour terminer la configuration et de rendre les différents objets du référentiel GI2 disponibles pour les autres utilisateurs dans votre centre de contact, vous devez définir des comptes de deux en utilisant les informations d'identification des utilisateurs. Vous pouvez attribuer ces utilisateurs aux groupes d'utilisateurs prédéfinis Interactive connaissances en utilisant les niveaux d'accès prédéfinis, ou vous pouvez attribuer des utilisateurs aux groupes que vous avez créé avec des autorisations personnalisées. Pour plus d'informations sur l'attribution des utilisateurs dans un environnement de deux, consultez le <i>Guide d'Installation d'opérationnelle renseignement Platform</i> de votre système d'exploitation spécifique (voir la documentation BO/deux).</p>

## Groupes d'utilisateurs connaissances interactive

Le tableau ci-dessous décrit les groupes d'utilisateurs sont disponibles dans GI2 :

Groupe	Résumé
Développeurs de rapport connaissances interactives	<i>Aperçu interactif rapport développeurs</i> peuvent créer des rapports dans Manager Web à partir de zéro, supprimer, modifier et afficher leur SQL sous-jacent. Les développeurs de rapport peuvent également planifier des rapports pour plus tard en cours d'exécution et de la distribution et enregistrez-les dans d'autres formats, tels que PDF et Microsoft Office Excel.
Interactive rédaction de rapport de connaissances	<i>Aperçu interactif rapport rédaction</i> permet de modifier les rapports existants et de les copier afin de créer de nouveaux rapports. Toutefois, il ne peut pas créer de nouveaux rapports dans l'univers GI2 de toute autre manière. Rédaction de rapport peut également planifier des rapports et enregistrer les résultats dans d'autres formats.
Interactives téléspectateurs de rapport de connaissances	<i>Aperçu interactif rapport téléspectateurs</i> pouvez spécifier des valeurs dans les invites utilisateur lorsqu'ils exécutent les

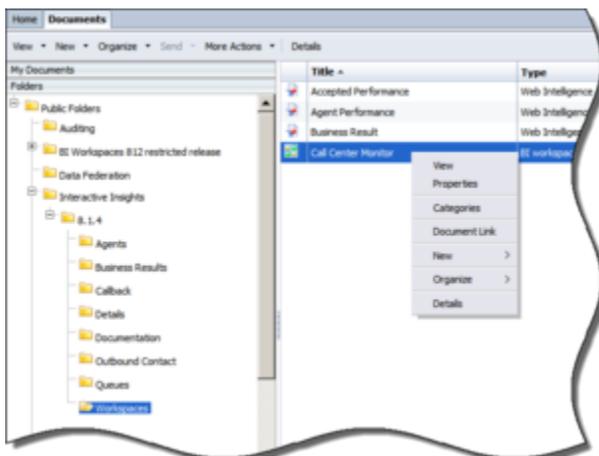
Groupe	Résumé
	rapports, voir les résultats du rapport et modifier des rapports : cependant ils ne peuvent pas enregistrer les modifications. Rapport téléspectateurs peuvent également planifier des rapports et enregistrer les résultats dans différents formats.
Rapport base de connaissances interactif	<i>Rapport base de connaissances interactif</i> utilisateurs peuvent voir les instances de rapport planifié et existant. Un utilisateur au sein de ce groupe, mais ne peut pas établir des rapports ou voir le Détails dossier.
Restrictions d'accès connaissances interactives	<i>Restrictions d'accès connaissances interactives</i> seulement certaines données et les rapports sur les utilisateurs peuvent voir. Utilisateurs de ce groupe ont leur accès aux données limitées basée sur des critères géographiques, ligne d'opérationnelle ou organisationnelle rôle. Données spécifiques peuvent également être bloquées (telles que les objets du système).

Pour plus d'informations sur les tâches ne comprises pas, consultez le *Business renseignement Platform Administrator's Guide* pour plus d'informations sur l'utilisation des Central console Gestion des ressources (voir la documentation BO/deux).

# Présentation rapports et espaces de travail

Cette section vous aide à comprendre GI2 rapports et les espaces de travail, comment travailler dessus dans Web renseignement et comment personnaliser les selon vos besoins. Les rapports GI2 les espaces de travail pour Genesys infos Mart compiler interaction les activités et les États résumées à l'agent pour téléphoniques et les DN multimédia. Espaces de travail et des rapports basés sur l'agent ne contiennent pas de données qui résume les interactions virtuelles, l'activité d'agents virtuels et l'activité de port Interactive Voice réponse (IVR). Toutefois, si le SVI sont configurés en tant que la gestion des ressources dans votre environnement, données se rapporte à ports SVI sont incluses dans les rapports d'espaces de travail de détails à interaction et de l'attribut métier.

## A propos des deux espaces de travail



Gestion des espaces de travail

LES espaces de travail fournissent comme tableau de bord indique le statut d'un ou plusieurs graphiques d'activité du centre de contact. Chaque espace de travail est effectivement un conteneur pour les rapports conçu spécialement. Cette version fournit un espace de travail personnalisable, **du centre de surveillance des appels**, lequel est composé des rapports suivants, les étoiles représentent quatre onglets :

- Accepté performances— cet onglet relie au rapport trafic Interaction, affichage quatre graphiques.
- Performances des agents— liens de cet onglet pour le rapport sur les activités Résumé Agent et le rapport d'utilisation Agent, avec deux graphiques et un tableau qui résume le volume d'appels de chaque agent, l'utilisation et potentiel.
- Résultat commercial— cet onglet liens vers le rapport de Segment Interaction du volume d'interactions avec les clients, affichage quatre graphiques.

### [+] En savoir plus sur les deux espaces de travail

Les graphiques de l'espace de travail sont conçus à l'aide de Web Manager, qui est une application dans la suite BusinessObjects (BO) métier renseignement Platform. Espaces de travail sont stockés

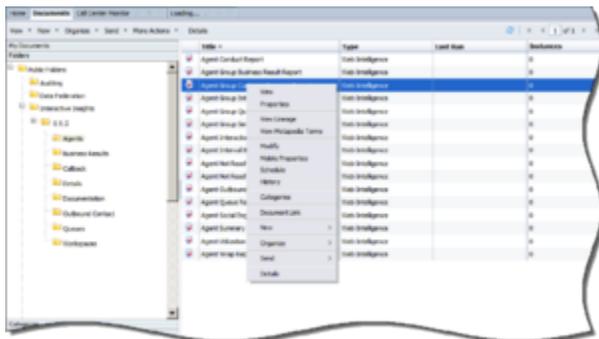
dans un sous-dossier : Espaces de travail.

Pour la visualisation optimale des espaces de travail, définissez votre résolution d'écran sur une largeur d'au moins 1280 pixels.

La figure *gestion des espaces de travail* montre l'Organisation des espaces de travail dans le dossier les espaces de travail et certaines opérations que vous pouvez effectuer dans Web Manager.

Les données dans les espaces de travail représentent un instantané de la base de données à un moment donné dans le temps ; pour afficher les données en cours, vous devez actualiser les données (voir [actualisation des données](#) pour plus d'informations sur cette rubrique). En outre, pensez planification régulières exécute des rapports constitutants, comme les espaces de travail n'affichent pas de la plage de dates sur lesquelles les rapports ont été exécutées. Espaces de travail peuvent afficher plus d'un graphique à partir d'un seul rapport ou peuvent afficher des graphiques de plus d'un rapport. Vous pouvez actualiser les données dans un espace de travail que ce soit dans l'espace de travail ou par chaque rapport en cours d'exécution avant l'ouverture de l'espace de travail. Lorsque vous actualisez, les valeurs que vous spécifiez dans les instructions de l'utilisateur s'appliquent uniquement au rapport pour lesquels l'invite de l'utilisateur a été appelé, avec une exception : tous les rapports associés autonome (un lien hypertexte) reçoit les valeurs invite dans le rapport appelé uniquement si ces invites utilisateur contiennent.

## A propos de GI2 rapports



Gestion des rapports

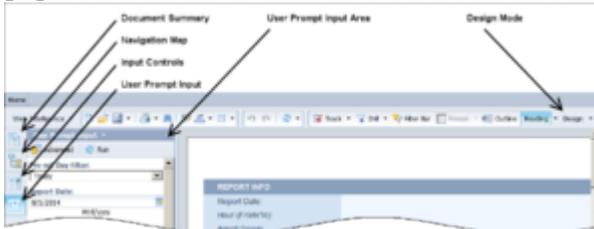
La version GI2 pour Genesys infos Mart 8.5 comprend les rapports suivants :

- rapports d'activité 16 agent
- rapports d'activité 7 file d'attente
- 6 rapports sur les détails
- rapports de rappel 2
- 3 rapports outbound de contact
- 9 rapports d'attribut de métier

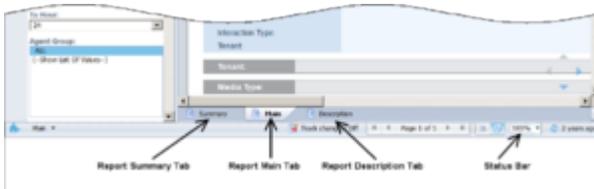
Toutes ces rapports ont été conçus à l'aide de Web Manager. Les rapports sur les utilisent les hiérarchies, classes, dimensions, plus d'informations, conditions (filtres), mesures et invites sont définies dans l'univers de connaissances Interactive correspondante : GI2\_Universe. La figure

*gestion des rapports* montre l'organisation de certains des rapports dans le Agents dossier et certaines opérations que vous pouvez effectuer dans Web Manager. Pour en savoir plus sur l'exécution d'opérations de rapport de base, telles que les rapports en cours d'exécution et de planification et de l'impression, partage et exportation de leurs résultats, consultez le documentation BO/deux.

- **[+] Les éléments communs de création de tous les rapports**



Affichage des rapports à l'aide de Web Manager (partie supérieure)



Affichage des rapports à l'aide de Web Manager (la moitié inférieure)

Lorsque vous affichez, exécutez sur demande ou modifiez un rapport, le rapport s'ouvre dans l'interface Web Manager, comme décrit dans la figure à l'aide de *Web renseignement d'affichage des rapports*. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les autorisations qui déterminent si le renseignement Web est disponible pour chaque utilisateur et les opérations de chaque utilisateur peut effectuer.

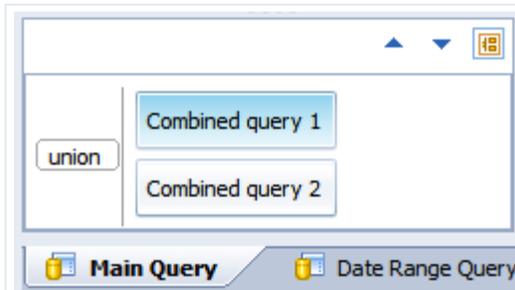
### Principal et la Description des onglets

Chaque rapport comprend un **utilisateur invite entrée** zone, un **Description** onglet (dans la plupart des rapports) qui décrit les mesures pour le rapport, et un **principale** onglet contient un seul rapport (dans la plupart des rapports). Un petit nombre de rapports ont un motif différent :

- Rapport sur les activités de résumé Agent fournit des 4 rapports affichées sur les onglets principaux 4 (**temps d'activité**, **% temps d'activité**, **Interaction temps**, et **% temps d'Interaction**).
- Le rapport sur l'utilisation des agents utilise des onglets principaux 2 (**client** et **consulter**).
- Au lieu d'un onglet principal, le rapport d'opérationnelle administration fournit 3 onglets résumés (**résultat commercial**, **Segment de clientèle**, et **Type de Service**).

### Principal et les requêtes de la plage de dates

Si le compte utilisateur possède les autorisations d'accès d'un éditeur de connaissances Interactive ou le développeur, le **modifier** bouton n'est disponible pour vous, et vous pouvez cliquer dessus pour afficher et modifier la disposition et la requête sous-jacente un rapport.

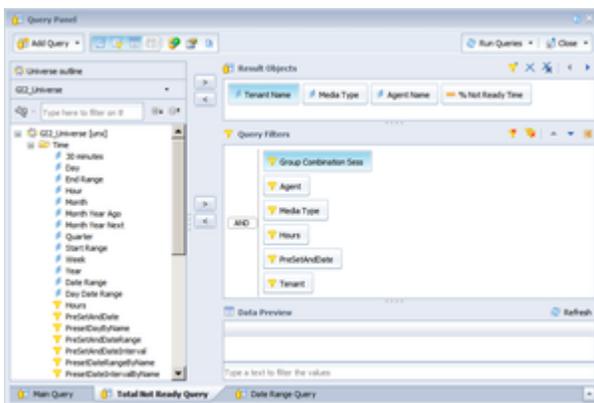


Total de requêtes

Faites un clic droit à un rapport, puis choisissez **modifier** permet de modifier le rapport. Sélectionnez le **accès aux données** onglet et sur la **fournisseurs de données** ne pas de l'onglet, cliquez sur **modifier** (disponible uniquement aux utilisateurs développeur), pour ouvrir le **requête volet** et afficher des blocs de création du rapport, (tels qu'indiqués dans *tronquées du volet requête pour l'Agent non prêt raison Code rapport*).

La plupart des rapports GI2 affichent les résultats de deux requêtes, Main Query et la plage de Date requête. Toutefois, afin d'atteindre un résultat final spécifique, quelques rapports incorporent requête une troisième (ou quatrième). Rapports sur les deux : l'évolution de Type de Service de volume d'Interaction et les rapports sur les détails des activités de l'Agent : utiliser une requête combinée, tels qu'indiqués dans la figure *combinés requête*.

Si vous avez permet de personnaliser les rapports, vérifiez que vous travaillez avec la requête correcte, lorsqu'il y a plusieurs.

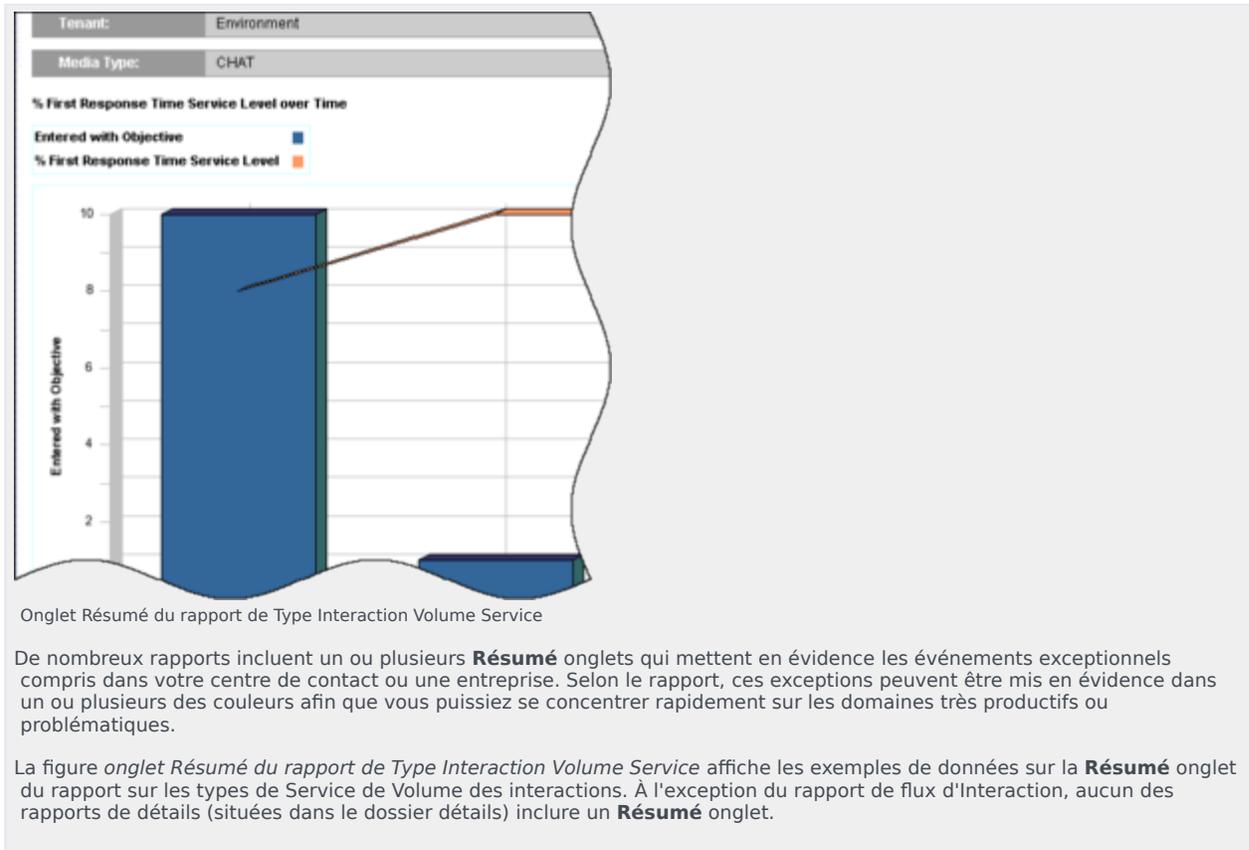


Tronquées du volet requête pour l'Agent n'est pas prêt raison Code de rapport

La figure *tronquées du volet requête pour l'Agent non prêt raison Code rapport* affiche la requête principale, la requête de plage de dates et Total pas requête prêt du Agent non prêt raison Code de rapport. Autres rapports s'utilisent de trois ou plus de requêtes sont les suivantes :

- Rapport sur le comportement agent
- Intervalle de l'agent en fonction du rapport
- Agent, non prêt raison Code de rapport
- Rapport sur l'activité de résumé agent
- Rapport sur l'agent délai entre chaque appel
- Rapport administratif d'opérationnelle métriques
- Rapport résumé de Volume interaction

**Résumé des onglets**



• **[+] Ce qui signifie zéro**

Chaque fois que la requête sous-jacente d'un rapport GI2 renvoie aucune ligne, le rapport n'affiche aucune données. Par exemple, une requête de récupérer les activités pour un agent spécifique pour un poste que l'agent ne fonctionne pas renvoie aucune donnée. Dans les rares cas, le renseignement Web renvoie le message pas de données à extraire de la requête principale.

Legend										
ST	ST 1	ST 2	ST 3	ST 4	ST 5	ST 6				
Time Range (secs)	From 0 to 5	From 5 to 15	From 15 to 30	From 30 to 45	From 45 to 60	From 60 to 75				
Queue	Interaction Type	Day	Accepted Agent ST							
			1	2	3	4	5	6	7	8
8001	Inbound	2010-12-22	4	20	5	2	0	0	0	0
SUB TOTAL:			4	20	5	2	0	0	0	0
TOTAL FOR TENANT:			4	20	5	2	0	0	0	0
GRAND TOTAL:			4	20	5	2	0	0	0	0

Valeurs nulles dans la vitesse de rapport accepter

Pour les rapports GI2 qui retourner des lignes, mais dans lequel un certain champ n'est pas applicable, les rapports revenir valeur 0. Par exemple, supposons que toutes les interactions pour un jour particulier acceptées dans les intervalles de temps de quatre service première ont été définies pour un locataire, mais aucun acceptées au-delà de l'intervalle quatrième. Par conséquent, la vitesse d'accepter (en secondes) rapport : une partie de qui s'affichent dans la figure *valeurs nulles dans la vitesse de rapport accepter*: affiche 0 valeurs pour chacun de la cinquième dans les intervalles dixième.

Les rapports également revenir 0 pour les mesures lorsque les colonnes de base de données sous-jacent qui sont à la base de mesures contiennent des valeurs de 0. En outre, si un rapport est basé sur une requête qui rassemble des données de plusieurs tables d'agrégation, des cellules vides dans les rapports sont possibles autres cellules qui contiennent des données.

Pour les mesures composites, telles que les pourcentages et moyennes, quel que soit un décompte 0 ou durée 0 résulte, affichent les rapports 0 pour les mesures. La durée moyenne des appels placé en attente, par exemple, est 0 dans les circonstances où

aucun appel n'ont été placés en attente pendant l'intervalle ou la durée des appels en attente a été 0 secondes (ou une fraction de 1 seconde).

Les rapports personnalisés que vous créez peuvent présenter un comportement différemment selon leur création. Reportez-vous au documentation BO/deux pour en savoir plus.

### • **[+] Rapports d'impression**

GI2 rapports sont optimisées pour l'affichage à l'écran, bien que si possible qu'ils sont également conçus pour être lisible imprimée.

Certaines des graphiques et des tableaux est présentées dans le **Résumé** onglets des rapports d'utilisent des couleurs d'arrière-plan (par exemple, vert, rouge et jaune) pour résumer les informations fournies dans l'onglet principal rapport ; ces couleurs peuvent être difficiles à distinguer imprimée le rapport à un noir- et imprimante blanc.

Impression de la plupart des rapports nécessite tablôid format de papier (11"x17") et la plupart des rapports sont sortie avec l'orientation paysage. Les rapports qui contiennent un grand nombre de données, comme les rapports récapitulatif de la file d'attente et l'utilisation de l'Agent, atteinte l'espace de marge minimale est requise pour certaines imprimantes. Si vous trouvez que votre sortie imprimée est coupée en les marges, envisagez tailles sur le rapport sur les résultats à satisfaire les marges autorisées minimales pour votre imprimante. En règle générale, vous pouvez effectuer cette soit en ajustant les paramètres dans le **Imprimer** boîte de dialogue du pilote d'impression ou par le biais de le **configuration de l'impression** ou **Page Setup** options de l'application logicielle de la production du rapport. Ainsi, vous pouvez faire évoluer sortie à certains les prise en charge deux formats de sortie. Consultez la documentation de votre format de sortie ciblé pour en savoir plus sur sa capacité à l'échelle du logiciel, ainsi que la documentation matériel pour votre imprimante spécifique pour plus d'informations sur les largeur des colonnes marge minimale.

### • **[+] Rapport sur les Instances de personnaliser**

Les fonctionnalités intégrées de BO vous permet de publier rapports de façon que les limites de l'ensemble de données qui est aux téléspectateurs rapport lorsqu'ils ouvrent une instance de rapport. Ce faire, de personnaliser l'ensemble de données pour un profil dynamique définie dans la Console de gestion Central (CMC).

## Conseil

Seulement (ou plutôt que) à l'aide de la méthode décrite dans cette section, vous pouvez restreindre l'accès utilisateur pour les données à l'aide de la synchronisation, en fonction du rôle Restrictions d'accès de données, décrit dans le "[Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys](#)".

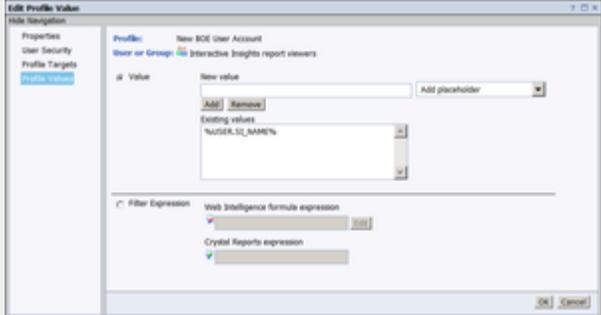
Utilisez les procédures suivantes pour personnaliser les rapports sur les deux, de restreindre l'accès aux données et d'envoyer des rapports (contenant les données sélectionnées) par e-mail.

#### 1. Création d'un profil dynamique dans CMS.

La tâche de personnaliser les instances de rapport commence par la création du profil d'un utilisateur dans le serveur de gestion Central (CMS). Profils fonctionnent conjointement avec publications pour personnaliser le contenu qui affiche des utilisateurs. Cet échantillon de profil sera dynamique — classement des utilisateurs et groupes, basé sur le nom d'utilisateur est habituellement émis pour se connecter à deux tableau de bord. Toutefois, vous pouvez créer des autres types de profils basés sur d'autres variables ou sur un ou plusieurs des valeurs fixes.

