



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.

# Administrator's User Guide

Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?

## Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?

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

La façon la plus simple de créer un modèle est de cloner et de modifier un modèle déjà existant dans Pulse. Pulse offre un ensemble de base de modèles prédéfinis, qui sont remplis de statistiques typiques pour des rapports d'activités traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles disponibles.

### [+] Liste des modèles fournis par Genesys

#### États des groupes d'agents IFRAME

Modèle	Description
Présente le nombre actuel d'agents de différents états pour aider les superviseurs à surveiller la disponibilité de leurs ressources-agents et à traiter la charge de travail actuelle.	
IPC des agents	Présente les rapports avec les IPC d'un groupe d'agents d'un centre de contact.
Nom de connexion d'agent	Présente les propriétés des agents, les informations de connexion et les attributs liés à des appels spécifiques (comme l'ANI et le DNIS).
Activité de campagnes	Surveille l'activité associée aux campagnes sortantes.
État de rappels de campagnes	Présente des renseignements au sujet des rappels faits lors des campagnes.
Activité des groupes de campagnes	Surveille l'activité associée aux groupes de campagnes sortantes.
État des groupes de campagnes	Surveille l'état et les durées actuels associés à l'activité des groupes de campagnes sortantes.
Activité des agents pour les courriels	Présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par courriel.
Activité des files d'attente de courriel	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des files d'attente individuelles de courriel.
Activité des agents pour les médias eServices	Surveille les IPC des groupes d'agents liés aux médias eServices (clavardage, courriel, message texte) de façon à mettre en lumière les problèmes qui doivent être réglés.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle

Modèle	Description
	ou en temps quasi réel des canaux eServices.
Fournit un modèle pour la création d'un widget IFRAME simple.	
Activité des agents pour iWD	Présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par éléments de travail iWD.
Activité des files d'attente iWD	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel liée aux files d'attente iWD.
IPC des files d'attente	Présente les IPC pour les groupes de files d'attente et les files d'attente dans le centre de contact pour aider les superviseurs à surveiller les niveaux de service et à déterminer si le centre de contact atteint les objectifs opérationnels établis.
Motif de débordement des files d'attente	Présente les raisons expliquant la suppression d'appels dans les files d'attente.

### Important