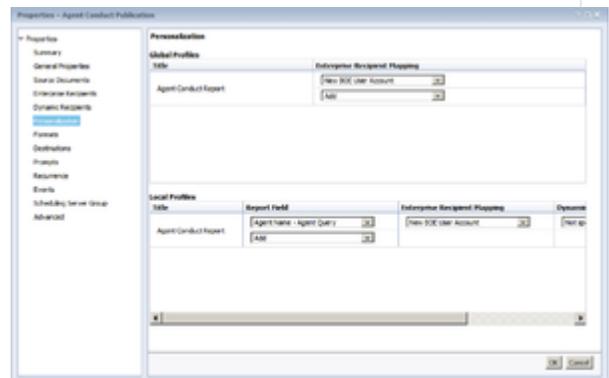
Pour créer un profil dynamique, effectuez les opérations suivantes :

1. Se connecter à CMC en tant qu'administrateur, puis sélectionnez **profils**.

	 <p>Définition d'une valeur de profil dynamique</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cliquez sur <b>gérer &gt; nouveau &gt; nouveau profil</b>.</li> <li>3. Entrez un titre et (éventuellement) une description pour le nouveau profil, puis cliquez sur <b>OK</b>.</li> <li>4. Ouvrir le profil et ajoutez une nouvelle valeur profil :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sélectionnez <b>Profil valeurs</b>.</li> <li>b. Cliquez sur <b>ajouter</b>, puis cliquez sur <b>choisir</b> (de <b>utilisateur ou un groupe</b>).</li> <li>c. Sélectionnez les cibles de votre publication dans la liste à gauche, les déplacer vers la droite et cliquez ensuite sur <b>OK</b>.</li> <li>d. Dans le <b>espace réservé à ajouter</b> liste déroulante, sélectionnez <b>titre</b>. CMC auto-remplissage le <b>nouvelle valeur</b> champ à une variable : <code>%USER.SI_NAME%</code>.</li> <li>e. Cliquez sur <b>ajouter</b> pour déplacer cette valeur pour le <b>les valeurs existantes</b> liste, tels qu'indiqués dans la figure <i>définir une valeur de profil dynamique</i>.</li> <li>f. Cliquez sur <b>OK</b>, puis cliquez sur <b>fermer</b> pour fermer le profil.</li> </ol> </li> </ol> <p>Création de ce profil dynamique permet de vous concentrer améliorations de configuration pour un objet de deux ; Il est inutile de configurer des règles de données restriction séparément pour chaque destinataire. Ensuite, vous devez appliquer le profil à une publication qui est distribuée destinataires visionneuse de rapports. Reportez-vous au « Gestion des profils » dans le SAP correspondant <i>Guide de l'administrateur</i> pour en savoir plus sur la création de profils (consultez la section documentation BO/deux).</p>
<p>2. Appliquer le profil à une Publication</p>	<p>L'étape suivante consiste à créer une publication. Poursuivre avec l'exemple illustré dans <b>1. Création d'un profil dynamique dans CMS</b>, cette étape explique comment créer le Agent</p>

*déroulement Publication*, qui utilise le rapport de procéder à des agents en tant que le document source. Cette publication, vous ajoutez la *compte d'utilisateur BOE* profil a été créé précédemment. Enfin, vous planifier la publication de distribution pour tous les téléspectateurs de rapport connaissances Interactive.

1. Créer une publication qui pointe vers un rapport Web1 comme le document source :
  - a. Dans le tableau de bord deux, cliquez sur **nouveau > Publication**.
  - b. Dans le **titre** entrez Agent déroulement Publication.
  - c. Cliquez sur **Source Documents**, puis cliquez sur **ajouter**. Sélectionnez le rapport de procéder à des agents en tant que le document source, puis cliquez sur **enregistrer et fermer**.



Attribution d'un profil Local à une Publication

2. Ouvrez et modifiez les propriétés de la publication pour associer un profil existant :
  - a. Double-cliquez sur la nouvelle publication pour ouvrir les propriétés.
  - b. Dans la liste des propriétés, sélectionnez **personnalisation**.
  - c. Dans le **profils locaux** section, dans le **rapport champ** zone de liste, sélectionnez une valeur qui servira le filtre. La figure *attribution d'un profil Local à une Publication* affiche la **nom de l'Agent** champ dans le rapport **Agent** requête sélectionnée pour cette option. Le **entreprise destinataire mappage** zone de liste apparaît.
  - d. Dans le **entreprise destinataire**

	<p><b>mappage</b> zone de liste, sélectionnez le profil que vous avez créé précédemment (en <i>1. Création d'un profil dynamique dans CMS</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Cliquez sur <b>Destinations</b> et choisissez les options de notification (par exemple, sélectionnez <b>E-mail</b> pour envoyer le rapport par e-mail et la <b>afficher les options pour certaines destinations</b> zone de liste, choisissez <b>E-mail</b>, et ensemble adéquate options.).</li> <li>f. Cliquez sur <b>récurrence</b>, et de la <b>objet exécuter</b> zone de liste, choisissez la fréquence d'envoyer la notification (par exemple, sélectionnez <b>quotidienne</b> pour envoyer une fois par jour).</li> <li>g. Cliquez sur <b>OK</b> pour enregistrer vos modifications.</li> </ul> <p>Notez que, contrairement à la plupart des rapports de connaissances Interactive, le rapport sur les effectuer d'agents est élaboré dans les résultats unifiés de deux requêtes. La plupart des rapports sont élaborés à partir d'une requête.</p> <p>Consultez le SAP correspondant <i>Guide de l'éditeur</i> pour plus d'informations sur la création et la planification publications (consultez la section documentation BO/deux).</p>
<p>3. Modification de la Dimension de nom de l'Agent</p>	<p>Personnaliser un rapport sur la dernière étape consiste à modifier la Dimension de nom de l'Agent. Si vous avez suivi l'exemple du <i>étape 1 : Création d'un profil dynamique dans CMS</i>, vous avez défini un filtre qui est associé avec des noms de compte deux (un profil dynamique, qui se modifie en fonction de la manière dont l'utilisateur se connecte dans le tableau de bord deux). Ce filtre limite les données qui sont pour les utilisateurs. En tant que des, toutefois, aucun rapport GI2 ne contient n'importe quel objet directement correspond au nom de compte deux. Pour compléter cet exemple, par conséquent, vous devez personnaliser un objet univers pour synchroniser avec les noms de comptes utilisateur deux, qui assure que les utilisateurs voient uniquement les données de leur propres jeu de données.</p> <p>La dimension de détail de nom d'utilisateur est l'objet univers plus proche pouvant être associé avec un nom de compte deux. Cela exige que vous configurez des noms d'utilisateur deux de la même manière, dans lequel les utilisateurs sont configurés dans Genesys Configuration Server. Dans la version 8.5, toutefois, aucun rapport GI2 n'emploie la dimension de détails du nom d'utilisateur dans leur conception ; la dimension de nom de l'Agent est utilisée à la place. Nom de l'agent est une entité composée composée</p>

	<p>trois composants lorsque leurs valeurs ne sont pas null:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom</li> <li>• Prénom</li> <li>• Nom de la ressource</li> </ul> <p>Il existe trois solutions à partir de laquelle vous pouvez choisir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifier tous les rapports pour remplacer le nom d'utilisateur pour le nom de l'Agent, modifiez les présentations de rapports de cette section et filtrer cette dimension effectuer le test.</li> <li>• Ajouter le détail de nom d'utilisateur pour la requête et la présentation de ces rapports, quel que soit la dimension de nom de l'Agent s'affiche.</li> <li>• Modifier la définition de la dimension de nom de l'Agent dans les classes peu dans laquelle il existe.</li> </ul> <p>Cet exemple utilise la troisième option. Pour modifier la définition du nom de l'Agent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'outil de création d'informations et trouvez de la classe Agent\Activity.</li> <li>2. Ouvrez les propriétés de la dimension de nom de l'Agent, désactivez la <b>où</b> clause, et définissez la <b>sélectionnez</b> instruction à ce qui suit :  @Select (nom Activity\User)  Ou, imitez la définition de détails du nom d'utilisateur :  RESOURCE_GI2. RESOURCE_NAME</li> <li>3. Enregistrez la définition d'en cliquant sur <b>OK</b>.</li> <li>4. Répétez cette modification pour toutes les autres dimensions du nom de l'Agent qui existent dans l'univers.</li> <li>5. Enregistrer l'univers et d'exporter les modifications dans le référentiel.</li> <li>6. Tester en exécutant les rapports associés à l'agent et en comparant les résultats aux attentes.</li> </ol> <p>Par la suite, lorsqu'un utilisateur de deux ouvre une instance de rapport a été distribuée par la publication, les résultats de l'utilisateur voit sont limitées aux que les enregistrements dans lequel les nom de l'Agent correspond à celui du compte d'utilisateur de l'utilisateur deux.</p>
Limites de la personnalisation	Les limites suivantes s'appliquent :

	<p>Profils filtrent l'affichage de contenu d'un document ; profils ne limitent pas les données interrogée à partir de la source de données, ni ils contrôlent l'accès des utilisateurs aux données. Si vous avez des droits requis pour accéder aux documents dans leur format d'origine, ils peuvent voir l'ensemble de données intégralité du document. Modifier la définition de la dimension de nom de l'Agent : ou remplacer cette dimension absente dans les rapports — n'est pas prise en charge ni testée en Assurance qualité de Genesys. Nouvelle conception suivante et test peuvent être détaillées en fonction de l'option que vous choisissez d'associer des objets du centre de contact avec des objets de deux. Genesys n'a pas évalué l'impact complète de ces modifications, comme la fonctionnalité continue des opérations exercice/exercice de bas en haut.</p>
--	--

Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports, consultez la section [travail des rapports de Web renseignement](#).

# Travail avec les rapports de Web Manager

Cette section vous aide à travailler avec des rapports dans Web Manager. Cette section contient les rubriques suivantes :

## En utilisant les invites

Chaque rapport GI2 contient plusieurs invites utilisateur qui filtrent les données dans le rapport afin de récupérer (voir la **utilisateur invite entrée** zone). Les valeurs spécifiées dans ces invites s'appliquent à tous les onglets du rapport. Si vous désactivez les spécifications par défaut pour ces invites sans apporter de nouvelles valeurs, vous ne pourrez pas exécuter le rapport.

<p>Heure invites</p>	<p>Pour les rapports horaires, vous devez restreindre votre spécification d'heures dans une plage de dates pendant la journée d'un calendrier.  <b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>Par exemple, si un poste pour effet de 21:00 d'un jour de 03:00 du jour suivant, les résultats peuvent s'afficher pas dans un rapport. En revanche, exécutez les rapports sur les deux : un à partir de 09:00-23:59 d'un jour et l'autre rapport de 12:00 - 03:00 du jour suivant. Vous pouvez aussi, vous pouvez personnaliser les invites de la plage de jour pour le rapport à la reconnaissance des heures.</p>
<p>Date invites</p>	<p>À l'exception des rapports de détails, deux tableau de bord et Web renseignement ignorent l'heure invite du composant de date.  <b>[+] Plus d'informations</b></p>  <p>Logiciel BI ignore le composant heure de début et la Date de fin invites</p> <p>Il s'agit courante dans la <b>Date de début</b>, la <b>Date de fin</b>, et <b>rapport Date</b> invites des rapports GI2. Par conséquent, si vous sélectionnez une heure spécifiques en conjonction avec une date donnée, les rapports sur les GI2 ignorent l'heure et utilisent uniquement la date spécifiée. La figure <i>logiciel deux ignore le composant heure de début et la Date de fin invite</i> met en surbrillance le composant d'heure automatiquement s'affiche avec tous les paramètres de date. Quel que soit l'heure qui apparaît dans les invites, GI2 utilise les heures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12:00:00 AM en tant que l'heure de début pour tous les jours spécifiés sous <b>Date de début</b></li> </ul>

- 23:59:59 en tant que l'heure de fin pour tous les jours spécifiés sous **la Date de fin:**, bien que des 12:00:00 AM s'affiche dans ce champ

Donc, pour exécuter un rapport pour un jour : par exemple, pour 30 novembre 2014 : vous désigner des opérations suivantes :

- 30/11/2014 12:00:00 AM pour la **Date de début** invite (ou une autre valeur de temps)
- 30/11/2014 12:00:00 AM pour la **la Date de fin** invite (ou une autre valeur de temps)

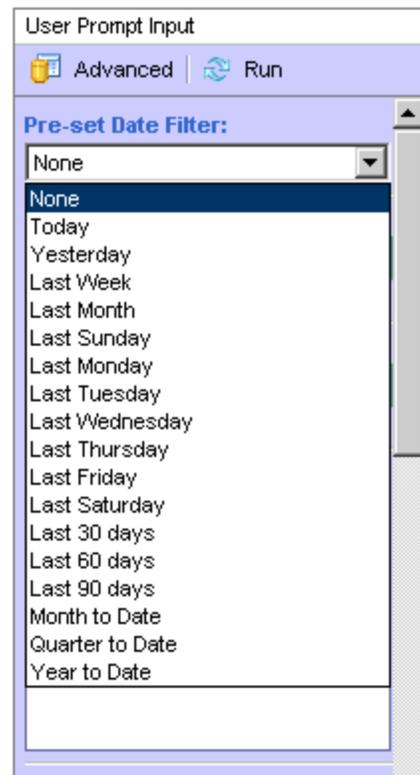
où ces invites utilisateur s'affichent dans les rapports. Même si le début et fin apparaissent au même moment, le rapport couvre effectivement 24 heures. Pour les rapports de détails, les **heure de début** et **heure de fin** utilisateur invite effectivement *faire* reconnaître les valeurs de temps que vous désignez et vous devez indiquer une valeur d'heure avec une date.

## Résolution des problèmes Date invites

Lorsque vous sélectionnez la Date dans un calendrier, les deux peut parfois retourner date du jour précédent. Dans ce cas, vous pouvez résoudre le problème en définissant le fuseau horaire pour le temps universel coordonné (UTC), à l'aide d'une des procédures suivantes :

Pour Microsoft Windows :

1. Dans le système de Microsoft Windows installation de Tomcat, ouvrez le groupe de programme Tomcat et sélectionnez **Configuration Tomcat**.
2. Dans la fenêtre Configuration de Tomcat, cliquez sur le **Java** onglet.
3. Dans les Options de Java, d'ajouter le paramètre `-Duser.timezone=UTC`.



Prédéfinies Date invites

### Pour Linux :

1. Se connecter au compte Linux l'exécution de logiciels de deux et ouvrez `.bash_profile` pour modification.
2. Le fichier `.bash_profile`, ajoutez les lignes suivantes :  
`TZ=UTC`  
`exportation TZ`
3. Enregistrer le fichier et redémarrez Linux.

### Prédéfinies Date invites

Chaque rapport GI2 comprend également une date prédéfinie rapide (dans la liste de la figure *prédéfinie Date invite*) qui permet de spécifier une plage de dates : par rapport à la date en cours : dans lequel d'exécuter des rapports.

Les dates prédéfinies disponibles, vous pouvez varier dans un rapport. L'exception de la **aujourd'hui** et le **.. pour Date** dates prédéfinies, tous les prédéfinies dates excluent les informations qui ont été recueillies le jour en cours. GI2 rapports d'utilisation de la valeur spécifiée dans le champ date prédéfinie sur l'un des autres dates qui sont spécifiés dans le rapport **Date de début**, la **Date de fin**, et/ou **rapport Date** champs. Pour un rapport de ces reconnaître les autres champs, vous devez définir la date prédéfinie sur **aucun**.

<p>Texte libre invites</p>	<p>Utilisateur invites dans certains rapports exigent que vous tapez dans les valeurs au lieu de la sélection dans la liste.</p> <p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>Le rapport de tentative de traitement d'Interaction, par exemple, contient les invites texte libre suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ID du client</b></li> <li>• <b>Dans</b></li> <li>• <b>À</b></li> <li>• <b>ID d'interaction</b></li> </ul> <p>Les valeurs que vous fournissez dans ces champs doivent correspondre exactement les valeurs doivent être récupérée à partir de votre source de données. Des caractères génériques et les opérateurs (comme &lt; ; et &gt;) ne sont pas reconnu. Pour spécifier plusieurs dans un champ, séparer chaque valeur par un point-virgule (;) : par exemple : 4155551234 ; 5066746767 ; 6504662829</p> <p>Pour que le renseignement Web récupérer toutes les valeurs de ces champs (répondant le rapport d'autres conditions) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type 0 dans les champs de texte libre en fonction du nombre, comme <b>ID d'Interaction</b>.</li> <li>• Type tous les dans les champs de texte libre en fonction du caractère, comme <b>ID du client</b>.</li> </ul> <p>Exécution d'un rapport avec ces champs désélectionnées refer Web Manager afficher une boîte de dialogue vous voulez que vous permet de spécifier les valeurs manquantes.</p>
<p>Invite interactions</p>	<p>À l'exception du rapport flux d'Interaction, il n'y a aucune interactions entre les invites utilisateur dans les rapports GI2 par défaut.</p> <p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>(Vous pouvez ajouter des interactions en personnalisation des rapports d'utilisation en cascade invites, comme décrit dans <a href="#">Using Cascading Prompts</a>.) Dans la vue du tableau de bord deux ou Web Manager, les sélections effectuées à une invite indépendance des sélections effectuées à une autre. Bien que des relations entre les objets peuvent être bien définies dans votre source de données, en sélectionnant un groupe de file d'attente spécifique à partir de l'invite de groupe de file d'attente, par exemple, ne limite pas les files d'attente disponibles à l'invite de file d'attente pour uniquement ceux qui appartiennent au groupe de file d'attente sélectionné. Par conséquent, veillez à effectuer des sélections utile à toutes les invites.</p> <p>Pour le rapport flux d'Interaction, les sélections effectuées dans le <b>Agent cible</b> et <b>file d'attente cible</b> invites sont interdépendants. Sélectionnez <b>tous les</b> ciblé des files d'attente, par exemple, pour revenir à toutes les interactions (le rapport de la réunion d'autres qualités) qui s'écouler par le biais d'une file d'attente associé à l'agent indiqué à la <b>Agent cible</b> invite et vice versa. En outre, bien que les valeurs que vous sélectionnez à l'autre invites dans ce rapport sont indépendants : ne portant aucune relation par rapport à chaque une autre : le rapport afin de récupérer toutes les pattes d'une interaction dans lequel les critères que vous spécifiez indiquent pour récupérer inférieur à</p>

	<p>toute la durée de l'interaction.</p> <p>Plusieurs rapports d'avoir plus d'un date invite, y compris <b>filtre de Date ensemble avant, ensemble avant jour filtre, Date de début, et la Date de fin</b> invite. Savoir que la sélection spécifié dans le <b>ensemble avant filtre de Date</b> ou <b>ensemble avant jour filtre</b> atouts toute autre spécification date effectuées. En outre, si votre sélection de date prédéfinie est définie sur une date pour laquelle aucune donnée n'est dans votre data mart, le rapport ne revenir aucuns résultat, quel que soit n'importe quelle plage de dates peut spécifiées dans les <b>Date de début et la Date de fin</b> invites utilisateur. Pour le rapport à la reconnaissance des valeurs que vous spécifiez pour <b>Date de début et la Date de fin</b>, vous devez définir explicitement le <b>filtre de Date ensemble avant</b> (ou <b>ensemble avant jour filtre</b>) invite à <b>aucun</b>. Web Manager ne valide pas d'entrée sens en les invites utilisateur, telles que des dates de fin qui se trouvent avant les dates de début.</p>
--	--

## Examinant vers le haut et examinant vers le bas

La capacité à détailler vers le haut et détailler vers le bas dans un rapport pour afficher les résultats dans une plus grande ou plus étroite perspective est disponible via Web Manager. Cette fonction est contrôlée par l'ordre des dimensions dans les hiérarchies qui sont définis en utilisant l'outil de création d'informations.

### [+] Afficher le tableau

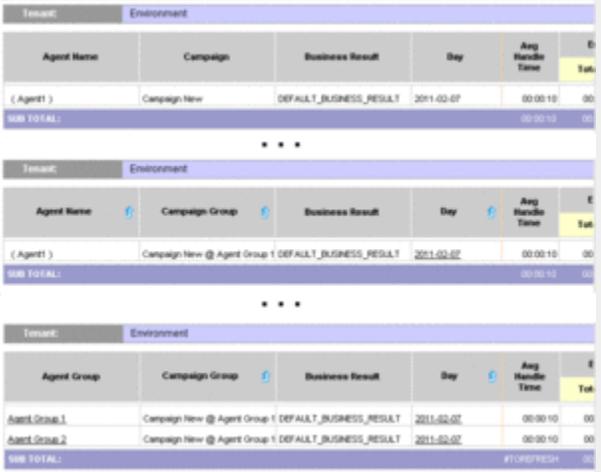
Hiérarchie de l'intervalle de temps :	<b>Année &gt; trimestre &gt; mois &gt; jour &gt; heure &gt; 30 minutes</b>
Hiérarchie des types de service :	<b>Type de service &gt; sous-type de Service</b>
Hiérarchie de l'agent :	<b>Groupe d'agents &gt; nom de l'Agent</b>
Hiérarchie de groupe de campagnes :	<b>Groupe de campagnes &gt; campagne</b>
Hiérarchie de la file d'attente :	<b>File d'attente groupe &gt; file d'attente</b>
Hiérarchie de l'interaction :	<b>Type d'interaction &gt; sous-type d'Interaction</b>

—ce tableau affiche que les hiérarchies intrinsèques dans le GI2\_Universe.

### Conseil

Les hiérarchies dans l'outil de création d'informations diffèrent de celles qui sont utilisés pour l'agrégation des données de mini-entrepôt d'informations, qui sont décrits dans le "[rapports et analyse agrégats User's Guide](#)".

Examinant le long de la hiérarchie de groupe de campagnes	Opérations d'exercice le long de la hiérarchie de groupe de campagnes peuvent conduire à l'affichage des lignes en double dans un rapport lorsque les agents appartenant à plus d'un groupe d'agents.
---	---

	<p><b>[+] Plus d'informations</b></p>  <p>Examinant anomalie lorsque Agents appartenir à plus de 1 groupe</p> <p>Lorsque l'agent campagne déclenche sont affichés, examinant vers le bas dans la campagne pour le groupe de campagnes et puis examinant vers le haut de l'agent à grouper les résultats d'agent dans les lignes en double. La figure <i>examinant anomalie lorsque Agents appartenir à plus de 1 groupe</i> illustre cette anomalie dans les trois exemples de tronquées de rapport de campagne sortants d'Agent.</p>
<p>Exercice des opérations</p>	<p>Exercice des opérations afficher les résultats en fonction des critères que vous spécifiez initialement.</p> <p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>Par exemple, examinant vers le haut dans une instance de rapport quotidien s'étendant au-delà de deux jours fournit des résultats pour seulement les deux jours sélectionnés pour la nouvelle instance de rapport, qui, en fonction de la hiérarchie de l'intervalle de temps est décomposée en trois par mois. Ultérieur exercice en haut de l'instance d'un mois rapport fournit les résultats trimestre partiels : contenant des données uniquement pour les personnes incluses sélectionné initialement de deux jours. Les mêmes sont "vrai" si vous exercice en haut à un rapport de l'année. Examinant inverse respecte également les critères de sélection original.</p>
<p>Explorer opérations</p>	<p>Vous ne pouvez pas descendre dans les résultats agrégés au niveau interaction ou interaction segment ; Toutefois, les données correspondant sont disponibles dans la base de données d'infos Mart (s'il n'a pas été vidé) et vous pouvez créer des rapports pour fournir ce niveau de détail.</p> <p><b>[+] Plus d'informations</b></p> <p>(Les rapports sur les détails de l'Interaction fournissent des niveaux d'interaction et d'interaction segment de détail sans examinant à partir des informations agrégées.) La hiérarchie d'Interaction précédemment référencée est basée sur le type et le sous-type une interaction (par exemple, entrant/RETOURNew), et non sur les jambes de l'interaction.</p>

---

## Actualisation des données

Vous devez actualiser les données du rapport chaque fois que le processus d'agrégation est terminée et avant la première ouverture le rapport. En effet, pour ce rapport afficher les résultats, vous devez actualiser les données à l'ouverture d'un rapport qui n'a jamais été précédemment ouverte à tous les. Le processus d'ouverture d'un rapport, en elle-même et ne s'actualise pas les données du rapport.

Actualisation des données pour le rapport est important si le rapport a été précédemment enregistré avec les résultats ; Si les données sont rafraîchies pas, Web Manager utilise les données sont enregistrées au sein de cube pour le rapport, ce qui peut contenir des données périmées. (Consultez la documentation de BusinessObjects pour plus d'informations sur le contenu des cubes de rapport.) Vous devez également actualiser un rapport d'exercice, lorsque le rapport comporte des mesures intelligents : mesures en fonction d'agrégation est base de données délégué. Par création, au lieu de la valeur de la cellule Web renseignement, affiche #TOREFRESH comme espace réservé jusqu'à ce que le rapport est actualisé.

Pour actualiser les données pour un rapport, cliquez sur **Actualiser les données**. La barre d'État Web renseignement indique la dernière date et l'heure lorsque le rapport a été actualisé. Si un rapport n'a jamais été actualisé, la barre d'état affiche le message suivant :  
Actualiser la Date : Pas les données sont actualisées.

Le processus d'agrégation s'exécute en continu toute la journée dans le délai qui est déterminé par les options de configuration dans le **[Planning]** section du Genesys infos Mart **Application** objet. Consultez le [Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys](#) pour plus d'informations sur ces options et pour déterminer le paramètre Planning dans votre environnement.

### Conseil

Lorsque les valeurs d'agrégation ne sont pas disponibles au moment de l'exécution d'une requête, mesures délégués peuvent revenir #TOREFRESH valeurs dans certains rapports. Pour éviter ce problème, vous pouvez activer une option d'actualisation automatique sur une base par le document ou sur le serveur. Pour plus d'informations, voir le [Interactive Notes de diffusion de connaissances Genesys](#).

Pour plus d'informations sur le renseignement Web, consultez la documentation de BO/deux.

---

# Explication de l'univers

Cette section fournit des informations générales sur le GI2 univers et aide à vous comprendre l'utilisation de l'outil de création d'informations.

L'univers pour GI2 comprend les éléments suivants :

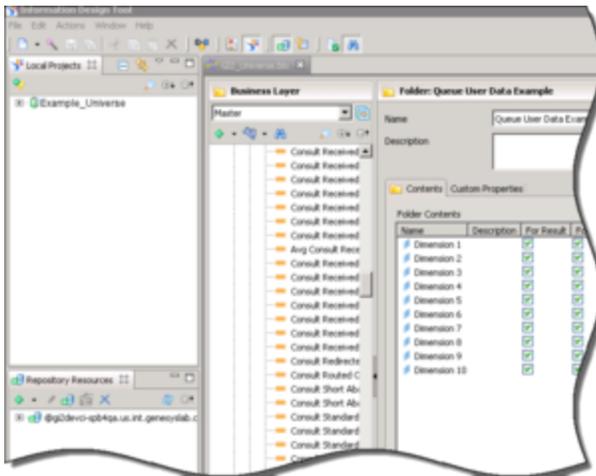
- près de 600 mesures
- 60 conditions (dans le cas contraire appelées filtres)
- plusieurs file d'attente, l'agent et les dimensions de temps
- ainsi qu'aux hiérarchies
- listes de valeurs
- éléments masqués.

Vous organiser et de gérer les éléments à l'aide de l'outil de création des informations (voir la figure *l'outil de création d'Information*). Cependant, il convient de noter que si votre univers utilise le format BOE 3.1 programme, vous devez en utilisant l'outil de création d'univers gérer.

## [+] Plus d'informations

La plupart des éléments utilisés par les rapports GI2 est définie dans l'univers. Autres éléments — telles que les étiquettes, pied de page, en-têtes de colonne et une partie des en-têtes de rapport : sont définies dans la structure de rapport à l'aide de Web Manager. Notez qu'il y a plusieurs éléments univers qui ne sont pas utilisés dans un rapport. Le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" décrit les rapports qui se baseront sur les et chaque élément.

Univers restructuration doit être effectuée que par les utilisateurs qui possèdent une compréhension de colonnes et les tables d'informations Mart et correspondant connaissances des logiciels de deux. Genesys n'accepte pas les modifications apportées aux éléments de l'univers au-delà de ces personnalisations décrites dans [personnalisation GI2 univers les rapports](#). Etant donné que les éléments univers servent de la couche de sémantique pour tous les utilisateurs, Genesys recommande que vous ne permettent pas de votre population générale des utilisateurs modifier les éléments de l'univers. Pour plus d'informations sur le contrôle des droits des utilisateurs GI2 (BO), consultez la documentation de BO/deux.



L'outil de création des informations

## L'univers GI2 dans l'outil de création des informations



L'univers GI2 dans l'outil de création des informations

Les éléments au sein de l'univers GI2 constituent la couche d'opérationnelle de l'environnement sémantique de Genesys infos Mart.

### [+] Plus d'informations

Cet univers contient :

- En fonction du SQL des objets prédéfinis en correspondance des structures SQL (les tables, les colonnes, les fonctions de base de données) dans la base de données du mini-entrepôt d'informations.
- Un schéma des tables et rejoint est utilisés dans le mini-entrepôt de d'informations.

L'outil de création d'informations est l'outil de BusinessObjects a été utilisé pour définir cette couche et l'outil que vous pouvez utiliser (si votre compte a des droits requis) pour :

- Modifier les objets pour affecter les résultats sont récupérés par les rapports GI2.
- Créer des objets univers (ou univers) à utiliser dans les rapports de Web Manager.
- Voir la *étendue* définitions d'objets qui appartiennent à l'univers GI2. (*Base descriptions des mesures*

sont visibles par tous les utilisateurs dans le tableau de bord deux et Web renseignement d'interfaces.)

- Spécifier les paramètres de connexion à un ou plusieurs intergiciels de base de données.

Via Web renseignement, utilisateurs rapport parfaitement de se connecter à l'univers GI2 et exécuter des requêtes sur leur mini-entrepôt de données. Rapport sur les utilisateurs peuvent effectuer l'analyse des données et créer de nouveaux rapports, sélection des objets à partir de l'univers GI2, sans jamais voir ou devoir comprendre les structures de données ou de requêtes complexes de leur sous-jacent mini-entrepôt de données.



Prise en charge autres définitions de la mesure % acceptée

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ce volet, consultez le *informations création outil Guide de l'utilisateur* disponibles à partir du texte=SAP. Certaines modifications aux éléments univers sont pris en charge ; ils sont indiqués dans la description d'une mesure particulière dans le "**Genesys Interactive connaissances univers Guide**". En outre, si les définitions de l'autres existent, ils sont fournis dans les propriétés de la mesure sur la **Source informations** onglet, qui s'affichent dans la figure *pris en charge autre définitions de la % accepté mesure*. Dans l'outil de création d'informations, prise en charge des définitions d'autres commencent avec la phrase « Utilisation développeur uniquement ». (Vous pourriez avoir faire défiler pour lire la totalité des définitions de remplacement.) Reportez-vous au **Personnalisation des définitions de mesure** pour connaître la procédure préférée pour modifier des définitions de ces.

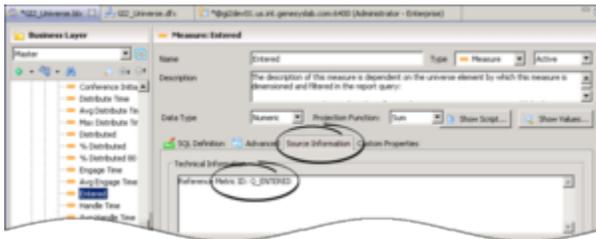
Pour plus d'informations sur l'univers, consultez les pages suivantes :

- [Noms de mesure](#)
- [Classification des mesures](#)
- [Types de supports disponibles](#)
- [Source d'informations agrégées](#)
- [Cartes de mesure](#)
- [Mappage de mesure neutre](#)

# Noms de mesure

Utilisez les informations de cette page pour comprendre l'affectation de la mesure et la référence métrique ID.

## ID de métrique référence



ID de métrique référence de la mesure Queue\Entered

De nombreuses classes contiennent des mesures dont les noms qui correspondent aux mesures dans d'autres catégories. Toutefois, le nom complet d'une mesure inclut la classe dans lequel la mesure appartient, ce qui et rend unique. Car le nom complet peut être assez long, la plupart des mesures ont été attribués à un ID de référence métriques qui s'affiche sur la **Source informations** onglet des propriétés de la mesure. Ce code est information uniquement et n'est pas référencé selon l'une des rapports. Devez vous devez contacter le service client de Genesys pour plus d'informations, cet ID peut être utile lorsque vous décrivez une mesure spécifique.

La figure *référence métrique ID de la mesure Queue\Entered* affiche l'ID attribué à la mesure d'entrée appartenant à la classe Q client GI2\_Universe. En revanche, l'ID de référence de la mesure du même nom dans la catégorie du client por est T\_ENTERED.

## Convention de dénomination

Mesures détails proviennent les tables de Genesys infos Mart suivantes :

- SM\_RES\_STATE\_FACT
- SM\_RES\_STATE\_REASON\_FACT
- MEDIATION\_SEGMENT\_FACT
- INTERACTION\_RESOURCE\_FACT

Toutes les mesures de l'intervalle proviennent des tables d'agrégation contenant "\_I\_" dans le nom de l'objet base de données : par exemple :

- AG2\_I\_AGENT\_SUBHR

- AG2\_I\_STATE\_RSN\_SUBHR
- AG2\_I\_SESS\_STATE\_SUBHR

Aucune convention de dénomination spéciale n'identifie une table en tant que celui qui contient les mesures de disposition, autres que de la disposition mesures proviennent toutes de tables AG2\_\* qui ne sont pas à utiliser "\_I\_" dans le nom de table : par exemple :

- AG2\_AGENT\_CAMPAIGN\_HOUR
- AG2\_AGENT\_QUEUE\_HOUR
- AG2\_CAMPAIGN\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_ABN\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_ACC\_AGENT\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_GRP\_HOUR
- AG2\_ID\_HOUR
- AG2\_AGENT\_HOUR
- AG2\_AGENT\_GRP\_HOUR

Chaque hiérarchie comporte sept de tableaux et/ou de vues, qui ont les suffixes suivants : \_SUBHR, \_HOUR, \_jour, \_WEEK, \_MONTH, \_QRTR et \_YEAR.

# Classification des mesures

Toutes les mesures sont classifiées en tant qu'un des trois types :

- Détail
- Intervalle
- Disposition

Le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" identifie la classification de la mesure. Mesures peuvent également être définies comme étant mesure soit *client* ou *consulter* interactions et des interactions de consultation, soit sous forme *chaud* ou *simple* consultations. Les paragraphes qui suivent décrivent chacune de ces classifications.

## Détails des mesures

*Détailler mesures* fournissent la mesure d'une, qu'une seule activité, contrairement à l'intervalle et la disposition des mesures qui agrègent des informations sur un certain nombre d'interactions qui se produisent à un certain temps. Quelques exemples de mesures détails sont les suivants :

- Flow\Duration
- Temps Session\Active
- Temps State\Reason
- Ixn State\Duration
- Temps de traitement Attempt\Queue
- *Flux d'utilisateur données Example\Detail 8*
- *Traitement des données de l'utilisateur Example\Detail 16*

(*Flux d'utilisateur données Example\Detail 8* et *traitement utilisateur données Example\Detail 16* sont masquées univers des mesures qui apparaissent en italique dans ce document et dans l'outil de création d'informations.) Notez la distinction entre ces mesures détails et la terminologie de BO pour les objets Détails : par exemple de l'objet de détail de nom d'utilisateur de la dimension de nom de l'Agent. Les deux concepts sont entièrement différentes.

## Intervalle de mesures

*Mesures intervalle* mesurer les activités qui se déroulent dans l'intervalle de rapport, qu'ils se produisent, quel que soit ou non les interactions complets pendant l'intervalle et si l'intervalle est terminée.

Ils pris en compte et durées de ces mesures sont coupées où les interactions recouper plusieurs

---

intervalles sont attribuées à chacun des intervalles dans lequel les activités se produisent. Dans les scénarios dans lequel une interaction est en attente dans la file d'attente lors de l'heure change, l'heure de l'interaction est en fait attendue en file d'attente lors de la première valeur d'intervalle est attribuée à la première valeur d'intervalle. Par exemple, si une interaction est en attente dans la file d'attente de 03:58 - 16:03, deux minutes est attribuée à la première valeur d'intervalle (03:30 - 15:59), et les autres trois minutes est attribuée à l'intervalle deuxième (04:00 à 16:29).

En outre, un décompte est attribué à chaque intervalle, où l'interaction persiste : autrement dit, un nombre entre 1 pour l'interaction est en attente dans la file d'attente pendant la première valeur d'intervalle et un autre compte de 1 pour la même interaction, en attente dans une file d'attente, pendant l'intervalle deuxième.

Mesures intervalle fournissent une interprétation de l'activité s'est produite pendant un intervalle. Quelques exemples de mesures intervalle sont les suivantes :

- Interaction State\Consult reçu heure
- Interaction State\Hold
- Temps d'échanges State\Active
- State\Busy échanges

La classe lxn État dans l'univers GI2 héberge mesures intervalle supplémentaires.

## Disposition des mesures

*Mesures disposition* fournir une interprétation du nombre et durée d'activité du centre de contact, attribuant leur mesure à l'intervalle dans lequel une interaction a été reçue par la ressource du centre de contact : indique si la ressource est une médiation DN une ressource de traitement, comme un agent. Dans les scénarios dans laquelle un agent parle à un client sur les limites de la journée, tout le temps de parole est attribuée à l'intervalle de rapport premier et aucun est attribuée à l'intervalle de ce dernier. Par exemple, si un agent parle à un client sur les limites de la journée (23:45 - 12:15 AM), tout le temps de parole (30 minutes) est attribuée à la génération de rapports première valeur d'intervalle (jour 1) et aucun est attribuée à la dernière dispositif (jour 2).

De même, le nombre (de 1 interaction) est attribué pour le premier intervalle ; aucun nombre à tous les obtient attribuée à la seconde. Par conséquent, les mesures de disposition sont additif ; leurs pris en compte dans un intervalle peuvent être ajoutés aux pris en compte d'autres intervalles pour obtenir un nombre total d'activité pour tous les intervalles, sans double comptage.

Voici des exemples de mesures disposition :

- Consultation Activity\Avg reçu heure
  - POR Customer\% transfert lancée Agent
  - Q Customer\Hold
  - Agent Contact\Preview
-

## Remarque spéciale sur les mesures de Disposition de campagne

Pour les mesures qui sont associés à des campagnes d'appels sortants, ils pris en compte et aux durées sont attribuées à l'intervalle dans lequel les tentatives de contact ont été apportées. Cela diffère de versions antérieures, dans lequel les mesures ont été attribués à l'intervalle dans lequel la session de groupe de campagne d'appels sortants a démarré.

## Client contre des Interactions de consultation

L'univers GI2 contient les objets qui mesurent uniquement les jambes liées au client d'interactions ou les jambes liées à la consultation des interactions — décrit en tant que l'interaction avec les clients et l'interaction de la consultation, respectivement, au sein de la documentation GI2. Ils sont définis dans l'annexe « Dictionnaire des éléments de données » de la "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)". Cette différence permet de créer des rapports résumant activités mieux alignement avec l'activité d'un centre de contact.

Certaines mesures univers mélangent les différentes sections de cycle de vie d'une interaction : plus principalement ceux présents dans le client Q & consulte dans la catégorie. Des mesures se recherche commune mélangent les interactions avec les clients avec un sous-ensemble d'interactions de consultation ou consultations chaudes (présentées dans le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)".)

### [+] Les Interactions avec les clients / consultation dans l'univers

Class\ Measure	Client	Consultation simple	Consultation chaude	Chaud & Simple	N/A
Abandonné en attente STI class\ *	✓	✓			
Accepté Agent STI class\ *	✓				
Classe d'activité : Toutes les mesures chaud de consultation			✓		
Classe d'activité : Toutes les autres mesures de consultation		✓			
Classe d'activité : Toutes les accepté, offert, les mesures de réponses	✓		✓		
Classe d'activité : Descripteur	✓			✓	

<b>Class\ Mesure</b>	<b>Client</b>	<b>Consultation simple</b>	<b>Consultation chaude</b>	<b>Chaud &amp; Simple</b>	<b>N/A</b>
Classe d'activité : Toutes les autres mesures	✓				
Classe de Contact d'agent : Toutes les mesures chaud de consultation			✓		
Classe de Contact d'agent : Toutes les autres mesures de consultation		✓			
Classe de Contact d'agent : Toutes les autres mesures	✓				
POR consulte classe : Toutes les mesures chaud de consultation			✓		
POR consulte classe : Toutes les autres mesures de consultation		✓			
POR client class\ * : Toutes les mesures d'accepté	✓		✓		
POR client class\ * : Toutes les autres mesures	✓				
Dans la catégorie Queue\Q consulte : Toutes les mesures chaud de consultation			✓		
Dans la catégorie Queue\Q consulte :		✓			

Class\ Mesure	Client	Consultation simple	Consultation chaude	Chaud & Simple	N/A
Toutes les autres mesures de consultation					
Nom du contact tentative class\ *	✓				
Dans la catégorie Queue\Q client : Toutes les mesures d'accepté  (mais pas l'accepter mesures)	✓		✓		
Dans la catégorie Queue\Q client : Toutes les mesures entrée, Distribute(d) et offert	✓		✓		
Dans la catégorie Queue\Q client : Toutes les autres mesures	✓				
Client Queue\Q & consulte class\ *	✓			✓	
Flux class\ Duration	✓			✓	
Classe tentative de traitement : Toutes les mesures de client	✓				
Classe tentative de traitement : Toutes les mesures de la Conférence	✓				
Classe tentative de	✓			✓	

Class\ Mesure	Client	Consultation simple	Consultation chaude	Chaud & Simple	N/A
traitement : Potentiel de Satisfaction					
Classe tentative de traitement : File d'attente de temps, temps de réponse, Point de routage temps et la durée totale des mesures	✓			✓	
Classe de l'état de l'interaction	✓			✓	
État ixn class\ *	✓			✓	
Objets de service class\ *					✓
Session class\ *	✓			✓	
État class\ *	✓			✓	
Raison et l'État class\ *	✓			✓	
Échanges État class\ *	✓			✓	
Transfert class\ *	✓				

—ce tableau résume si incorporent des mesures dans chaque catégorie univers liés aux clients ou votre activité liée à la consultation ; et, si ce dernier, quel type d'activité de consultation est mesurée qui y sont. Quelques univers mesures sont liées ni à une activité client ni consultation ; Ceci est indiqué dans la colonne N/D. (Les mesures liés dans la classe les objets de Service, par exemple, ne pas mesurent activité du centre de contact ; ils sont fournis dans une capacité administrative pour le calcul des autres mesures).

## Types de supports disponibles

Le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" répertorie les types de média peuvent rendre des résultats différents de zéro pour chaque mesure dans l'univers. Par exemple, les types de médias disponibles pour la mesure consulter Standard abandonnées en attente de la classe Q consulte est décrite comme "la voix, ouvrir (Sync)", indiquant de voix et tous les ouvrent média synchrone types sont disponibles.

### [+] Plusieurs Types de média applicable au sein de l'univers

	Média voix	Sync média	Tous les médias	N/A
Toutes les mesures d'avant Abandon		X		
Toutes les mesures accepté/non acceptée			X	
Active toutes les mesures de temps			X	
Tous les lié mesures et les données en cours est				X
Toutes les mesures occupés			X	
Effacer tous mesures			X	
Toutes les mesures de la Conférence			X	
Toutes les mesures de consultation			X	
Toutes les mesures de numérotation	X			
Toutes les mesures de réparties			X	
Toutes les mesures de durée (ne doit pas être confondus avec toutes les mesures qui mesurent durée)			X	
Toutes les mesures engager			X	
Toutes les mesures d'entrée			X	
Terminer toutes les mesures			X	

	<b>Média voix</b>	<b>Sync média</b>	<b>Tous les médias</b>	<b>N/A</b>
Toutes les mesures de traitement			X	
Toutes les mesures d'attente	X			
Toutes les mesures de l'Invite			X	
Toutes les mesures d'offert			X	
Toutes les mesures Outbound	X			
Toutes les mesures de prêt/non prêt / d'occupation			X	
Toutes les mesures de redirigée			X	
Toutes les mesures de rejetés			X	
Toutes les réponses, aucune réponse et ont répondu mesures			X	
Toutes les mesures de revenus et la Satisfaction			X	
Tous les acheminement autres mesures			X	
Toutes les mesures de compétence			X	
Toutes les mesures bloqués			X	
Toutes les mesures de transfert			X	
Mesures tous les inconnu			X	
Toutes les mesures chauds	X			
Toutes les mesures de délai entre chaque appel	X			

—ce tableau résume les types de médias applicable pour les regroupements logiques de mesures sur l'ensemble des classes dans laquelle elles se trouvent. « Tous les mesures avant l'Abandon », par exemple, s'applique à toutes les personnes qui mesurent l'abandon d'interactions, qu'ils soient transférés qui ont dû être avortés abandonnées invitez et en attente de mesures abandonnées à

---

court mesures, standard abandons ou abandoned-within-a-service-time-interval mesures dont ils pris en compte, maximums, moyennes, pourcentages de ce dernier et durées.

Si les types de répertoire média applicable pour une mesure spécifique au sein du groupe diffère de la norme, les différences sont bas de page dans la partie inférieure de la table. Pour les mesures qui peuvent être classé comme appartenant à plus d'un regroupement (c'est représenté par deux ou plusieurs lignes dans le tableau), la règle de type de média plus restrictive s'applique.

Par exemple, la mesure consulter reçu chaud délai entre les permettre être classée dans :

- « Toutes les mesures consultation », qui s'appliquent à tous les médias Chat.
- « Toutes les mesures chauds », qui s'appliquent uniquement aux média voix.
- « Tous les mesures délai entre chaque appel », qui s'appliquent uniquement aux média voix.

Les règles de deux derniers média sont le plus restrictif des trois ; par conséquent, elles s'appliquent à mesure de la consultation reçu chaud délai.

---

## Source d'informations agrégées

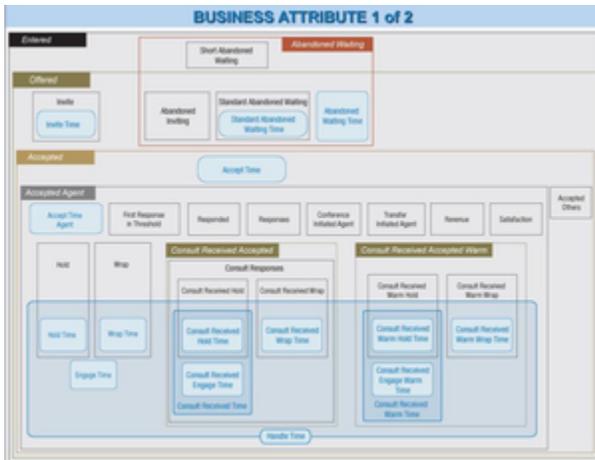
Les tables qui sont créés et renseignées par le moteur d'agrégation sont l'immédiate source de données de centre de contact agrégé pour les rapports GI2. Ce moteur est déployé parfaitement avec des installations GI2 et est décrit dans la documentation car. Les rapports sont élaborés sur les données à partir de ces tableaux et permettent d'afficher les performances des ressources du centre de contact que des interactions passent les ressources ou sont gérées par les, coté de tables de dimension infos Mart suivantes :

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• CALLING_LIST</li><li>• CAMPAGNE</li><li>• DATE_HEURE</li><li>• RESOURCE_</li><li>• RESOURCE_GROUP_COMBINATION</li><li>• GROUPE</li><li>• MEDIA_TYPE</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• USER_DATA_CUST_DIM</li><li>• LOCATAIRE</li><li>• TIME_RANGE</li><li>• INTERACTION_TYPE</li><li>• INTERACTION_DESCRIPTOR</li><li>• RESOURCE_STATE</li><li>• RESOURCE_STATE_REASON</li></ul> |
|---|--|

Le chapitre « Interactive connaissances rapports » de le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" répertorie les tables appui pour chaque rapport et les options de configuration qui contrôlent les population du serveur Genesys Mart d'infos des tables. En outre, la "[rapports et analyse agrégats User's Guide](#)" dispose d'opérationnelle vues de la zone de chaque objet agréger. Voir la "[Genesys infos Mart User's Guide](#)" pour en savoir comment les données sont remplies à la base de données du mini-entrepôt d'informations.

# Cartes de mesure

Plusieurs cartes de mesure qui illustrent la relation entre les mesures dans l'univers sont disponibles dans le dossier de Documentation dans deux tableau de bord. Le même dossier contient les "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)", Guide de l'utilisateur et un graphique illustrant la synchronisation des interactions. Les cartes de mesure disponibles sont les suivantes :



L'attribut de métier (1 de 2) mesurer carte

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités de l'agent</li> <li>• Activités de l'agent état de l'Interaction</li> <li>• Activité de l'agent - résumé les États</li> <li>• Attribut de métier 1 de 2</li> <li>• Attribut de métier 2 de 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact de l'agent</li> <li>• Tentative de contact</li> <li>• File d'attente 1 de 2</li> <li>• File d'attente 2 de 2</li> </ul>
--	--

La figure *carte de mesure de l'attribut de métier (1 de 2)* affiche une des deux cartes de mesure attribut de métier.

## Mappage de mesure neutre

GI2 rapports sur les interactions internes et les appels sortantes (en plus des interactions entrantes) dans les médias chat et l'e-mail (outre le canal de voix). Dans l'ordre de mesures qui s'appliquent aux médias autre que vocale médias, les utilisations de langue GI2 noms d'objets de média neutre au lieu de répliquant comme mesures et attribution les noms d'identifiant de média. Vous pourriez être habituer à l'affichage des résultats qui utilisent la terminologie centré sur la voix, en particulier si votre centre de contact surveille les interactions vocales. Par exemple, alors que "s'engager temps de réponse moyen" décrit la durée moyenne d'une conversation téléphonique active, la signification de "durée de conversation objectif" est comprise plus immédiatement.

- **[+] Correspondance neutre mesures à vocale terminologie**

Terme centré sur vocale	Média neutre terme dans GI2
Abandonné lors de la sonnerie	Abandonné invitation
ACW (travail post-appel)	Post-appel
Réponse	Accepter (par Chat) Réponse (par E-mail)
Réponse de seuil	Accepté dans limite
VRM (Vitesse de réponse moyenne)	Moyenne accepter heure
Numérotation	Invitez ou inviter
Login Time (Durée de connexion)	Temps actif
Sonnerie	Alerte ou alerte Invitant ou Invite (les deux sonnerie et numérotation constituent des mesures invitant.)
Conversation	Occupation

—ce tableau facilite ce passage à la terminologie neutre en fournissant une correspondance de termes de secteur commun aux noms des mesures de média neutre de GI2.

- **[+] Correspondance des États Genesys infos Mart Ixn GI2 Ixn États**

Infos de Genesys Mart Classification	Classification GI2
Lancer	Cela se reflète dans le composant de numérotation d'inviter mesures.
Alerte	Alerte. Cela se reflète dans le composant d'alertes d'inviter mesures.
Connecter	Ouvert.
Attente	Mettre en attente.
Post-appel	Délai entre chaque appel.
Inconnu	Inconnu.

—ce tableau montre comment Genesys infos Mart prescrit certains États neutre aux interactions différent quelque peu de comment GI2 reflète les États d'interaction (ixn) dans les noms de certaines mesures.

Cette différence est plus visible dans les données récupérées par le rapport sur les activités de détails des agents. Pour le média en ligne, par exemple, le rapport indique l'état d'une interaction que la connexion établie (connecter), tandis que vous pouvez envisager dans le cas contraire voir classifiés en tant que occupé. Pour en savoir plus sur la classification de Genesys infos Mart des États d'interaction dans le manuel de référence correspondant (disponible dans l'ensemble de documentation Genesys infos Mart) ; elles sont décrites dans le tableau INTERACTION\_RESOURCE\_STATE.

# Personnalisation du GI2 univers et des rapports

Cette section fournit des règles générales concernant la façon de personnaliser la GI2 univers et des rapports pour atteindre des fonctionnalités supplémentaires. L'accent est mis sur la personnalisation une copie des rapports et/ou de faire une copie de l'univers.

BI logiciel ne tient pas les anciennes versions de rapports et une fois que vous enregistrez les modifications dans un rapport et exporter des éléments de l'univers vers le référentiel, vous ne pouvez pas restaurer la version précédente.

Une fois que vous avez personnalisé des définitions de l'univers, n'oubliez pas que vous devez enregistrer l'univers et d'exporter vers le référentiel de deux de sorte que vos modifications sont mises à la disposition des utilisateurs de rapport, à l'aide de la procédure décrite dans la "reliant l'univers à votre Data Mart > publication univers retour vers le référentiel" section de la "[Guide de déploiement de Genesys connaissances Interactive](#)".

## Avertissement

Soigneusement élaborer et mettent en œuvre toutes les personnalisations d'univers et tester entièrement dans votre environnement avant de le placer les en production. Genesys non prises en charge la mise en œuvre des procédures ce chapitre autre que lorsque explicitement recommandé. Assurance qualité de Genesys n'a pas testé ces procédures, mais estime que, si vous utilisez les selon les règles générales, ils seront optimiser votre GI2.

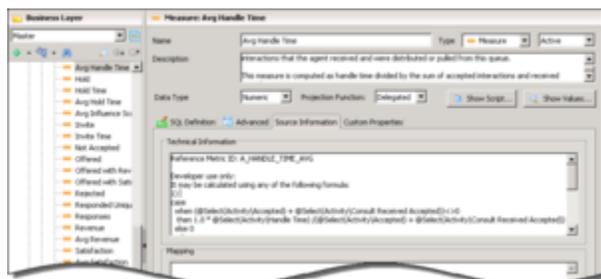
Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes :

- [Personnalisation des définitions de mesure](#)
- [Distinguer portant le même nom de files d'attente](#)
- [Créer des rapports de niveau de la semaine](#)
- [À l'aide d'agrégation 15 minutes](#)
- [Suppression de champs de rapports](#)
- [À l'aide des données jointes](#)
- [Modifier la prévision](#)
- [À l'aide des invites en cascade](#)
- [Génération de rapports à l'extérieur le fuseau horaire GMT](#)
- [Définition de la portée de cette analyse](#)
- [Résolution des problèmes incompatibilité](#)

# Personnalisation des définitions de mesure

Genesys prend en charge la personnalisation limitée des mesures suivantes dans GI2\_Universe :

<p><b>Classe d'activité</b></p> <p>Temps de traitement de l'objectif Temps traitement</p>	<p><b>File d'attente dans la catégorie</b></p> <p>% Acceptée % Accepté 80 Temps de traitement de l'objectif Temps traitement</p>
<p><b>POR client classe</b></p> <p>% De réponse première heure Niveau de service</p>	<p><b>Résumé des États dans la catégorie</b></p> <p>% Occupation</p>



Autre définition de la mesure de temps de traitement Activity\Avg

Les définitions de remplacement pris en charge pour chaque mesure sont fournies dans la mesure **Source informations** Propriétés dans l'outil de création d'informations, comme illustré dans la figure *autre définition de la mesure de temps de traitement Activity\Avg*. Définitions de l'autres ne sont pas fournies dans la documentation.

## [+] Plus d'informations

Des mesures composées sont basées sur les définitions de leurs prise en charge des mesures qui ont des définitions peuvent aussi être modulaire et personnalisables. Par conséquent, si vous personnaliser un définition, prenez en compte la personnalisation des prise en charge définitions pour toute la famille des mesures affecté par vos modifications. En outre, n'oubliez pas que certaines des mesures sont utilisés par à plusieurs rapport ; la mesure Activity\Avg temps de traitement, par exemple, est utilisée par les rapports de sept suivants :

- Rapport sur le comportement agent
- Rapport résultat métier et du groupe d'agents
- Rapport sur Segment de clientèle groupe d'agents
- Rapport de traitement Interaction groupe d'agents
- Rapport sur les types de Service dans la groupe d'agents

- Rapport sur l'agent file d'attente
- Utilisation du rapport sur l'agent

Data Type Number		INTERNAL MEASURE ID A_HANDLE_TIME_AVO	USED IN REPORT(S) Agent Contact Report Agent Group Business Result Report Agent Group Customer Segment Report Agent Group Interaction Handling Report Agent Group Service Type Report Agent Queue Report Agent Utilization Report
ALTERNATE? Yes	AGGREGATION By delegated		
PRODUCED IN 7.8.0	DOCUMENTED IN N/A		

Champ autre, affichant si la personnalisation est pris en charge

Modification d'une définition de mesure dans l'outil de création d'informations affecte tous les rapports dans lequel la mesure est utilisée. Voir la description de chaque mesure dans le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)" pour obtenir la liste des rapports GI2 qui emploient la mesure.

Pour déterminer si la personnalisation pour une mesure spécifique est pris en charge, recherchez la mesure dans le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)"; dans le Guide univers, la valeur de la **autre?** champ indique si la personnalisation est pris en charge (tels qu'indiqués dans la figure *champ autre, affichant si personnalisation est pris en charge* qui affiche portant sur une partie de l'entrée d'univers Guide pour la mesure Activity\Avg temps de traitement).

## [+] Comment changer une définition de mesure

1. Dans l'outil de création d'informations, cliquez sur une mesure pour afficher les propriétés de la mesure.
2. Vérifiez que le fichier **Projection fonction** est attribué. (L'outil de création d'informations peut réinitialiser cette valeur sur Somme lorsque vous apportez des modifications de certaines à mesures.)
3. Sur le **Source informations** onglet, copier la définition de remplacement appropriée dans la **informations techniques** champ. Il peut y avoir plus d'une définition à partir de laquelle vous pouvez choisir.
4. Sur le **définition SQL** remplacer la définition indiquée dans l'onglet, la **sélectionnez** champ à la définition d'autre que vous avez copiée.
5. Dans le **Description** champ, de modifier la description de mesure pour correspondre à la définition de que vous avez choisi.
6. Enregistrer et fermer l'univers.
7. Exporter l'univers dans le référentiel de sorte que les modifications effectuées sont disponibles pour tous les utilisateurs.



L'onglet de Description du rapport dans Web Manager

Pour vous assurer que les utilisateurs de rapport voir les descriptions précises, vous devez également mettre à jour mesurent des descriptions des fonctions, le cas échéant, dans les rapports dans lequel les mesures de personnalisée sont utilisées. Les rapports sur les n'héritent pas de description de l'outil de création d'informations ; vous devez mettre à jour les manuellement. Vous pouvez trouver les descriptions sur la **Descriptions** onglet de chaque rapport dans Web Manager, tels qu'indiqués dans la figure *l'onglet de Description de rapport dans Web renseignement*.

Vous pouvez également créer de nouvelles mesures (basées sur les définitions des mesures existantes d'univers) en utilisant la **barre d'outils de la formule** (disponible lorsque vous modifiez un rapport au renseignement Web). Nouvelles mesures que vous créez à l'aide de cette méthode sont disponibles que dans le document Web renseignement dans lequel vous les créez. En règle générale, Genesys déconseille cette approche permet de définir de nouvelles mesures. Assurez-vous que seulement qualifiés utilisent les moyens de formule personnalisée.

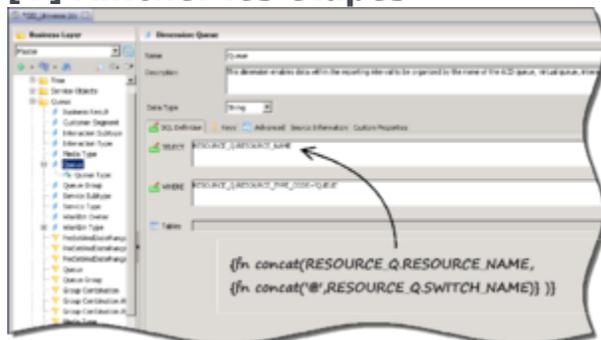
# Distinguer portant le même nom de files d'attente

Cette page décrit les étapes, que vous pouvez effectuer pour réinitialiser les dimensions pour distinguer les files d'attente avec correspondant aux noms. GI2 attend les objets du centre de contact pour être identifiés de manière intitulée et il s'agit généralement vrai dans des environnements d'un seul autocommutateur, il n'est peut-être pas vrai dans des environnements plus complexes qui emploient plusieurs autocommutateurs. Dans ce cas, les noms des objets de la file d'attente pourraient être identiques à partir d'un autocommutateur à l'autre.

Etant donné que les objets du centre de contact de votre entreprise ne peuvent pas porter un nom unique, les rapports sur les GI2 basé sur la file d'attente tient compte uniquement les nom de la file d'attente lors de la récupération des données relatives aux objets de la file d'attente. Les rapports ne pas filtrent les données en fonction de l'autocommutateur à partir de laquelle les données est originaire, pour les rapports basés sur des files d'attente de GI2 affichent les résultats pour tous les objets partageant le même nom au lieu de seulement les résultats de la file d'attente prévue en file d'attente.

## Pour réinitialiser la définition des dimensions de file d'attente à la reconnaissance autocommutateur de la file d'attente :

### [+] Afficher les étapes



Distinguer les files d'attente

1. Ouvrez l'univers GI2.
2. Dans les définitions de tous les aspects de file d'attente, quel que soit ils se produisent, remplacer la **sélectionnez** instruction avec ce qui suit :  
`{fn concat (RESOURCE_Q.RESOURCE_NAME, {fn concat('@',RESOURCE_Q.SWITCH_NAME)}) }`
3. Apportez les modifications similaires dans d'autres dimensions de type de file d'attente, telles que la dernière file d'attente, file d'attente de dernière Source et cible dernière file d'attente.
4. Enregistrer l'univers et les résultats de test.
5. Exporter l'univers le référentiel.

Rapports de file d'attente désormais affichent le nom de l'autocommutateur de la file d'attente et le nom de l'objet file d'attente au lieu d'afficher uniquement les nom de la file d'attente.

Toutefois, dans certains cas le queue@switch valeurs peuvent être trop longs pour être comprise dans les en-têtes de rapport, les étiquettes et les cellules de tableau dans lequel il pourraient se produire. Le rapport de flux d'Interaction, par exemple, permet d'alimenter le nom des objets de la file d'attente dans les cellules de tables dans les colonnes Source et cible du rapport. Vous pouvez modifier la disposition de ce et d'autres rapports mieux présentation.

---

# Créer des rapports de niveau de la semaine

GI2 ne comprend aucun rapport hebdomadaire, bien que le serveur Genesys infos Mart régulièrement accumule et remplit les données de niveau de la semaine dans la AG2\_\* tables \_WEEK dans la base de données du mini-entrepôt d'informations. Vous pouvez utiliser ces tableaux comme source pour les rapports GI2 de niveau de la semaine que vous pouvez créer, soit :

- Perçables rapports de niveau de la semaine
- Rapports niveau semaine uniquement

Si vous souhaitez que les rapports niveau semaine seule sans la capacité de la fonctionnalité exercice en haut ou colorées aux autres niveaux d'agrégation, suivez les instructions de [Week-Level-Only reports](#) pour remplacer la dimension de temps est utilisée dans les rapports avec la **semaine** dimension.

## Rapports perçables de niveau de la semaine

Pour les rapports perçables de niveau de la semaine, vous devez effectuer les opérations suivantes :

### [+] Afficher les étapes

1. Redéfinissez la **jour** dimension à un jour de semaine compatible ou créer une nouvelle dimension de type de jour absente (consultez la section [création d'une Dimension de jour de semaine Compatible](#)).
2. Modifier l'univers **temps** hiérarchie permet de définir un chemin de d'exploration en les dimensions désirées (ce qui inclut la **semaine** dimension). Reportez-vous au BI documentation pour plus d'informations sur les hiérarchies édition.
3. Remplacer la dimension de temps utilisée dans les rapports applicables à la **semaine** dimension (pour créer des rapports de niveau de la semaine). Si, toutefois, vous souhaitez que les utilisateurs de rapport pour pouvoir détailler pour les résultats de niveau de la semaine, cette étape n'est pas nécessaire.

Logiciel BI permet de créer des hiérarchies afin de faciliter l'analyse multidimensionnelle dans les rapports. Vous pouvez créer et de gérer plusieurs hiérarchies relatives à l'heure dans un univers, par exemple :

- intervalle de 30 minutes > heure > jour > semaine et
- intervalle de 30 minutes > heure > jour > mois > trimestre > année

Toutefois, si vous créez un tel système une connexion rapide, vous risquez complications pour effectuer les opérations exercice dans les rapports. Si, ainsi qu'aux hiérarchies partager les mêmes dimensions, comme précédemment montrées, détailler opérations devenues moins pratiques. Aucune autre modification rapports n'est requise pour permettre aux utilisateurs détailler pour les résultats de niveau de la semaine. Toutefois, vous devez informer votre utilisateurs des limites de la

---

semaine, telles qu'elles sont définies dans votre data mart. Ceci est expliqué dans [compréhension semaine limites](#).

## Rapports niveau semaine uniquement

Le **semaine** dimension est exclue du **temps** hiérarchie dans les rapports GI2 qui désactive examinant vers le haut ou vers le bas pour les résultats de niveau de la semaine. Vous pouvez, toutefois, créez de nouvelles copies de certains des rapports et personnaliser les pour résumant activité du centre de contacts dans une seule semaine temps seaux. Pour les rapports de niveau de la semaine seule, vous ne pouvez pas détailler présentes dans le **temps** hiérarchie. Vous pouvez activer rapports au niveau de la semaine dans tous les rapports, à l'exception de ces rapports dans le **Détails** dossier.

Pour créer des rapports de Week-Level-Only :

Personnaliser une copie d'un rapport GI2 comme suit :

### [+] Afficher les étapes

1. Dans le tableau de bord deux, sélectionnez le rapport pour copier et personnaliser, puis cliquez sur **organiser > copier**, puis **organiser > coller** pour créer une copie du rapport.
2. Sélectionnez la copie qui vient d'être créé du rapport, puis cliquez sur **autres opérations > modifier**.
3. Modifier le rapport permet d'ajouter la dimension de la semaine pour la présentation de pour le rapport et de la requête du rapport.
4. (Facultatif) Modifier les invites pour afficher une sélection de dates de limites de la semaine. Il s'agit d'une tâche complexe. Vous pouvez aussi, vous pouvez informer votre utilisateurs rapport des limites de la semaine, telle que définie dans votre data mart. Reportez-vous au [compréhension semaine limites](#) pour plus d'informations sur cette rubrique.
5. Supprimer n'importe quel autre dimension de temps de la requête de rapport et de sa mise en page.
6. Enregistrer le rapport.
7. Tester les modifications apportées par le rapport en cours d'exécution et de vérifier les résultats.

## Création d'une Dimension de jour de semaine compatibles

Vous devez créer une dimension de jour de semaine compatible si vous souhaitez permettre aux utilisateurs détailler vers le haut dans ou explorer le niveau de la journée résultats dans les rapports que vous personnaliser votre rapport. Dans la configuration par défaut, le **jour** dimension dans le **temps** classe est un jour de la mois compatible, provenant de la colonne LABEL\_YYYY\_MM\_DD de la table date\_heure. Ce champ fait référence au jour donné concernant le mois et l'année où tombe le jour ; par conséquent, les jours sont comptés comme 01 par le biais 31. Pour faire référence à un jour spécifique dans une semaine donnée, source le **jour** dimension dans le champ CAL\_DAY\_NUM\_IN\_WEEK de cette table enregistre le nombre de jours d'une semaine — en

---

commençant par 1 pour le premier jour de la semaine et de fin avec 7 pour le dernier jour de la semaine.

Pour ce faire, dans l'outil de création d'informations, vous pouvez effectuer une des opérations suivantes :

- Redéfinissez la dimension existante de la journée. Si vous choisissez cette méthode, la définition de nouvelle affecte les résultats de tous les autres rapports qui fournissent aux résultats au niveau du jour et du mois.
- Créer et de définir une nouvelle dimension, comme jour de la semaine. Si vous choisissez de cela, vous devez remplacer la nouvelle dimension, dans les deux la requête panneau et rapport présentation, tous les rapports pour lequel vous souhaitez générer des résultats de niveau de la semaine.

Lorsque vous avez terminé de personnalisation de l'univers, vous devez exporter votre travail vers le référentiel de deux pour que cette dimension redéfinie ou nouveau est mises à la disposition des utilisateurs de rapport. Cette procédure est décrite dans la "reliant l'univers à votre Data Mart > publication univers retour vers le référentiel" section de la "[Guide de déploiement de Genesys connaissances Interactive](#)".

## Explication des limites de la semaine

Les limites de 15 minutes, heure, jour, mois, trimestre et niveaux d'agrégation année très bien définis dans n'importe quelle année grégorien donné parce que chaque dénomination représente une fraction intégrante de cette année ; Il existe quatre quarts toute pour l'année, 12 mois complets, des jours complètes 365 (ou 366) ou un an dans une année. Aucune heure seul ne répartit de façon à ce que sur une partie de l'heure réside dans une année et d'autre part, dans l'autre, comme c'est précisément le cas pour le début et/ou de fin de semaines de l'année.

Au-delà de ce double adhésion de chaque année, les paramètres régionaux du système spécifient votre préférées conventions liées à la date, qui comprend la définition d'une semaine et sur le premier jour de la semaine commence. Différentes cultures observent conventions de dates différente. Par conséquent, les variations de ce qui constitue une semaine justifier discussion spéciale.

## Limites de la semaine, tel que défini dans le mini-entrepôt de Genesys infos

Le début de des semaines complètes dans la base de données du mini-entrepôt infos est déterminé par les paramètres de la **[date-heure] / le premier jour de la semaine** option de configuration Genesys infos Mart dans le **[date-heure]** section. Par défaut, chaque semaine commence le dimanche et se termine le samedi. Si les utilisateurs de rapport spécifier autre n'importe quelle plage de semaine dans la **utilisateur invite entrée** zone des rapports de la semaine que vous créez dans Web Manager, telles que du lundi au dimanche (lorsque les paramètres par défaut sont utilisés), les résultats générés affichent les données deux semaines partielles au lieu d'une période de sept jours.

### [+] Plus d'informations

Dans l'exemple du lundi au dimanche, cela pauses jusqu'à :

- Six jours, du lundi au samedi, pour la première semaine partielle et

- Un jour, dimanche – dimanche, pour la semaine deuxième partiel.

En outre, les semaines prénom de l'année pourraient être des semaines partielles, selon la façon dont le **numérotation simple de semaine** Genesys infos Mart option a été configurée. A vrai valeur pour cette option exige que 1 semaine commencer avec janvier 1 et que la fin de la semaine dernière avec 31décembre. Semaine simple numérotation n'est pas la valeur par défaut.

Il existe d'autres options de configuration dans le **[date-heure]** section concernant le contenu d'une semaine, parmi lesquelles :

- min jours en premier semaine
- Date-heure-min-jours-avance
- Date-heure-max-jours-avance

Consultez le "[rapports et analyse agrégats Deployment Guide](#)" pour plus d'informations sur ces et autres options de la semaine. (La version de Genesys infos Mart 8.x prend également en charge les semaines 8601 – conforme qui ne traite pas de cette section.) Consultez également la discussion de la table date\_heure dans le manuel de référence Mart infos de Genesys correspondant pour plus d'informations sur la définition d'une semaine utilisé par Genesys infos Mart.

---

## À l'aide d'agrégation 15 minutes

Toutes les inclus GI2 rapports (à l'exception des rapports dans le **Détails** dossier) activer colorées des résultats à un niveau de 30 minutes, par défaut, vous permet de consulter les performances de votre centre de contact pour toutes les demi-heures d'une journée. Le **intervalle de demi-heure sous** option de configuration Genesys infos Mart (dans le **[agg]** section) vous permet de modifier cette valeur. Infos de Genesys Mart Server accepte une valeur de 15min pour cette option, qui permet de 15 minutes agrégations et donc reporting à un niveau de 15 minutes. Pour activer la génération de rapports 15 minutes dans les rapports GI2, modifiez **intervalle de demi-heure sous** à 15, exécutez à nouveau la tâche d'agrégation et personnaliser l'univers et des rapports à utiliser la **quarts** dimension.

Notez que le "[rapports et analyse agrégats Deployment Guide](#)" conseille de définir le niveau d'agrégation pendant l'installation initiale du mini-entrepôt infos de Genesys et les modifiez pas par la suite.

Notez que 15 ou 30 minutes est autorisée : mais pas les deux simultanément. Par conséquent, exercice des opérations à partir du niveau de 15 minutes dans les rapports de GI2 vous personnaliser prendre vous directement les résultats de niveau de l'heure et pas les résultats de 30 minutes.

### Pour activer l'agrégation 15 minutes

Sauf indication contraire, les activités suivantes peuvent être exécutées qu'à plates-formes Microsoft Windows :

#### [+] Afficher les étapes

1. Dans le gestionnaire de Configuration de Genesys, ouvrir l'objet de Genesys infos Mart Application contrôlant population Mart d'informations.
2. Arrêter le processus d'agrégation :
  - a. Dans le mini-entrepôt de Genesys infos **Application** objet dans le **[Planning]** section, de modifier le **exécution agrégats** option de configuration faux.
  - b. Si **Job\_AggregateGIM** est en cours d'exécution, arrêter en utilisant le gestionnaire de mini-entrepôt d'infos de Genesys.
  - c. Attendez que la fréquence d'agrégation en cours est terminée. Le message suivant apparaît dans le journal de Genesys infos Mart lorsqu'il est effectué :  
Traitement arrêté en attente d'agrégation
3. Comme un point de départ facultatif mais recommandé désactiver le planificateur en définissant le paramètre le **exécution planificateur** (dans le **[Planning]** section) option de configuration faux, et utilisez le gestionnaire de mini-entrepôt d'infos de Genesys pour s'assurer qu'aucuns emplois n'exécutent.

## Important

Les étapes suivantes sont intensive de la base de données, il convient de réduire la charge et d'exécuter les lorsque contact activité du centre de n'au minimum.

4. Dans le **[agg]** section, définissez les **intervalle de demi-heure sous** option pour 15 min et enregistrer vos modifications.

## Conseil

Définissez la valeur de cette option avant l'exécute Genesys infos Mart Server pour la première fois et éviter la modification de par la suite.

5. Regroupement de données en suivant les instructions fournies dans le "**rapports et analyse agrégats User's Guide**" (consultez la section **Commission données sur une plage de temps certaines**). Vous pouvez effectuer cette étape sur n'importe quelle plate-forme pris en charge. Cette étape présente une demande de les supprimer et de le remplacer précédemment agrégées des lignes pour la période donnée. Quand le prochain cycle d'agrégation commence et est terminée, la AG2\_\* tables \_SUBHR contient des données qui sont décomposée en trois de fragments de 15 minutes.
6. Si vous avez désactivé le planificateur à l'étape 3, réactiver en définissant le paramètre **exécution planificateur** à vrai.
7. Redémarrer l'agrégation :
  - a. Réinitialiser **exécution agrégats** à vrai.
  - b. Ouvrez le gestionnaire de mini-entrepôt d'infos de Genesys et commencer la **Job\_AggregateGIM**. Effectuer cette opération pendant la période du jour, lorsque le processus de reagrégation ne gêne pas ETL traitement de nouvelles données ou à l'utilisateur final interroger des données de Genesys infos Mart existantes.
8. Fermez le gestionnaire de Configuration de Genesys et ouvrez le l'application de l'outil création d'Information.
9. Sous le **temps** dans la catégorie, renommez le **30 minutes** dimension de façon appropriée : par exemple, **15 minutes**. Genesys vous recommande de renommer la dimension existante au lieu de la création d'un autre.
10. Dans Propriétés de la dimension, définissez les **sélectionnez** instruction à une des opérations suivantes et appliquer vos changements :
  - DATE\_HEURE. LABEL\_YYYY\_MM\_DD\_HH24\_15INT
  - OU
  - LABEL\_YYYY\_MM\_DD\_HH\_15INT

Si vous choisissez ce dernier, vous ne pourrez pas distinction entre 12 h et 12:00 dans les rapports de la semaine.
11. Enregistrer l'univers et exporter l'univers dans le référentiel.

Votre GI2 signale maintenant affichage des résultats subhour au niveau de 15 minutes, lorsque vous affichez des détails dans les résultats de l'heure.

---

# Suppression de champs de rapports

Que vous personnalisiez les rapports sur les GI2 pour répondre aux besoins de votre entreprise, il y a des règles spécifiques que vous devriez observer en ce qui concerne la suppression des dimensions indésirables et/ou mesures dans les rapports. Si vous n'exécutez pas de celles-ci, puis dans certaines circonstances, vous pouvez rencontrer base de données et/ou d'autres Erreurs lorsque vous démarrez rapports.

## Supprimer des objets de la couche de présentation

Si vous supprimez une mesure ou une dimension à partir de la requête du rapport, vous devez également le supprimer de la couche de présentation. (L'inverse n'est pas nécessairement vrai, toutefois. Si vous supprimez une mesure de la couche de présentation, vous ne devez pas le retirer de la requête du rapport : bien que cela c'est pourquoi peut améliorer les performances de rapport.)

## Supprime les objets combinaison

Si la mesure ou la dimension que vous envisagez de supprimer d'un rapport est le dernier appartenant à une catégorie donnée, outre en les supprimant cette dimension mesure, vous devez également supprimer n'importe quel correspondant **combinaison** condition se rapporte uniquement à ce dimension ou de la mesure.

Le **combinaison** conditions (comme **groupe combinaison Sess** et **combinaison groupe**) se distinguent non -**combinaison** conditions qu'ils permettent de filtrage uniquement contre une série identifiée de tables d'agrégation. Par exemple, alors que le **file d'attente groupe** condition (non -**combinaison** condition) permet de filtrer les groupes de médiation DN à partir de n'importe quelle table infos Mart qui mémorise des données relatives à la file d'attente, le **groupe combinaison ABN** condition peut servir uniquement pour filtrer les données liées au groupe de file d'attente à partir de la série AG2\_QUEUE\_ABN\_\* des tables d'informations Mart.

Si le **combinaison** condition reste entre les filtres de requête d'un rapport si aucune mesure ne reste pour rassembler des données de la table de cumul, la requête renvoie une erreur de base de données lorsqu'il est exécuté par rapport à la base de données du mini-entrepôt d'informations. Vous êtes susceptibles de rencontrer cette situation lorsque vous supprimez des mesures dans les rapports interroger plus d'une série de tables d'agrégation.

---

# À l'aide des données jointes

Cette section fournit des informations pour vous aider à personnaliser l'univers GI2 et rapports pour fournir les résultats sont cotés par des données utilisateur de votre entreprise.

## Configuration des données utilisateur de médias sociaux

Le rapport d'Engagement Social repose sur la façon dont les données de l'utilisateur sont configurées dans votre environnement, et sur les stratégies vous utilisez pour acheminer les interactions. Cette section décrit comment configurer votre environnement pour signaler les données utilisateur de médias sociaux. Le rapport d'Engagement Social et les objets univers directement en charge sont décrits dans le "[Genesys Interactive connaissances univers Guide](#)". Pour configurer des données utilisateur de médias sociaux, procédez comme suit :

### [+] Afficher les étapes

1. Consulter les stratégies de routage dans votre environnement en ce qui concerne les données utilisateur et mettre à jour selon les besoins. Notez que les valeur par défaut fourni par Genesys de stratégies de routage ne définissent pas le **envoyés** raison lorsque les réponses sont envoyées. Vous devez concevoir la stratégie pour modifier la **l'arrêt de traitement** raison de Normal à envoyés lorsque cet événement se produit. Si vous ne faites pas ainsi, les médias tiers GI2 signale générer des résultats pour les transferts uniquement — pour les réponses.
2. Dans le `ccon_adata_spec_GIM_example.xml` fichier fournies dans le package d'installation de Genesys infos Mart, supprimez les lignes appropriées pour activer l'Interaction concentrateur (icône) pour enregistrer les données pour les clés de données utilisateur suivantes :

- `Classify_Actionability_CtgRelevancy`
- `Classify_Sentiment_CtgRelevancy`
- `KloutScore`
- `CtgName`
- `Screen_Sentiment_CtgName`
- `Screen_Actionability_CtgName`
- `Classify_Actionability_CtgName`
- `Classify_Sentiment_CtgName`
- `desktop_influence`

Placez ce fichier dans le répertoire racine de l'icône. Consultez les étapes 1 et 2 de [activation rapports sur les données de l'utilisateur](#) dans le "[Guide de déploiement de Genesys infos Mart](#)" pour des instructions détaillées.

3. Exécuter `make_gim_UDE_template_<rdbs>.sql` par rapport à la base de données infos Mart pour créer les objets de la base de données pour les médias sociaux Détails du rapport. Ce script SQL est déployé dans le `\script` sous-dossier dans le cadre d'une installation GI2. Consultez la [fichiers d'Application](#)

chapitre de la ["rapports et analyse agrégats Deployment Guide"](#) pour plus d'informations.

- Exécutez l'agrégation en mode autonome et spécifiez le **b** d'exécution paramètre comme suit :  
 -b=eServicesSM  
 Ce paramètre permet de car aux données de cumul médias sociaux, y compris le mappage de GEN\_ES\_KEY (dans le tableau IRF\_USER\_DATA\_KEYS) à USER\_DATA\_KEY1 dans les hiérarchies H\_ID H\_AGENT et H\_AGENT\_QUEUE. Notez que USER\_DATA\_KEY1 peuvent être associés qu'une seule fois par hiérarchie. Si vous avez précédemment mettre en correspondance avec ce champ CUSTOM\_KEY\_10 (comme indiqué à l'étape 2 de [exemple - gamme et produit](#)) pour le **produit ligne** exemple, envisagez de mappage USER\_DATA\_KEY2 CUSTOM\_KEY\_10 à la place. Consultez le ["rapports et analyse agrégats User's Guide"](#) pour en savoir comment doit être exécutée agrégation dans ce mode autonome.

Votre environnement est prêt à traiter les données utilisateur de médias sociaux pour chaque interaction et car équipé d'agréger des données. Vous pouvez désormais utiliser les rapports sur les agents Engagement Social et L'Engagement Social pour récupérer des données utile.

La section suivante décrit les objets supplémentaires univers masquée, certains d'entre indirectement prendre en charge les médias sociaux utilisateur rapports de données.

## Objets de données utilisateur masquées dans GI2\_Universe

Les objets univers rapport sur les données de l'utilisateur, et qui sont visibles pour les créateurs de rapport et public, sont décrits dans le ["Genesys Interactive connaissances univers Guide"](#). Certains objets, toutefois, sont masqués dans l'univers. Le tableau **[+] prédéfini, objets de données utilisateur de masquer**

Classe et membre		Données utilisateur de la Table et le champ	Char ou numérique
<b>Agent\Activity</b>			
L	Applicabilité	AG2_AGENT_*. POSSIBILITÉ D'ACTION  AG2_AGENT_GRP_*. POSSIBILITÉ D'ACTION  AG2_AGENT_QUEUE_*. POSSIBILITÉ D'ACTION	Numérique
L	Score d'influence	AG2_AGENT_*. INFLUENCE  AG2_AGENT_GRP_*. INFLUENCE  AG2_AGENT_QUEUE_*. INFLUENCE	Numérique
L	Présenté avec actionnabilité	AG2_AGENT_*. ACTIONABILITY_OFFERED  AG2_AGENT_GRP_*. ACTIONABILITY_OFFERED	Numérique

Classe et membre		Données utilisateur de la Table et le champ	Char ou numérique
		AG2_AGENT_QUEUE_*. ACTIONABILITY_OFFERED	
L	Présenté avec influence	AG2_AGENT_*. INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*. INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*. INFLUENCE_OFFERED	Numérique
L	Présenté avec sentiment	AG2_AGENT_*. SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*. SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*. SENTIMENT_OFFERED	Numérique
L	SentimentScore	AG2_AGENT_*. OPINION AG2_AGENT_GRP_*. OPINION AG2_AGENT_QUEUE_*. OPINION	Numérique
<b>Agent\Activity\Activity exemple de données utilisateur</b>			
D	Dimension 1 Dimension 2 ... Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1 USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2 Perso USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
D	Dimension 6 ... Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1 Perso USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
D	Filtrage catégorie d'actionnabilité	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ ACTIONABILITY_CTGNAME	Perso
D	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ SENTIMENT_CTGNAME	Perso
<b>Métier Attribute\BA client</b>			
L	Score d'actionnabilité	AG2_ID_*. POSSIBILITÉ	Numérique

Classe et membre		Données utilisateur de la Table et le champ	Char ou numérique
		D'ACTION	
L	Arrivé avec applicabilité	AG2_ID_*. ACTIONABILITY_ENTERED	Numérique
L	Arrivé avec influence	AG2_ID_*. INFLUENCE_ENTERED	Numérique
L	Arrivé avec sentiment	AG2_ID_*. SENTIMENT_ENTERED	Numérique
L	Score d'influence	AG2_ID_*. INFLUENCE	Numérique
L	Facteur de sentiment	un facteur de por utilisateur données Example\Classify Sentiment catégorie	Numérique
L	Score de sentiment	AG2_ID_*. OPINION	Numérique
<b>Exemple de données d'opérationnelle Attribute\BA utilisateur</b>			
D	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	Perso
	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
D	Filtrage catégorie d'actionnabilité	USER_DATA_GEN_ES. SCREEN_ ACTIONABILITY_CTGNAME	Perso
D	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES. SCREEN_ SENTIMENT_CTGNAME	Perso
<b>Flow\Flow exemple de données utilisateur</b>			
L	Détail 1	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_1	Perso
	Détail 2	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_2	Perso
	...	...	Perso
	Détail 14	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_14	Numérique
	Détail 15	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_15	Numérique
	Détail 16	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_16	
<b>Attempt\Handling exemple de données utilisateur de traitement</b>			
L	Détail 1	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_1	Perso

Classe et membre		Données utilisateur de la Table et le champ	Char ou numérique
	Détail 2	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_2	Numérique
	...		
	Détail 14	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_14	Numérique
	Détail 15	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_15	Numérique
	Détail 16	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_16	Numérique
File d'attente exemple de données utilisateur			
D	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	Perso
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
D	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	Perso
	...		
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	

répertorie les objets masqués relatives aux données de l'utilisateur. Vous devez correctement configurer votre environnement et afficher ces objets avant que vous pouvez les utiliser pour créer des rapports.

## L'utilisation des objets de données prédéfinis par l'utilisateur

Si les données de l'utilisateur que vous avez configuré dans votre environnement exactement correspond à des exemples de tables ont été importés dans GI2\_universe : ainsi que leur structure : tout ce que vous devez faire pour utiliser les objets prédéfinis par l'utilisateur de données dans les rapports personnalisés est rendre visible les éléments correspondants d'univers et enregistrer et exporter l'univers vers le référentiel de deux. Les objets seront révélés aux créateurs de rapport et peuvent être utilisées dans les rapports semblables à tout autre objet univers. Si, toutefois, votre configuration de données utilisateur utilise des tables différentes ou la structure de la table, effectuez les opérations suivantes dans Web Manager pour bénéficier de leur utilisation aux créateurs de rapport :

### [+] Afficher les étapes

1. Si nécessaire, ajoutez les tableaux de données utilisateur appropriés au schéma d'univers GI2. (Voir l'étape 4 de [Par exemple - produit ligne et produit.](#))
2. Pour utiliser les objets de données prédéfinis par l'utilisateur, afficher uniquement les objets qui vous prévoyez d'utiliser. Classes de données utilisateur, dimensions et mesures sont marqués comme masquée dans l'univers afin qu'ils ne soient pas disponibles pour les créateurs de rapport avant leur heure.

### 3. Modifier des définitions d'objets de données utilisateur, selon vos besoins :

- Par exemple, les champs des tables IRF\_USER\_DATA\_CUST\_\* pourraient être numérique ou de caractères.
- Peut-être votre tableau de données utilisateur est appelée différent de celui qui est utilisé dans [la table](#) ci-dessus.
- Peut-être vous souhaitez que la dimension ou le détail pour référencer un champ différent de celui qui est déjà défini pour l'objet.
- Vous souhaitez peut-être référence à une liste de valeurs et ont la dimension disponible comme un message de l'utilisateur dans un rapport personnalisé. (Voir l'étape 5 de [Par exemple - produit ligne et produit](#))
- Peut-être à renommer classes prédéfinies, les dimensions ou les mesures.

### 4. Enregistrer l'univers et d'exporter vers le référentiel de deux.

## Remarque spéciale sur les données d'utilisateur numérique

Le client Perspective rapport comprend quatre mesures sont basées sur les données utilisateur numérique : **potentiel**, **Satisfaction**, **objectif potentiel**, et **objectif Satisfaction**. En cours d'exécution agrégation (pour remplir les données de ce rapport) seront rendement erreurs si les utilisateurs sont autorisés à associer des données non numériques pour ces attributs de métier aux interactions. Vous devez vous assurer que les ressources permettant de définir les valeurs de revenus et la Satisfaction clés des données utilisateur sont configurés ou une formation, le cas échéant, à l'enregistrement des valeurs numériques uniquement. Reportez-vous au [incorrecte Type de données de rechercher](#) dans le "[rapports et analyse agrégats User's Guide](#)" pour savoir comment récupérer dans cette situation.

Outre les informations de cette page, voir :

- [Par exemple - produit ligne et produit](#)

## Par exemple – produit ligne et produit

Cet exemple personnalisation, deux dimensions apparaîtront dans la base de données de la Mart d'infos sont dérivés du données jointes basés sur une chaîne qui peuvent n'exister dans votre environnement. Ces dimensions (ligne de produit et produit) constituent une hiérarchie de produit dans l'univers GI2 que vous pouvez explorer. Vous pouvez ajouter ces dimensions GI2 rapports pour fournir des résultats de produit, ligne de produits ou tout autre dimension que vous choisissez pour remplacer dans cet exemple.

Les étapes générales pour la personnalisation sont les suivants :

<p>1. Créez et remplir une ou plusieurs des tables de données utilisateur dans la base de données du mini-entrepôt d'informations.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Création des Tables de Dimension données utilisateur</h3> <p>Créer dans la base de données du mini-entrepôt infos et remplir une table de dimension de données utilisateur personnalisé : par exemple, USER_DATA_CUST_DIM_10. Les tables USER_DATA_CUST_DIM_x d'enregistrer les informations sur les changements dans les données qui accompagnent d'événements de téléphonie qui sont enregistrés par Interaction concentrateur (icône) et traitées ultérieurement par Genesys infos ETL du mini-entrepôt d'exécution processus. Genesys infos Mart écrit à ces tables des descriptions jusqu'à cinq de vos données d'entreprise. Cet exemple remplit les deux champs : PRODUCT_LINE avec des données de ligne de produit et PRODUCT_CODE avec les données du produit.</p> <p>Reportez-vous au manuel de référence Mart infos de Genesys correspondant (disponible sur <a href="https://docs.genesys.com">docs.genesys.com</a>) pour le modèle de données complètes des tables USER_DATA_CUST_DIM_*.</p>
<p>2. Configurer utilisateur clés de données dans les tables d'agrégation à pointer à vos données utilisateur tables et remplir les tables d'agrégation.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Mappage des données utilisateur clés et les colonnes</h3> <p>Les informations contenues dans cette section décrivent comment configurer les clés de données utilisateur et les colonnes dans les tables de mappage et l'agrégation de base de données Mart d'informations.</p> <h3>Tables de correspondance de données utilisateur dans le mini-entrepôt</h3>

## d'infos

Les attributs spécifiques à un déploiement, sous la forme de jointes définies par l'utilisateur, sont représentées dans le modèle de Genesys infos Mart à la fois en faible cardinalité données (au format de chaîne) et les données de haut cardinalité (en numérique, date/heure et la chaîne formats). Données utilisateur de la chaîne de faible cardinalité associé à une ressource d'interaction : telles que les modèles automobiles et les codes de produit : est stocké dans les tables de dimension IRF\_USER\_DATA\_KEYS et USER\_DATA\_CUST\_DIM\_x. Données utilisateur haute cardinalité associé à une ressource d'interaction : comme prix, nombre de widgets vendu et dates — est stocké dans les tables d'extension fait IRF\_USER\_DATA\_GEN\_1 et IRF\_USER\_DATA\_CUST\_x. Outre ces tables sont les tables CTL\_UD\_TO\_UDE\_MAPPING et CTL\_UDE\_KEYS\_TO\_DIM\_MAPPING, vous devez mettre à jour :

- Les liens CTL\_UD\_TO\_UDE\_MAPPING dans clés de données d'utilisateur définies dans la demande d'icône sous-jacente avec les colonnes de données d'utilisateur définies dans les tableaux précédents.
- CTL\_UDE\_KEYS\_TO\_DIM\_MAPPING met en correspondance avec les tables de dimension de données utilisateur (USER\_DATA\_CUST\_DIM\_x) IRF\_USER\_DATA\_KEYS.

Exécuter l'exemple de script ([exemple de Script SQL pour la création et les données utilisateur de mappage](#)) pour définir des données utilisateur mappage et l'enregistrement de votre environnement. En outre, consultez le :

- [Interaction concentrateur Deployment Guide](#).
- `make_gim_UDE_template.SQL` script, est fourni avec le déploiement de Genesys infos Mart. Remarque car déploie des scripts similaires `:make_gim_UDE_template_<rdbms>.sql`. Ces scripts, toutefois, maintenez contenu entièrement différent et conçus pour configurer des données utilisateur pour les mesures de médias sociaux.
- [Mappage de feuille de calcul des données utilisateur](#) dans le "[Guide de déploiement de Genesys infos Mart](#)". Cette feuille de calcul contient plusieurs colonnes que vous pouvez utiliser pour enregistrer les informations sur la touche jointes spécifiques utilisés dans votre environnement. Pensez à ajouter chaque table jointes personnalisés utilisés dans votre environnement à cette feuille de calcul.
  - Reportez-vous au [Remarque spéciale sur les données d'utilisateur numérique](#) pour plus d'informations sur la configuration de touches pour les données utilisateur de

revenus et la Satisfaction.

- Les instructions de l'étape 4 (ci-dessous) pour ajouter des dimensions de données utilisateur à l'univers et de personnalisation des rapports GI2 s'appliquent à tous les champs dans cette feuille de calcul.

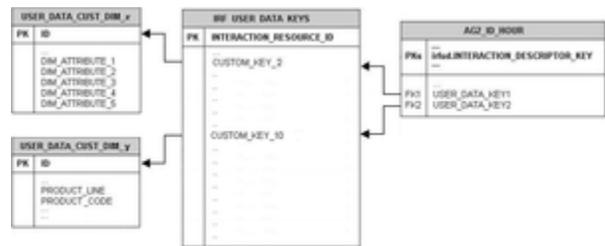
Prédéfini jointes apparaît également dans d'autres tables de base de données infos Mart, y compris les opérations suivantes :

- INTERACTION\_DESCRIPTOR (champs CUSTOMER\_SEGMENT, SERVICE\_TYPE, SERVICE\_SUBTYPE, BUSINESS\_RESULT)
- STRATÉGIE
- REQUESTED\_SKILL
- ROUTING\_TARGET

L'utilisation des données jointes à partir de ces tableaux se produisant en dehors de la portée de cette section. Plusieurs GI2 rapports, toutefois, sont fournis pour tous les champs de liées aux données jointes dans le tableau INTERACTION\_DESCRIPTOR.

### Configuration d'utilisateur clés de données dans les Tables d'agrégation

Tables d'agrégation AG2\_AGENT, AG2\_AGENT\_CAMPAIGN, AG2\_AGENT\_QUEUE, AG2\_CAMPAIGN et AG2\_ID fournissent les deux colonnes clés chaque que vous pouvez configurer pour joindre à deux tables de dimension de données utilisateur de votre choix. (Rappeler que des tables de dimension de données utilisateur enregistrent faible cardinalité, uniquement les données de chaîne.) Les tables d'agrégation AG2\_AGENT\_GRP fournissent des deux de ces colonnes, mais leurs valeurs sont héritées de tables de AG2\_AGENT. Les champs USER\_DATA\_KEY ne sont pas disponibles dans la session de l'agent, l'état de l'agent, l'intervalle de l'agent et la file d'attente seule tables d'agrégation.



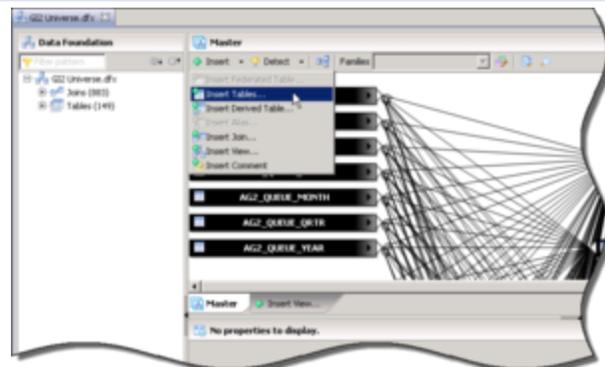
Mappage des données utilisateur touches dans l'ensemble des Tables/ vues pour les Dimensions données utilisateur

Ces colonnes sont les suivantes :

- USER\_DATA\_KEY1—une clé qui pointe vers une dimension table, telles que les USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10, cinq dimensions de

	<p>stockage</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• USER_DATA_KEY2—une clé qui pointe vers une table de dimension deuxième, enregistrement d'un autre cinq dimensions</li></ul> <p>Ces deux champs fournir un accès à un total de dimensions 10 jointes : ou deux hiérarchies : pour chaque table agréger et de la vue, tels qu'indiqués dans la figure à droite. Vous devez configurer la tâche d'agrégation pour agréger et renseignez les champs.</p> <p>Notre exemple de ligne de produit utilise le métier attribut agréger jeu, AG2_ID_* est constituée de quatre tables et des trois vues. Il faut configurer la colonne USER_DATA_KEY1 dans chacun à pointer à la table de la dimension de données utilisateur personnalisé, USER_DATA_CUST_DIM_10. Pour plus d'informations sur la carte le champ USER_DATA_KEY2, consultez la section <a href="#">comment configurer les données utilisateur pour l'agrégation?</a> dans le "<a href="#">rapports et analyse agrégats User's Guide</a>".</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Créez un fichier texte ayant le contenu suivant sur une seule ligne : (utilisateur carte-clé de données (hiérarchie : H_ID) (dimension : USER_DATA_KEY1) (expression : irfud.CUSTOM_KEY_10))</li><li>2. Enregistrer le fichier dans le répertoire racine de Genesys infos Mart avec comme nom utilisateur-données-map.ss. La prochaine fois que Genesys infos Mart Server redémarre, le processus d'agrégation détecte ce fichier et agrégation commence.</li></ol> <p>Consultez le "<a href="#">rapports et analyse agrégats Reference Manual</a>" pour un modèle de données des tables d'agrégation dans la base de données du mini-entrepôt infos et manuel de référence Mart infos de Genesys correspondant (disponible sur <a href="http://docs.genesys.com">docs.genesys.com</a>) pour la structure des tables USER_DATA_CUST_DIM_*.</p>
<p>3. Définir les options de configuration Genesys infos Mart et Interaction concentrateur de collecte de données de l'utilisateur.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Définition des Options de Configuration</h3> <p>Plusieurs options sont disponibles que vous pouvez utiliser pour configurer les données sont inscrit dans la base de données du mini-entrepôt infos et la durée d'activité de données sont enregistrées. En particulier, vous pouvez configurer espace de stockage des données utilisateur comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Concentrateur de l'Interaction, par le biais du fichier de données jointes spécification (adata_spec.xml) et icône options de</li></ul>

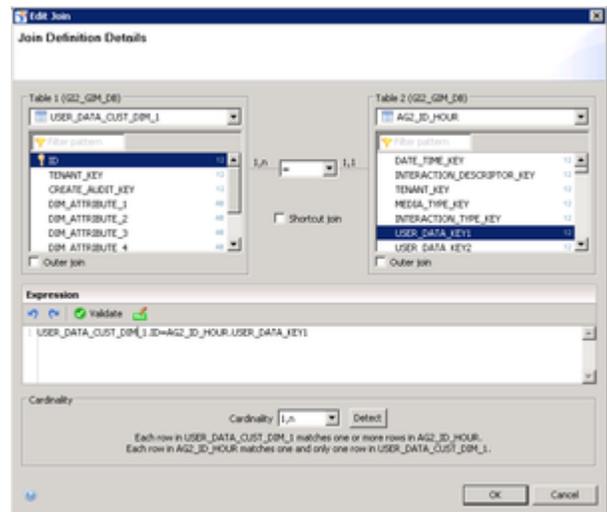
	<p>configuration, comme <b>EventData</b>, pour les données utilisateur basé sur un événement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans Genesys infos Mart, au moyen de personnalisables scripts SQL pour créer des tables correspondance et stockage dans la base de données du mini-entrepôt d'informations.</li> </ul> <p>Certaines de ces options s'applique spécifiquement aux données de l'utilisateur. Provisoires versions de Genesys infos Mart et Interaction concentrateur peuvent également présenter des nouvelles options de configuration qui influencent les résultats. Consultez les documentations suivantes pour obtenir la liste et la description des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">"Infos de Genesys Mart Guide de déploiement"</a></li> <li>• <a href="#">Notes de diffusion Genesys infos mini-entrepôt</a></li> <li>• <a href="#">Interaction concentrateur Guide de déploiement</a></li> <li>• <a href="#">Notes de diffusion concentrateur interaction</a></li> </ul>
<p>4. Ajoutez les tables de données associées à la structure d'univers.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Ajout de joint des Tables de données à l'univers</h3> <p>Après avoir créé et renseignée une table de données utilisateur, vous devez ajouter à l'univers et définir rejoint entre la table de données utilisateur et les tables d'agrégation à partir de laquelle vous prévoyez des données de dimension dans les rapports sur les connaissances Interactive. Notez que vous pouvez utiliser votre SGBDR permet de définir rejoint entre les tables, ou vous pouvez définir ces rejoint au sein de l'outil de création d'informations. Cette section illustre définition rejoint au sein de l'outil de création d'informations.</p> <p>Le schéma GI2_universe comprend les tables de données utilisateur personnalisé : USER_DATA_CUST_DIM_1, USER_DATA_CUST_DIM_2, IRF_USER_DATA_CUST_1 et IRF_USER_DATA_CUST_2 avec la rejoint approprié et les contextes déjà été définies. Si, toutefois, vous choisissez d'inclure des tables de données utilisateur nommés ou structurés différemment, vous devez ajouter les tables au schéma univers vous-même.</p>



Insertion d'une table

Notre exemple de ligne de produits dépend de données sont stockée dans le tableau USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10, de sorte que nous faut effectués les opérations suivantes :

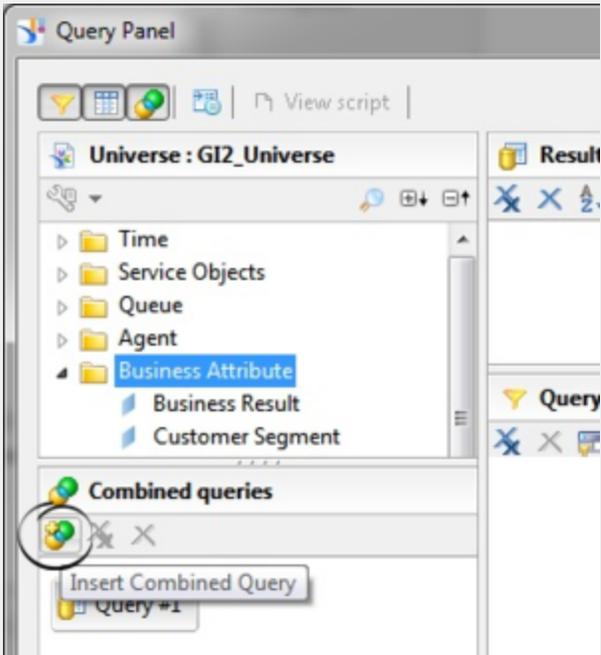
1. Ouvrez la base de données GI2\_Universe dans l'outil de création d'informations.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Insérer un objet > Insérer Tables** pour ouvrir le **Tables insérer** navigateur et recherchez la table de données jointes.
3. Sélectionnez la table : USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10, dans cet exemple : et cliquez sur **Terminer**. Un symbole de la table s'affiche dans le volet Structure.



La boîte de dialogue Modifier adhésion

4. Dans le **insérer** menu, sélectionnez **Insérer rejoindre** pour afficher la **modifier rejoindre** boîte de dialogue de la figure *la modifier rejoindre boîte de dialogue*. Ajoutons ici rejoint entre le tableau de données jointes et chaque modification d'une table de cumul :

	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dans le <b>tableau 1</b> liste déroulante, sélectionnez le <b>USER_DATA_CUST_DIM_10</b> table, puis sélectionnez <b>ID</b> dans la liste.</li> <li>b. Dans la liste déroulante de comparaison, sélectionnez le signe égal (= ;).</li> <li>c. Dans le <b>tableau 2</b> liste déroulante, sélectionnez le <b>AG2_ID_HOUR</b> table, puis sélectionnez <b>USER_DATA_KEY1</b> dans la liste.</li> <li>d. Définir la cardinalité pour une (1) à une grande (N).</li> <li>e. Cliquez sur <b>OK</b>.</li> </ol> <p>5. Rouvrir la <b>modifier rejoindre</b> boîte de dialogue et répétez les étapes une à e pour établir des rejoint entre la table de données jointes et chacun des autres AG2_ID_* tables et vues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AG2_ID_DAY</li> <li>• AG2_ID_MONTH</li> <li>• AG2_ID_SUBHR</li> <li>• AG2_ID_WEEK</li> <li>• AG2_ID_QRTR</li> <li>• AG2_ID_YEAR</li> </ul> <p>Ensuite, nous ajouter ces nouveaux rejoint aux contextes qui existent déjà dans l'univers de sorte que tout chemins adhésion seront réglées automatiquement lorsque le rapport sur les requêtes sont exécutées par rapport à la base de données du mini-entrepôt d'informations.</p>
<p>5. Ajouter LOV, des dimensions et des filtres.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Ajout des filtres et des Dimensions à l'univers</h3> <p>Avec les tables de données utilisateur ajoutés au univers, rejoint établie entre eux et les tables d'agrégation et contextes définis, on peut maintenant ajouter des filtres et des deux nouvelles dimensions à l'univers. Ces objets sont utilisés dans le rapport qui permettra de créer.</p> <h3>Ajout de LOV</h3> <p>Avant de créer les dimensions, il faut ajouter LOV seront associée les dimensions. Procédez comme suit pour ajouter et de définir le produit et LOV de ligne de produit.</p>



Insérer une requête combiné

1. Dans l'outil de création d'informations, dans la liste couche métier, cliquez sur **paramètres et listes de valeurs**.
2. Dans la barre de menus pour des valeurs de la liste, cliquez sur **Insérer un objet -> des valeurs de la liste basé sur les objets métier couche**.  
Les propriétés pour le nouveau LOV s'affiche.
3. Dans le **nom** entrez lov\_product\_line.
4. Cliquez sur **modifier la requête**.  
Le **requête volet** s'affiche.
5. Dans le **requête volet**, sélectionnez le **métier Attribute\Product ligne** dimension.
6. Si le **requêtes combinés** volet n'est pas affiché, cliquez sur **Afficher/masquer le panneau requêtes combinés**, puis cliquez sur **Insérer combinés requête**, et créez une requête combinée, en sélectionnant les dimensions **Service objets** et **tous les**.
7. Enregistrer l'univers.
8. Répétez les étapes 1 à 7 pour le code du produit (dans le **nom** entrez lov\_product).
9. Publier les univers vers un référentiel.

## Création de Dimensions en fonction des données utilisateur

Procédez comme suit pour ajouter et de définir le **produit** et **produit ligne** dimensions pour la **attribut de métier** dans la catégorie.

1. Dans l'outil de création d'informations, dans le **couche métier** liste, cliquez sur le **attribut de métier** dans la catégorie.
2. Dans la barre de menus, cliquez sur **insérer > Dimension**. Les propriétés de la nouvelle dimension apparaissent.
3. Dans le champ nom, entrez le nom produit ligne, et de définir les autres propriétés de cet objet comme suit :
  - a. Type de données pour l'ensemble chaîne et le **sélectionnez** instruction à `USER_DATA_CUST_DIM_10.PRODUCT_LINE`.
  - b. Sur le **avancé** onglet, sélectionnez le **associer une liste de valeurs** case à cocher, puis sélectionnez un nom approprié pour le produit ligne de la liste des valeurs, tel que `lov_product_line`.
4. Répétez les étapes 1 à 3 pour créer la **Code produit** dimension, définition de le **sélectionnez** instruction à `USER_DATA_CUST_DIM_10.PRODUCT_CODE` et à la liste de valeurs maximum pour `lov_product`.
5. Enregistrer l'univers et d'exporter vers le référentiel.

L'exemple de rapport nous créer propose des utilisateurs du rapport sur la possibilité de sélectionner un ou plusieurs des produits ou des lignes de produits dans laquelle générer des résultats. Pour utiliser cette fonction est pour vous préparer deux objets univers filtre remplir deux invites orientées produit utilisateur dans le rapport. Pour ce faire, commencez par créer les paramètres nécessaires et créez ensuite fileters basées sur les :

## Création de paramètres

Procédez comme suit pour ajouter et de définir les paramètres requis pour le filtrage.

1. Dans l'outil de création d'informations, cliquez sur le **paramètres et listes de valeurs** dans la catégorie.
2. Dans la barre de menu pour les paramètres,

cliquez sur **Insérer paramètre**.

Les propriétés pour le nouveau paramètre apparaissent.

3. Dans le **nom** entrez produit ligne.
4. Dans le **texte d'invite** entrez produit ligne :.
5. De **associer une liste de valeurs**, cliquez sur le ... bouton.  
Le **Sélectionner une liste de valeurs** boîte de dialogue s'affiche.
6. Sélectionnez **liste de valeurs défini dans la couche d'opérationnelle**, puis **product\_line\_lov** dans la liste.
7. Cliquez sur le **définir par défaut la valeur** bouton d'option et, dans la liste, sélectionnez **tous les**.
8. Enregistrer l'univers.
9. Publier les univers vers un référentiel.

## Création de filtres

Procédez comme suit pour ajouter et de définir les filtres basés sur le LOV nous créé précédemment.

1. Dans l'outil de création d'informations, dans la liste couche métier, cliquez sur le **attribut de métier** dans la catégorie.
2. Dans la barre de menus, cliquez sur **Insérer un objet > filtre**.  
Les propriétés pour le nouveau filtre s'affichent.
3. Renommez le filtre en tant que **produit ligne**, et son **où** clause à ce qui suit :  
@Select (ligne Attribute\Product d'opérationnelle) dans @Prompt(Product Line:) OU « TOUT » dans @Prompt(Product Line:)
4. Dans la barre de menus, cliquez sur **Insérer un objet > filtre**.  
Les propriétés pour le nouveau filtre s'affichent.
5. Renommez le filtre en tant que **Code produit**, et son **où** clause à ce qui suit :  
@Select (Code Attribute\Product d'opérationnelle) dans @Prompt(Product Code:) OU « TOUT » dans @Prompt(Product Code:)

Reportez-vous au documentation BO/deux pour en savoir plus sur comment définir des filtres.

<p>6. Définir une hiérarchie au sein de l'univers pour les données jointes comprenant des relations parent-enfant, telles que la ligne de produit et produit.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <h3>Définition d'une hiérarchie à l'univers</h3> <p>Cet exemple crée deux dimensions qui partagent une relation parent enfant : un produit appartient à une ligne de produit spécifique et une ligne de produit consiste en un ou plusieurs produits. Les dimensions personnalisées que vous avez créé peuvent partager pas de cette section. Nous continuer cet exemple par la définition d'une hiérarchie de produit qui fait détailler vers le haut et descendre fonctionnalités disponibles présentes dans les lignes produit dans les rapports que vous personnaliser.</p>  <p>Définition de la hiérarchie de produit</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez la couche d'opérationnelle en cliquant sur le nom de couche d'opérationnelle dans le <b>projets locaux</b> vue.</li> <li>2. Dans la liste couche métier, cliquez sur le <b>chemin de Navigation</b> dans la catégorie. Le <b>chemin de Navigation</b> Propriétés s'affiche, comme dans la figure <i>définition de la hiérarchie de produit</i>.</li> <li>3. Dans le <b>nom</b> champ, tapez un nom approprié pour la hiérarchie : par exemple, attribut de métier - produit. Gardez cette hiérarchie mis en évidence.</li> <li>4. Cliquez sur <b>ajouter</b>, et dans la <b>Dimensions disponibles</b> liste dans le <b>attribut de métier</b> classe, sélectionnez le <b>produit ligne</b> et <b>Code produit</b> dimensions.</li> <li>5. Cliquez sur <b>OK</b> pour enregistrer le nouveau produit et de fermer l'éditeur.</li> <li>6. Enregistrer l'univers et les publient dans le référentiel.</li> </ol>
<p>7. Enregistrer l'univers et d'exporter vers le référentiel.</p>	
<p>8. Personnaliser les rapports sur les connaissances Interactive à inclure les dimensions clés de données.</p>	<p><b>[+] Afficher les étapes</b></p>

## Création d'un rapport d'attribut de métier produit en ligne

Utilisez les dimensions que vous avez ajouté à l'univers à l'étape 5, vous pouvez maintenant générer un ou plusieurs rapports d'attribut métier qui fournissent les résultats de votre activité du centre de contact de produit et de la ligne du produit. La manière plus facile de créer un rapport de ce type est d'effectuer une copie du rapport sur les types de Service de Volume des interactions et d'adapter à utiliser la **produit ligne** et **produit** dimensions (plutôt que **Type de Service** et **Service sous-type** dimensions) à l'aide de comme suit :

1. Dans le tableau de bord deux, copier le rapport sur les types de Service du Volume de l'Interaction à un dossier de travail.
2. Ouvrez les propriétés de rapport et renommez le rapport de façon appropriée : par exemple, Interaction Volume produit ligne rapport. Modifier sa description, selon les besoins et enregistrer vos modifications.
3. Modifiez le texte dans le **Description** onglet, le cas échéant, puis cliquez sur **enregistrer et fermer**.
4. Faites un clic droit à un rapport, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **modifier** pour ouvrir le rapport pour la modification. Procédez comme suit :
  - a. Sur le **accès aux données** onglet **fournisseurs de données** ne pas de l'onglet, cliquez sur **modifier les données**.
  - b. Dans le **requête volet**, Parcourir dans la liste hiérarchique, à gauche et double-cliquez sur le **produit ligne** dimension pour les y copier le **résultat objets** fenêtre. (Faire pas encore supprimer le **Type de Service** dimension de la **résultat objets** fenêtre.)
  - c. Fermer la **interroger volet**.
  - d. Modifier la structure du rapport sur les deux le **Résumé** et **principale** onglets pour remplacer la dimension 'Type de Service, les étiquettes et texte avec « Produit ligne », où il apparaît. Faire de même pour 'sous-type de Service, remplacer par "Code de produit.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Remplacer les <b>Type de Service</b> section avec un <b>produit ligne</b> section :             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Faites un clic droit sur le rapport et choisissez <b>afficher la Structure</b>.</li> <li>ii. Sélectionnez le <b>Type de Service</b> section et modifier la formule de = [ Type de service] à = [ Ligne de produit].</li> </ul> </li> <li>f. Cliquez sur <b>fournisseur de modifier les données</b>, et dans la <b>requête volet</b>, dans la <b>requête filtres</b> champ, remplacer la <b>Type de Service</b> et <b>Service sous-type</b> dimensions avec <b>produit ligne</b> et <b>Code produit</b>, respectivement. Fermer la <b>interroger volet</b>.</li> <li>g. Enregistrer et de tester les modifications.</li> </ul> <p>5. Lorsque vous êtes satisfait avec les résultats du rapport, cliquez sur <b>fournisseur de modifier les données</b>, et dans la <b>requête volet</b>, modifier la requête de rapport pour supprimer le <b>Type de Service</b> dimension de la <b>résultat objets</b> fenêtre, enregistrer et testez à nouveau le rapport.</p>
--	---

## Script SQL exemple pour la création et mappage des données utilisateur

L'exemple suivant de script fournit le code SQL qui est utilisé pour cet exemple.

### [+] Afficher l'exemple de Code

Notez qu'il s'agit d'un exemple de script uniquement. Vous devez valider pour utilisation dans votre environnement.

```

IF EXISTS ( SELECT 1
            FROM sysobjects
            WHERE id = object_id('USER_DATA_CUST_DIM_10') AND type = 'U' )
    DROP TABLE USER_DATA_CUST_DIM_10
GO

CREATE TABLE USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID                INT identity          ,
    TENANT_KEY        INT NOT NULL          ,
    CREATE_AUDIT_KEY  INT NOT NULL          ,
    PRODUCT_LINE      VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    PRODUCT_CODE      VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    DIM_ATTRIBUTE_3    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    DIM_ATTRIBUTE_4    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',

```

```

        DIM_ATTRIBUTE_5 VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
        CONSTRAINT PK_USER_DATA_CUST_DIM_10 PRIMARY KEY(ID) )
GO

SET IDENTITY_INSERT USER_DATA_CUST_DIM_10 ON;

-- This row is for the predefined key 'UNKNOWN'. It is
-- mandatory. Do not remove it!
INSERT INTO USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID,
    TENANT_KEY,
    CREATE_AUDIT_KEY )
VALUES ( -1, -1, -1 ) ;
GO

-- This row is for the predefined key 'NO_VALUE'. It is
-- mandatory. Do not remove it!
INSERT INTO USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID,
    TENANT_KEY,
    CREATE_AUDIT_KEY )
VALUES ( -2, -2, -1 ) ;
GO

SET IDENTITY_INSERT USER_DATA_CUST_DIM_10 OFF;

-- Add a foreign key reference column from IRF_USER_DATA_KEYS
-- to the user data dimension table.
--
-- Note: Adding columns to a sizeable IRF_USER_DATA_KEYS table
-- could consume significant DBMS resources and time. Consider the
-- tradeoff between:
-- (1) adding redundant columns initially and adding/activating
--     mapping later and
-- (2) adding columns later.

ALTER TABLE IRF_USER_DATA_KEYS
    ADD CUSTOM_KEY_10 INT NOT NULL DEFAULT -2
GO

-- Add mapping between user data dimension table and
-- IRF_USER_DATA_KEYS to CTL_UDE_KEYS_TO_DIM_MAPPING

INSERT INTO CTL_UDE_KEYS_TO_DIM_MAPPING (
    DIM_TABLE_NAME,
    DIM_TABLE_PK_NAME,
    UDE_KEY_NAME )
VALUES (
    'USER_DATA_CUST_DIM_10',
    'ID',
    'CUSTOM_KEY_10' )
GO

-- Add mapping between user data keys and user data tables to
-- CTL_UD_TO_UDE_MAPPING.
--
-- Note: ICON should be configured to record these user data keys.

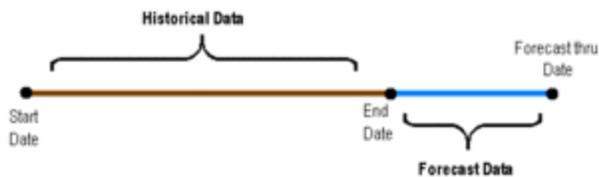
INSERT INTO CTL_UD_TO_UDE_MAPPING (
    ID
    ,
    UD_KEY_NAME
    ,
    UDE_TABLE_NAME
    ,
    UDE_COLUMN_NAME
    ,

```

```
    PROPAGATION_RULE,
    DEFAULT_VALUE  ,
    ACTIVE_FLAG )
VALUES (
  103
  'CustomProductLine'      ,
  'USER_DATA_CUST_DIM_10',
  'PRODUCT_LINE'         ,
  'CALL'                  ,
  ''                       ,
  1 )
GO

INSERT INTO CTL_UD_TO_UDE_MAPPING (
  ID
  UD_KEY_NAME
  UDE_TABLE_NAME
  UDE_COLUMN_NAME
  PROPAGATION_RULE,
  DEFAULT_VALUE
  ACTIVE_FLAG )
VALUES (
  104
  'CustomProductCode'     ,
  'USER_DATA_CUST_DIM_10',
  'PRODUCT_CODE'         ,
  'CALL'                  ,
  ''                       ,
  1 )
GO
```

## Modifier la prévision



Plages horaires pour le Service de Volume  
d'interactions Type de rapport sur les tendances

Le Service de Volume Interaction Type annuelles rapport (parfois appelé le rapport annuelles) fournit une prévision d'une mesure de niveau de service basée sur les valeurs historiques qui sont récupérées dans l'intervalle de temps est soumis aux dates de début et de fin que vous spécifiez. Le rapport résume les données prévues, commençant à partir de la date de fin et par le biais de la prévision à travers date que vous spécifiez, tels qu'indiqués dans la figure *plages horaires pour le rapport d'annuelles Interaction Volume Service Type*. Le rapport d'annuelles de Type Interaction volumes Service utilise plusieurs mesures de variable (expliqué sur cette page, sous [une permutation de la prévision de mesure](#)) pour charger les termes pour un carré à moins que le calcul prévision. Ces variables sont réservés à un usage interne ; modifier les uniquement comme indiqué ci-dessous.

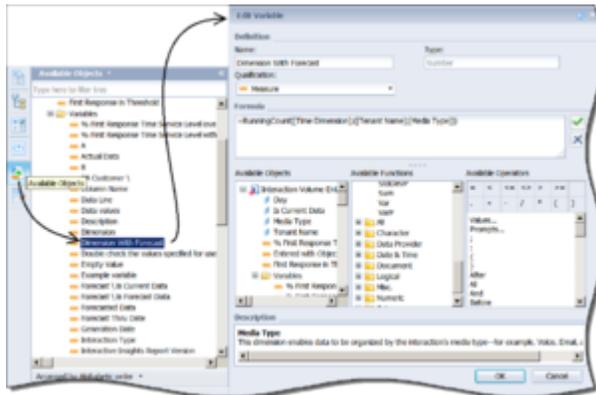
## Permutation de la mesure de prévision

Le **mesure** variable identifie la mesure univers qui est utilisée pour calculer les annuelles. Réinitialisation cette variable à une autre mesure ne sera pas pause la formule. Comme des, le % mesure du premier niveau de Service de réponse de la classe por client est attribué à cette variable. Vous pouvez personnaliser une copie du rapport pour fournir une prévision d'une autre mesure. Pour ce faire, effectuez les opérations suivantes :

### [+] Afficher les étapes

1. Choisir la mesure que vous souhaitez remplacer : par exemple, **entrée**, dans la **attributs métier** dans la catégorie.
2. Dans le tableau de bord deux, faire une copie du rapport d'annuelles Interaction Volume Service Type et renommer d'en conséquence : par exemple, *Interaction du volume d'interactions entrées annuelles rapport*:
  - a. Sélectionnez le rapport pour copier et choisissez **organiser > ; Copie**.
  - b. Sélectionnez le dossier dans lequel coller le rapport, puis choisissez **organiser > ; Coller**.
  - c. Le rapport faites un clic droit et sélectionnez **propriétés**. Modifier le titre, puis cliquez sur **Enregistrer & fermer**.
3. Faites un clic droit à un rapport, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **modifier** pour ouvrir le rapport pour la modification.
4. Sur le **accès aux données** onglet **fournisseurs de données** ne pas de l'onglet, cliquez sur **modifier**

**les données.**



Modifier les variables

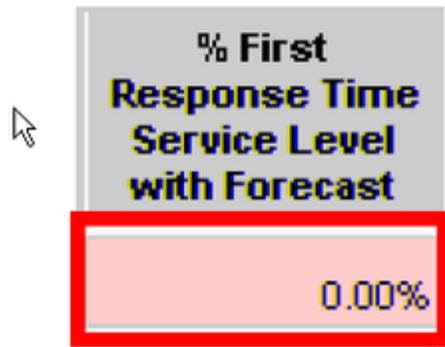
5. Sur le **requête volet**, ajoutez la mesure que vous souhaitez ajouter pour les requêtes combinés (**combinés requête 1** [pour les données actuelles] et **combinés requête 2** [pour les données prévues]) :
  - a. Sélectionnez **combinés requête 1**, puis double-cliquez sur la mesure que vous souhaitez ajouter (il ajoute à la **résultat objets** champ).
  - b. Sélectionnez **combinés requête 2**, puis double-cliquez sur la mesure que vous souhaitez ajouter (il ajoute à la **résultat objets** champ).

Ne pas encore retirer le % mesure premier niveau de Service de réponse.  
Fermer la **interroger volet**.

6. Dans la barre d'outils, cliquez sur **création > ; Avec des données**.
7. Dans le **objets disponibles** liste, double-cliquez sur **mesure** pour ouvrir le **modifier la Variable** boîte de dialogue.

La figure *modifier la Variable* affiche la section **objets disponibles** liste et la **modifier la Variable** boîte de dialogue. **Remarque** que la **modifier la Variable** boîte de dialogue contient également une liste appelée les objets disponibles.

8. Créez la nouvelle variable comme suit :
  - a. Dans le **nom** champ, entrez un nom de la variable.
  - b. Dans le **formule** champ, remplacer [% premier niveau de Service de temps de réponse] à mesure que vous avez choisi de l'étape 1 (par exemple, **entrée**) et cliquez sur **OK**.



**A report cell that has an alerter applied, causing the cell background color to change when an alarm is raised**

#### Alertes

9. Si votre mesure sélectionné donne des valeurs qui sont supérieures à 1: comme c'est le cas avec l'exemple **entrée**, donnée à l'étape 1: effectuez les opérations suivantes sur le **principale** onglet du rapport :
  - a. Définir **prévision Alerter** (alerter associé à la colonne de prévision, illustrée dans la figure *Alerter*) de façon appropriée, ou le supprimer absente.
  - b. Mettre à jour de la légende.
  - c. Dans le **objets disponibles** liste, double-cliquez sur le **annuelles ligne** variable et modifier sa formule à ce qui suit :  
 Si [A] \* [Dimension avec la prévision] + [B] < 0 puis 0  
 Autre [A] \* [Dimension avec les prévisions] + [B]
10. Façon appropriée renommer de toutes les chaînes qui indiquent le nom de la mesure qui doit être remplacé. Dans le rapport **Résumé** onglet, par exemple, changez le nom de l'axe, changez le nom du graphique et, dans la structure de rapport, modifier la chaîne codé % premier niveau de Service de temps réponse au fil du temps à entrés au fil du temps.
11. Dans le rapport **Description** onglet, ajoutez les **entrée** mesure et sa description à la table. Modifier la description du rapport de façon appropriée.
12. (Facultatif) Sur le **requête volet**, supprimer toute mesure que vous souhaitez plus apparaissent dans la requête.
13. Enregistrez et testez le rapport.

## Conseil

Dans l'univers GI2, le **première réponse au seuil** et **entré avec des objectifs** mesures (les deux premières colonnes du rapport annuelles) sont utilisés pour les dériver, % **premier niveau de Service de temps de réponse** (la troisième colonne dans le rapport). Si vous permuter la mesure de niveau de service pour une autre, comme indiqué dans la section précédente, vous pouvez souhaiter également permuter les deux premières mesures. Veillez à ajouter toute nouvelle mesure pour les deux parties du sous-jacent combinés requête et définie les colonnes de la table principale de façon appropriée.

## Gérer les Dimensions de rapport

Parmi les variables internes de l'Interaction Volume Service annuelles rapport sur les types sont certains qui paramétrer dimensions. Cette section explique comment modifier ces variables et la structure de rapport en fonction des différents Dimensions.

### Modification des Dimensions différente de dimensions de temps

Comme suit abrégé montrent comment définir supplémentaires ou moins nombreuses dimensions dans le rapport :

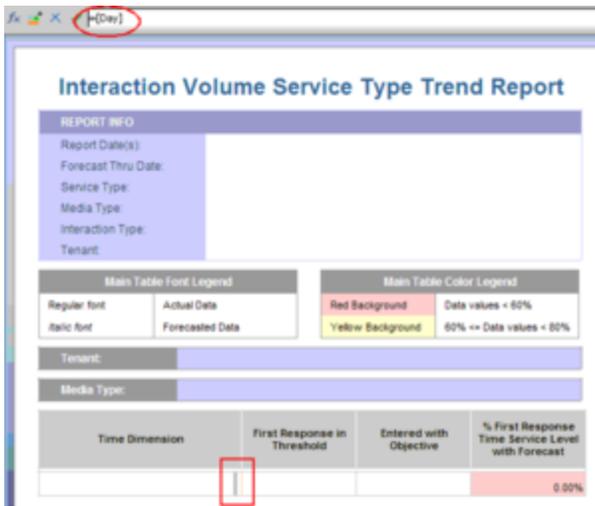
#### [+] Afficher les étapes

1. Sur le **requête volet**, ajouter la dimension désirée à (ou de le supprimer) les deux combinées requêtes.
2. Dans le **objets disponibles** liste, double-cliquez sur **Dimension avec la prévision** pour ouvrir l'éditeur variable. Modifiez cette définition de la variable pour inclure ou supprimer la dimension désirée. Par exemple, la définition suivante ajoute la dimension de Type de Service :  
`=RunningCount ([Dimension de temps]; ([nom du locataire]; [ Type de média] ; [Type de Service]))`
3. Cliquez sur **filtres et la Structure d'un Document** et modifier la section rapport selon les besoins.
4. Enregistrez et testez le rapport.

### Modification des Dimensions de temps

Pour modifier la dimension de temps du rapport, procédez comme suit abrégé :

#### [+] Afficher les étapes



Colonnes dans le rapport annuelles masquées

1. Dans le **requête volet**, ajoutez la dimension de temps désiré pour les deux total de requêtes. Par exemple, ajoutez **mois**. Ne pas encore retirer le **jour** dimension.
2. Dans le **objets disponibles** liste, double-cliquez sur **Dimension de temps** pour ouvrir l'éditeur variable. Modifier cette définition de la variable pour correspondre à la dimension ajoutée : par exemple, pour =[Mois].
3. Cliquez sur **fermer** > **appliquer les modifications et fermer**.  
Entre les deux premières colonnes visibles dans le tableau principal du rapport sont masquées de deux colonnes : **[Jours]** et **[est en cours données]**. La figure *masquer des colonnes dans le rapport annuelles* affiche les masquées **[jour]** colonne, mis en évidence dans le rectangle rouge.
4. Sélectionnez le masquées **[jour]** colonne et modifier sa formule à votre dimension souhaitée : par exemple, pour =[Mois].
5. (Facultatif) Sur le **requête volet**, supprimer n'importe quel dimensions de temps que vous souhaitez plus apparaissent dans la requête.
6. Enregistrez et testez le rapport.

# À l'aide des invites en cascade

Par défaut, l'utilisateur invite dans le GI2 rapports ne respectent pas les interactions entre les objets que les utilisateurs sélectionner pour la génération de rapports, bien que des liens directs peuvent n'exister dans le centre de contact. (La seule exception à cette règle est décrit dans [Invite interactions](#).) Les utilisateurs peuvent, par exemple, sélectionnez n'importe quelle combinaison d'agents sur lequel exécuter un rapport quelles que soient les groupes à laquelle appartiennent les agents et quel que soit l'agent groupes dont l'utilisateur de rapport sélectionne. Le GI2 univers fonctions agent et la file d'attente en cascade invite dont le but est pour limiter les sélections de l'utilisateur lors de la génération de rapports pour seulement les membres appartenant à l'ou les groupes sélectionnés ou les groupes de la file d'attente. Cette fonctionnalité est transmise par le biais d'une des méthodes suivantes :

- Personnalisation les listes d'agents et de la file d'attente des valeurs de l'univers
- Personnalisation des rapports pour remplacer l'agent et file d'attente des invites utilisateur avec les objets en cascade décrits dans le tableau, [univers les objets utilisés pour l'invite en cascade](#). (Certaines de ces objets sont masqués.)

Cette page explique comment mettent en œuvre les fonctionnalités d'invite en cascade dans les rapports à l'aide de ces deux méthodes et traite les limitations associées à leur utilisation.

Tableau : Objets d'univers utilisés pour en cascade invites

**[+] Afficher le tableau**

Univers objet		Description
Dans la catégorie	Objet	
Objets de service	Dimension de Cascade agent	Même que le <b>nom de l'Agent</b> dimension, à ceci près de cet objet utilise <b>agentcascade_lov</b> pour remplir les valeurs au lieu de <b>agentname_lov</b> .
	Condition de Cascade agent	Différent le <b>Agent</b> condition, à ceci près de cet objet fait référence à le <b>Agent Cascade</b> dimension plutôt que le <b>nom de l'Agent</b> dimension.
	Dimension de Cascade file d'attente	Même que le <b>file d'attente</b> dimension, à ceci près de cet objet utilise <b>queuecascade_lov</b> pour remplir les valeurs au lieu de <b>queue_lov</b> .
	Condition Cascade de file d'attente	Identique à la <b>file d'attente</b> condition, à ceci près de cet objet fait référence à la

Univers objet	Description
	<b>Cascade file d'attente</b> dimension plutôt que le <b>file d'attente</b> dimension.

## Modifier les LOVs univers

L'avantage de l'approche de modification de l'agent et la file d'attente des listes de valeurs (LOVs) dans l'univers pour fournir des fonctionnalités cascade sont que tous les rapports (qui utilisent des agents et la file d'attente LOVs) seront refléter ce changement automatiquement. N'importe quel rapport qui fait référence à le LOVs modifiés dépendent des invite en cascade comportement. Cependant, cette approche intégrant un inconvénient dans le scénario dans lequel vous souhaitez uniquement un sous-ensemble des rapports d'utiliser la fonctionnalité de cascade.

Pour ajouter des invites en cascade pour un rapport à l'aide de l'approche de modifier de la LOV, effectuez les opérations suivantes :

### [+] Afficher les étapes

1. Dans l'outil de création d'informations, ouvrez l'univers GI2.
2. Dans le **couche métier** liste, cliquez sur le **paramètres et la liste des valeurs** dans la catégorie.
3. Dans le **liste de valeurs** liste, sélectionnez agentname\_lov.
4. Cliquez sur **modifier la requête**.  
Le **requête volet** s'ouvre, où vous pouvez modifier le code pour le **agentname\_lov** liste de valeur.
5. Cliquez sur **Script de vue**, et activez **utiliser le script de requête personnalisée**.
6. Remplacez le code dans le **script [Query]** champ à ce qui suit, puis cliquez sur **OK**:

```

select CONST_VALUE from
(
  select CONST_VALUE, 0 SEQ_NUM
  from CONSTANTS2_GI2 where CONST_TYPE='CONSTANT' and CONST_VALUE=' ALL '
  and ' ALL ' IN @Prompt('Agent Group:', 'A', 'Activity\Agent
Group', Multi, Constrained, Persistent, {' ALL'}, User:9)
  union all
  SELECT distinct AGENT_NAME CONST_VALUE, 1 SEQ_NUM
  FROM
  RESOURCE_GI2 INNER JOIN RESOURCE_GROUP_FACT_ON
(RESOURCE_GROUP_FACT_.RESOURCE_KEY=RESOURCE_GI2.RESOURCE_KEY)
  inner join      GROUP_ on (GROUP_.GROUP_KEY=RESOURCE_GROUP_FACT_.GROUP_KEY )
  WHERE
  RESOURCE_GI2.RESOURCE_TYPE_CODE='AGENT'
  AND (( ' ALL ' IN @Prompt('Agent Group:', 'A', 'Activity\Agent
Group', Multi, Constrained, Persistent, {' ALL'}, User:9))
  OR (GROUP_.GROUP_TYPE_CODE in ('AGENT', 'UNKNOWN', 'NO_VALUE') and
GROUP_.GROUP_NAME IN @Prompt('Agent Group:', 'A', 'Activity\Agent
Group', Multi, Constrained, Persistent, {' ALL'}, User:9))
) ) s order by SEQ_NUM, 1
    
```

7. Sur le **requête volet**, cliquez sur **OK** pour enregistrer la définition de LOV modifiée.
8. Répétez les étapes 2 à 7 pour modifier la **queue\_lov** définition dans la **file d'attente** dans la catégorie. Copier le code SQL de la **queuecascade\_lov**: le LOV associé à la **file d'attente Cascade** dimension. Ces deux modifications LOV affectent la **nom de l'Agent** et **file d'attente** dimensions dans toutes les catégories, dans lequel les dimensions existent dans l'univers et qui leur sont associés à la **agentname\_lov** et **queue\_lov** LOVs.
9. Enregistrer l'univers et d'exporter les modifications dans le référentiel de rendre accessibles à la communauté de génération de rapports.
10. Dans Web renseignement, pour chaque rapport concerné, modifier la requête pour supprimer une condition de groupe : dans laquelle il existe : et enregistrer le rapport. Cela comprend les conditions suivantes :
  - Combinaison de groupes
  - Combinaison de groupes ABN
  - Combinaison de groupes RÉP
  - Session détail combinaison de groupes
  - État détail combinaison de groupes
  - Combinaison de groupes Rsn
  - Combinaison de groupes Sess

Sauf autres modifications importantes, ne pas retirer le **groupe d'agents** condition dans les rapports sur le groupe d'agents, ces rapports ne fait référence la **nom de l'Agent** dimension.

## Modification de la requête de rapport

Pour ajouter des invites en cascade à un ou plusieurs rapports en utilisant le **modifier-la-rapport-query** approche :

### [+] Afficher les étapes

1. Faites une copie du rapport que vous souhaitez personnaliser. Rapports comprenant un ou les deux le **nom de l'Agent** et **file d'attente** conditions sont pour en intégrant la fonctionnalité de l'agent et de file d'attente cascade.  
Notez que le **groupe d'agents** signale référence la **groupe d'agents** plutôt que de condition **nom de l'Agent**; ces rapports ne sont pas appropriés pour une invite personnalisation cascade, sauf si vous apportez des modifications importantes.
2. Dans le renseignement de Web, modifiez la requête de rapport pour effectuer les modifications suivantes. Lorsqu'elle existe :
  - a. Remplacer les **Agent** condition avec la **Agent Cascade** condition.
  - b. Remplacer les **file d'attente** condition avec la **file d'attente Cascade** condition.  
Il ne suffit pas simplement pour ajouter des objets en cascade à un rapport ; vous devez supprimer les conditions normales.
  - c. Supprimer des conditions de groupe dans le rapport. (Consultez la section **étape 10 de modifier le LOVs univers** pour plus d'informations.)
  - d. Enregistrer le rapport.

Une fois que vous apportez ces modifications, les utilisateurs de ce rapport êtes invités à sélectionner les agents ou files d'attente d'un groupe particulier plutôt que dans une liste de tous les agents (ou de files d'attente) qui appartiennent au locataire (ou le centre de contacts).

## Limites en cascade invites

Vous pouvez concevoir en cascade invites pour relations de centre de contact pour n'importe quel objet univers qui utilise un LOV et pouvant être utilisés dans des conditions. L'univers GI2 fournit uniquement les deux ils sont mentionnés dans cette section récupérer :

- Pour obtenir une liste d'agents d'un groupe d'agents.
- Pour obtenir une liste des files d'attente d'un groupe de files d'attente.

En outre, lorsque vous modifiez un rapport, comme décrit dans [modifier le LOVs univers](#) et [Modification de la requête de rapport](#), la section infos de rapport dans l'en-tête du rapport n'est plus fournit des informations sur le groupe d'agents et/ou file d'attente sélectionné.

# Génération de rapports à l'extérieur le fuseau horaire GMT

Un déploiement de Genesys infos Mart standard à l'aide de la valeur par défaut **date\_heure** calendrier donne la génération de rapports dans le fuseau horaire Genesys infos Mart par défaut uniquement. Toutefois, il y a des autres pris en charge déploiements en :

- Un locataire de rapports avancés par la plusieurs fuseaux horaires
- Locataire plusieurs rapports dans un fuseau horaire commune
- Locataire plusieurs rapports à l'aide d'un autre fuseau horaire pour chaque locataire

Pour configurer le mini-entrepôt d'infos de Genesys pour atteindre ce type de génération de rapports dans GI2 à l'aide d'un univers et plusieurs connexions :

## [+] Afficher les étapes

1. Configurer des calendriers supplémentaires dans Genesys infos Mart ; par exemple, **DATE\_TIME\_CNT** et **DATE\_TIME\_AET**. Consultez la section [création de calendriers personnalisés](#) dans la section le ["Genesys infos Mart Deployment Guide"](#) pour obtenir des instructions supplémentaires.
2. Identifier les calendriers créés sur car :
  - a. Créer un fichier ASCII contenant le code suivant (remplacer l'équipe et CNT fuseaux horaires et les changements avec votre time zone(s) désiré et les changements correspondants) :

```
;This code identifies time zones to RAA
(~time-zone CNT "DATE_TIME_CNT" -12600 -9000)
(~time-zone AET "DATE_TIME_AET" +36000 +39600)
;This code instructs RAA to use the AET time zone when
;populating data for only those aggregation hierarchies that
;are listed
(add-other-tz AET
 (hierarchies: H_AGENT H_QUEUE
  H_AGENT_QUEUE H_QUEUE_ACC_AGENT H_QUEUE_ABN H_ID
  H_I_AGENT H_I_SÈSS_STÀTE H_I_STATE_RSN
  H_AGENT_CAMPÀIGN H_CAMPÀIGN))
;This code make all hierarchies CNT-time zone aware
(add-standard-hierarchies-in-tz CNT)
```
  - b. Ce fichier d'enregistrement dans le dossier racine du mini-entrepôt infos de Genesys avec le nom du fichier temps\_zones.ss. Le processus d'agrégation doit être en mesure de localiser ce fichier depuis l'emplacement où l'agrégation est exécutée.
3. Exécuter l'agrégation. CAR crée un ensemble distinct d'objets de la base de données pour chaque calendrier et les noms les objets à l'abréviation de fuseau horaire (AG2\_AET\_AGENT\_SUBHR). CAR gère les objets dans le schéma principal.
4. Créer un schéma de Genesys infos Mart pour chaque locataire. Les utilisateurs ne doivent pas directement référencer objets dans le schéma principal, afin que vous devez créer alias pour contrôler l'accès des utilisateurs à data Mart d'informations.
5. Créer un fichier d'alias (par exemple : locataire-tz-alias.ss), suivant les instructions dans "Format

---

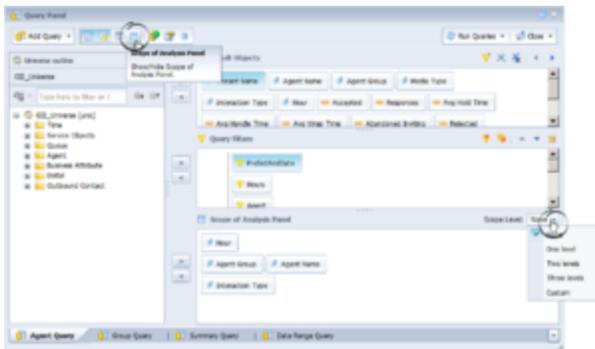
de la File Alias locataire" dans le "[rapports et analyse agrégats User's Guide](#)". Par exemple :

```
(aliases-for-account name: <tenant1_schema_name> login: "<tenant1_user>" password:
"<tenant1_pwd>"
(tenants: <tenant1_key>) (time-zone: PST))
(aliases-for-account name: <tenant2_schema_name> login: "<tenant2_user>" password:
"<tenant2_pwd>"
(tenants: all) (time-zone: EST))
```

6. Pour mettre à jour l'alias de locataire, exécuter agrégation en mode autonome en émettant la commande suivante :  
java-jar agg/GIMAgg.jar - conf runagg - updateAliases locataire-tzalias.ss  
CAR crée des vues dans l'ou les schémas spécifiés qui emploient noms standards. Par conséquent, aucune modification des définitions de mesures, les dimensions ou les conditions n'est requise dans l'univers GI2. Compte de chaque locataire voit maintenant les données dans leur propres fuseau horaire.
7. Ouvrez l'outil de création des informations et créer des paramètres de connexion pour le compte de chaque locataire. Dans le **paramètres de connexion** écran de l'Assistant de connexion, spécifiez les paramètres pour établir une connexion avec le schéma du locataire désiré. Reportez-vous au « Reliant l'univers à votre Data Mart » dans le "[Interactive Guide de déploiement de connaissances Genesys](#)" pour plus d'informations.

Les paramètres de connexion établie par le biais (et selon la manière dont les calendriers sont configurés), vos utilisateurs ont accès à leurs propres données et les rapports sur les GI2 affichent ces données dans le fuseau horaire de l'utilisateur.

## Définition de la portée de cette analyse



Portée de l'analyse pour le rapport de comportement d'Agent

Lorsque vous exécutez et enregistrez un rapport, BI logiciel enregistre l'analyse d'informations sur le rapport de cube pour le rapport. Ces informations incluent les éléments référencés univers, la requête de base de données, les résultats renvoyés et portée de pour le rapport de l'analyse, qui définit le degré de données sont extraite de data mart en tant que le résultat d'une requête. Ce degré de données correspond directement aux niveaux inférieurs à ceux initialement conçu pour être incluse dans la requête en supplémentaires hiérarchique. La figure *portée d'analyse pour le rapport de procéder à des agents* affiche les **portée d'analyse** boîte de dialogue pour le rapport de procéder à des agents. Cette boîte de dialogue devient visible lorsque vous modifiez la requête de pour un rapport dans Web Manager et que vous cliquez sur le **Afficher/masquer le panneau portée d'analyse** icône dans la barre de menus.

Par défaut, le GI2 rapports le **portée d'analyse** défini sur **aucun**; cela signifie qu'aucune donnée n'est stockée dans le cube rapport différente de dimensions directement utilisés par la requête d'organiser et de récupérer les résultats. Cela réduit la taille d'un cube de rapport et optimise les performances du rapport de réduire le temps nécessaire pour exécuter le rapport (récupérer des données dans le mini-entrepôt de données) et afficher les résultats. Toutefois, pour modifier les données supplémentaires disponibles pour les utilisateurs, vous pouvez personnaliser chaque rapport pour élargir sa portée de cette analyse. Vous pouvez modifier la **portée d'analyse** à :

- **Un niveau**
- **Deux niveaux**
- **Trois niveaux**
- **Custom (personnalisées** vous permet de sélectivement désigner des objets supplémentaires à inclure dans la requête.)

Consultez la documentation BI pour en savoir plus sur cette fonction.

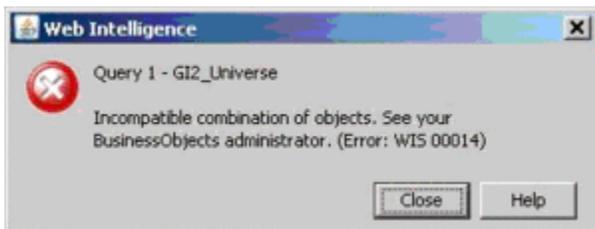
# Résolution des problèmes incompatibilité

Il est possible de vos rapports personnalisés générer des résultats qu'il est difficiles à interpréter, pour générer des erreurs ou trop longues traitement de la requête de fois lorsque certaines combinaisons de GI2 mesures et les dimensions sont incluses dans le rapport. Ces conditions peuvent se produire dans des circonstances plusieurs, y compris :

- Alignement associant dimensions incompatibles : comme le file d'attente et nom de l'état dimensions : dans le même rapport.
- Alignement associant mesures disposition et intervalle dans le même rapport.

Pour cette raison, Genesys recommande que lorsque vous créez ou personnalisez les nouveaux rapports, vous tentez d'utiliser des mesures et des dimensions qui appartiennent à la même catégorie. En outre, vous devez sélectionner un ou plusieurs des dimensions dans le temps classe dans tous les rapports. Cette règle simple sera minimiser les erreurs et confusion parmi les utilisateurs de rapport.

## Objets incompatibles

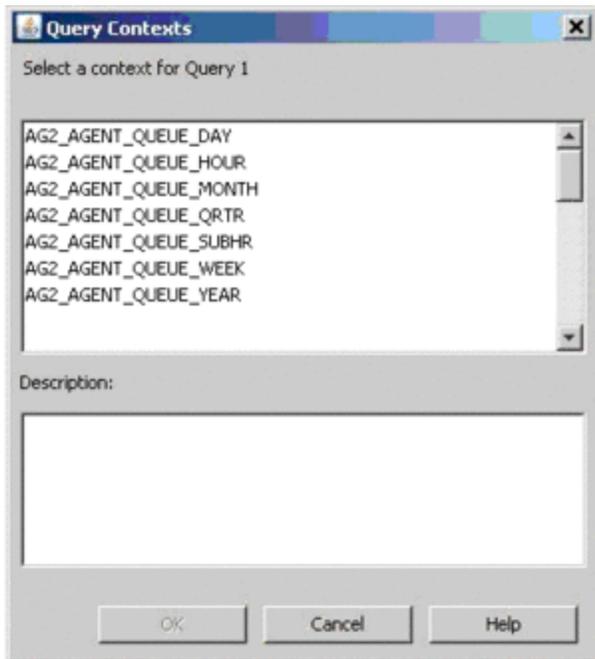


Message d'erreur objets incompatible

Incompatibilité peut avoir pour résultat si vous ajoutez à votre rapports personnalisés mesures et des dimensions issus de classes différentes : même si vous combiner les objets de parent et ses sous classes. Manager Web affiche une erreur, illustrée dans la figure sur la droite, lorsqu'il rencontre une incompatibilité.

Pour résoudre le problème, vous pouvez modifier les contextes existants pour ajouter rejoint entre tables : dans laquelle il peuvent être jointe : vous pouvez également créer de nouveaux contextes définition de ces relations. Dans le cas où deux tableaux ne peut pas être rejoint, éviter de mélanger les mesures et des dimensions dans le même rapport.

## Requêtes ambiguës



La boîte de dialogue requête contextes (s'affiche lors de la requête de rapport est Ambiguous)

Si vous créez des rapports personnalisés : même lorsque vous sélectionnez des objets de la même classe : le **requête contextes** boîte de dialogue peut s'afficher, tels qu'indiqués dans la figure *boîte de dialogue de la requête contextes*. Manager Web affiche cette boîte de dialogue lors de la requête qui s'affiche de votre rapport personnalisé est ambiguë : autrement dit, lorsque la requête n'identifie pas la table à partir de laquelle les données doivent être récupérées. Au contraire, une requête ambiguë peut être exécutée à plusieurs tables dans la base de données.

Par exemple, si vous n'avez pas inclus dans votre rapport une dimension liée à la durée, Web Manager affiche le **requête contextes** boîte de dialogue avant l'exécution de la requête : car comme les résultats sont stockés dans l'ensemble de `_SUBHR`, `_HOUR`, `_jour_WEEK`, `_MONTH`, `_QRTR` et `_YEAR` agrégation tables et vues. Que lorsque vous avez spécifié le contexte approprié (la dimension de temps approprié dans ce cas) Web Manager peut afficher les résultats du rapport.

Autre exemple, si vous tentez d'exécuter un rapport personnalisé dans lequel vous avez ajouté uniquement le **file d'attente** et **file d'attente groupe** dimensions dans le **file d'attente** classe (de `GI2_Universe`) à la définition de la requête et rien d'autre, un message semblable à celui indiqué dans le *boîte de dialogue de la requête contextes* figure s'affiche. Les données relatives à la file d'attente de cette classe peuvent être récupérées parmi toutes les tables d'agrégation suivantes :

- AG2\_AGENT\_QUEUE\_\*
- AG2\_QUEUE\_\*
- AG2\_QUEUE\_ABN\_\*
- AG2\_QUEUE\_ACC\_AGENT\_\*

- AG2\_QUEUE\_GRP\_\*

Une telle requête sans des mesures ou une dimension liées à la fois, fournit des informations insuffisantes pour Web renseignement déterminer la table (ou la vue) dans laquelle il doit récupérer les données de désiré.

Pour réprimer le message, de sorte que les utilisateurs de votre rapport ne Visualisez, ajoutez les éléments appropriés Univers répondant à la demande de Web renseignement pour plus d'informations. Même si vous choisissez de ne pas afficher ces éléments dans le rapport, qu'ils une partie de la requête sous-jacent. Vous pouvez également, vous pouvez présélectionner un contexte approprié, afin que le message s'affiche pas pour les utilisateurs. Reportez-vous au documentation BI pour plus d'informations sur la création de contextes.

Enfin, comme c'est le cas avec n'importe quelle conception de rapport, étudier les résultats de votre rapport généré personnalisé pour s'assurer qu'ils font sens.

---

# Gestion des performances

Cette page décrit les étapes, vous pouvez effectuer pour améliorer les performances des GI2.

## Performances élevé

Certains éléments sont répétées tout au long de l'univers pour plus de commodité, afin de réduire le risque d'incompatibilité (consultez la section [Dépannage incompatibilité](#)) et également pour améliorer les performances de la requête de rapport, y compris toutes les conditions relatives au moment qui existent dans plus d'une catégorie :

### [+] Plus d'informations

- `DateRange`: dans le activité, Agent Contact, attribut de métier, Contact tentative, et temps classes
- `PreSetAndDate`: dans le activité, Agent Contact, attribut de métier, tentative de Contact, Résumé état, et temps classes
- `PreSetAndDateRange`: dans le activité, Agent Contact, attribut de métier, tentative de Contact, file d'attente, Résumé état, et temps classes
- `PreSetAndDayAndTimeRange`: dans le tentative de traitement et transférer classes

Dans les versions antérieures, une grande partie des rapports référencé date-heure touches qui directement interrogée enregistrements dans le `date_heure` table ; elle requise une adhésion supplémentaire à partir de la table de cumul à la `date_heure` table : qui est une grande table remplie avec les lignes des métadonnées. Depuis la version 8.0, certaines de ces références date-heure dans les rapports ont été redirigés pour interroger la `date` et les champs d'heure au sein de l'ensemble de base des rapports sur les tableaux proprement dits : constituant une conception plus simple qui nécessite un adhésion complexe moins. En conséquence directe, performances pour les rapports améliorées sur la version 7.6.

Comme vous le créer de nouveaux rapports ou personnalisez les rapports fournies, prenez évaluer la décision d'utilisent les éléments de date-heure de la `temps` classe avec la décision d'utilisent ces éléments : lorsqu'ils existent: à partir de la classe univers qui prend en charge le rapport sous-jacent tables d'agrégation et vues.

## Temps d'optimale pour établir des rapports

Les rapports sur les GI2 fournissent un instantané de l'activité entreprise et le centre de contact direct à partir de la transformation et l'agrégation dans la base de données du mini-entrepôt d'informations les plus récentes. Pour les interactions terminées dans les intervalles de génération de rapports terminés qui s'est produit avant la dernière transformation et l'agrégation exécute, les rapports fournissent les résultats cohérentes chaque fois que les rapports sont exécutées. Toutefois, les résultats peuvent différer des interactions sont toujours actives ou des intervalles sont

incomplètes. Par exemple, un mois type rapport au milieu du mois en cours d'exécution donne les résultats qui diffèrent de celles qui sont obtenues en exécutant le même rapport mensuel à la fin du mois.

## [+] Plus d'informations

### Important

Comme avec d'autres applications Genesys GI2 nécessite que votre paramètre de GMT (heure de Greenwich) du système est précis et synchronisés entre les serveurs dans votre environnement.

Les en-têtes de chaque rapport affichent la date du rapport (qui correspond à la date et l'heure à laquelle le rapport a été exécuté) au lieu de la date et l'heure où la tâche de transformation plus récente a été exécutée. En fait, la date et l'heure où la tâche de transformation plus récente a été exécutée n'apparaissent pas dans le rapport, bien qu'il est qui date et l'heure à laquelle Centre de contact activité se reflète par les données du rapport.

Pour les niveaux d'agrégation plus petits, les écarts dans les résultats de rapport sont plus marquées, selon la configuration de l'application Genesys infos mini-entrepôt de la taille de fragments de données doit être transformées. Genesys infos Mart est une application de génération de rapports historiques, par conséquent, vous devez donner assistance à interpréter rapport sur les résultats lorsque vous utilisez GI2 comme un outil en temps réel proche d'obtenir les rapports quotidiens (par exemple, lors de la journée n'a pas encore achevé ou a uniquement récemment terminé).

De nombreux facteurs contribuent à latence dans la disponibilité des données entre la date et l'heure de la plus récente transformation et agrégation exécuter, ainsi que la date et heure lorsque le rapport est exécuté, y compris les opérations suivantes :

- La planification de tâches ETL et les performances de la tâche.
- Volume d'interactions et le nombre de segments par interaction.
- Nombre de paires de clés configurés.
- Ressources matérielles et SGBDR est utilisés dans votre environnement.
- Performances de la procédure de fusion de l'icône.

Pour en savoir plus sur les facteurs de la documentation Genesys infos Mart et dans la [Genesys matériel redimensionnement Guide](#)

## Empêcher WebI serveur tombe en panne

Selon votre base de données du mini-entrepôt infos accumule de grandes quantités de données du centre de contact, il devient possible pour les utilisateurs de demander un rapport contenant un très grand nombre de données. Il est possible de rendre écrasement le système de deux, parce que lorsque les données deux logiciel récupère, il stocke les données de mémoire. Si le logiciel BO a mémoire insuffisante pour traiter un rapport contenant des données, ou si le logiciel de deux est chargé pour traiter les requêtes de trop d'utilisateurs simultanés rapports en cours d'exécution en

parallèle, un débordement se produit et le logiciel affiche le message d'erreur suivant :  
Comportement inattendu : Espace mémoire de tas Java.

Pour éviter la débordement en raison de la mémoire insuffisante, Genesys recommande que vous effectuez un ou plusieurs des procédures suivantes :

<p>Gestion de la taille du Pool mémoire de votre serveur Web</p>	<p>Applications Microsoft Windows x86 sont limitées à 2 Go chaque pour la taille du pool de mémoire maximum. La taille de groupe par défaut mémoire de l'application de serveur web Tomcat qui est déployé avec BO, toutefois, qui est de 1 Go. Pour augmenter cette valeur, vous pouvez modifier la configuration de Tomcat pour définir la taille du pool mémoire maximum sur une valeur comprise dans la plage de 1 200 - 1 500 Mo. Après avoir ce nombre maximum de blocs de mémoire allouée issus disponibles cas de Tomcat, permet d'allocation de la mémoire de l'exécution de constante de type.</p> <p><b>[+] Afficher les étapes</b></p> <p>Pour modifier ce paramètre pour l'application de Tomcat, effectuez les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Votre plate-forme Microsoft Windows, ouvrez le groupe de programme Tomcat et sélectionnez Configuration Tomcat.</li> <li>2. Dans la fenêtre Propriétés de Apache Tomcat, sur la Java onglet, définissez la taille du pool mémoire Initial sur 512, et le pool de mémoire Maximum à une valeur comprise entre 1 200 Mo et 1 500 Mo.</li> <li>3. Redémarrez Tomcat.</li> </ol> <p>Consultez la <i>Guide de l'administrateur SAP BusinessObjects entreprise</i> pour plus d'informations (voir documentation BI).</p>
<p>Gestion de la mémoire virtuelle de votre hôte</p>	<p>Lorsque votre ordinateur ne dispose pas de la mémoire physique adéquate pour exécuter une opération ou exécuter un programme, Microsoft Windows utilise la mémoire virtuelle pour moyen de remédier à. Pour le fonctionnement de GI2 efficace, ensemble de la durée de la mémoire virtuelle un format au moins 1,5 fois de RAM de l'hôte.</p> <p>Pour modifier la configuration de la mémoire virtuelle, consultez la documentation fournie par Microsoft.</p>
<p>Gérer le Cache WebI Document</p>	<p>Selon la conception d'un rapport GI2 et les types d'actions étant appliquées contre, les exigences de la mémoire varient. Utilisation du pic de la mémoire pour un document Web renseignement se produit lorsque vous actualisez un rapport, parce que deux doit interroger la base de données du mini-entrepôt infos et transférer l'ensemble de données complet pour le serveur Web Manager.</p>

Mise en cache du fichier permet aux services web de traiter les pièces jointes très grandes sans les tamponner dans la mémoire. La mise en cache du fichier compromet les performances car les services web de BO doivent traiter des informations en utilisant des fichiers au lieu de la mémoire. Si la mise en cache de fichier n'est pas activée, cependant, toute la mémoire machine virtuelle Java pourrait être utilisée lors de la gestion des pièces jointes très grandes et la réplication peut échouer. Vous pouvez configurer des services web de deux manières : d'utiliser la mise en cache pour les importants transferts vers un fichier et d'utiliser la mémoire pour les petits fichiers.

### [+] Afficher les étapes

Pour gérer le cache de document Manager Web, effectuez les opérations suivantes :

1. Dans la Console de gestion Central (CMC), cliquez sur **serveurs**.

Web Intelligence Processing Service	
<input type="checkbox"/> Use Configuration Template	
Document Cache Cleanup Interval (seconds):	120
Binary Stream Maximum Size (MB):	50
Cache Timeout (minutes):	4370
Memory Maximum Threshold (MB):	1800
Idle Document Timeout (seconds):	10000
Server Polling Interval (seconds):	120
Universe Cache Maximum Size (Universes):	20
<input type="checkbox"/> Disable Cache Sharing	
Images Directory:	
Maximum Document Cache Size (KB):	1000000
Output Cache Directory:	
Maximum Documents per User:	5
<input checked="" type="checkbox"/> Allow Document Map Maximum Size Errors	
Maximum Documents Before Recycling:	50
Maximum Connections:	50
Idle Connection Timeout (minutes):	20
Maximum List Of Values Size (entries):	50000
<input checked="" type="checkbox"/> Enable List Of Values Cache	
<input checked="" type="checkbox"/> Enable Real-time Cache	
Maximum Document Cache Reduction Space (MB):	70
Maximum Documents in Cache:	0
Memory Upper Threshold (MB):	1500

Paramètres de paramètre Web renseignement traitement

2. Développez **Service catégories**, puis ouvrez les propriétés du traitement renseignement de Web server. La figure *traitement des paramètres de paramètre Web renseignement* affiche les valeurs par défaut dans les propriétés WebI.
3. Définissez la valeur de la **Document Cache nettoyage intervalle** champ à 600 secondes.
4. Définissez la valeur de la **Cache délai d'attente** champ à 20 minutes. Cette valeur indique la fréquence le logiciel de deux supprime le cache du document.

---

	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Si elle est cochée, décochez la <b>désactiver le Cache partage</b> case à cocher.</li><li>6. Définissez la valeur de la <b>maximale taille de Cache de Document</b> champ à 10240 Ko.</li><li>7. Redémarrez le serveur Web renseignement traitement.</li></ol> <p><i>Consultez la <a href="#">Guide de l'administrateur SAP BusinessObjects entreprise</a> (ou <a href="#">Business renseignement Platform Administrator's Guide</a>) et le correspondant <a href="#">SAP redimensionnement Guide d'accompagnement</a> pour en savoir plus (voir documentation BI).</i></p>
--	--

---

# Ressources supplémentaires

## Genesys Info Mart

Documentation for Genesys Info Mart is available on the [Genesys Documentation website](#):

### [+] Genesys Info Mart resources

- "[Genesys Info Mart Operations Guide](#)", for information about Genesys Info Mart jobs such as Job\_AggregateGIM and the Genesys Info Mart Manager for managing Genesys Info Mart jobs.
- "[Genesys Info Mart Deployment Guide](#)", for information about configuring the Genesys Info Mart and Interaction Concentrator servers to recognize user data.

## Reporting and Analytics Aggregates

Documentation for Reporting and Analytics Aggregates (RAA) is available on the [Genesys Documentation website](#):

### [+] RAA Resources

- "[Reporting and Analytics Aggregates Deployment Guide](#)", which describes the runtime parameters and configuration options mentioned in this document.
- "[Reporting and Analytics Aggregates Reference Manual](#)", which describes the aggregate tables and subject areas.
- "[Reporting and Analytics Aggregates User's Guide](#)", which describes the different modes of running aggregation, the aggregation hierarchies, and how to configure Reporting and Analytics Aggregates (RAA) to aggregate data based on these user-defined dimensions.

## Genesys Interactive Insights

Documentation for Genesys Interactive Insights (GI2) is available on the [Genesys Documentation website](#):

### [+] GI2 Resources

- "[Genesys Interactive Insights Deployment Guide](#)", which helps you install, start, stop, and uninstall the Genesys-provided image of BI and the GI2 reports and universe.
- "[Genesys Interactive Insights Universe Guide](#)", which describes, in detail, the reports and measures that

are provided in the GI2 release.

- "[Genesys Interactive Insights User's Guide](#)", which includes a report- customization example that displays aggregated results that are sectioned by your own custom user data.

## BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.1

Documentation for BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.1 (BI) is provided by SAP:

### [+] BI Resources

- *Business Intelligence Platform User Guide—SAP BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.1 Support Package x*
- *Business Intelligence Launch Pad User Guide—SAP BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.1 Support Package x*
- *Information Design Tool User Guide—SAP BusinessObjects Business Intelligence platform 4.1 Support Package x*

## Genesys

Additional documentation for Genesys products is available, as follows:

### [+] Additional Genesys Resources

- The [Glossary Genesys Glossary](#) provides a comprehensive list of the Genesys and computer-telephony integration (CTI) terminology and acronyms.
- *Genesys Migration Guide*, available on the [Genesys Documentation website](#), provides documented migration strategies for Genesys product releases. Contact Genesys Customer Care for more information.
- Release Notes and Product Advisories for this product, which are available on the [Genesys Documentation website](#).

Information about supported hardware and third-party software is available on the [Genesys Documentation website](#) in the following documents:

- The [Genesys Interactive Insights](#) page in the *Genesys Supported Operating Environment Reference Guide*
- *Genesys Supported Media Interfaces Reference Manual*
- *Genesys Hardware Sizing Guide*, which provides information about Genesys hardware sizing guidelines for the Genesys 8.x releases. For additional system-wide planning tools and information, see the release-specific listings of [System-Level Documents](#) on the Genesys Documentation website (docs.genesys.com).

Genesys product documentation is available on the:

- [Genesys Customer Care website](#)
- [Genesys Documentation website](#)
- Genesys Documentation Library DVD, which you can order by e-mail from Genesys Order Management at [Genesys Order Management](#).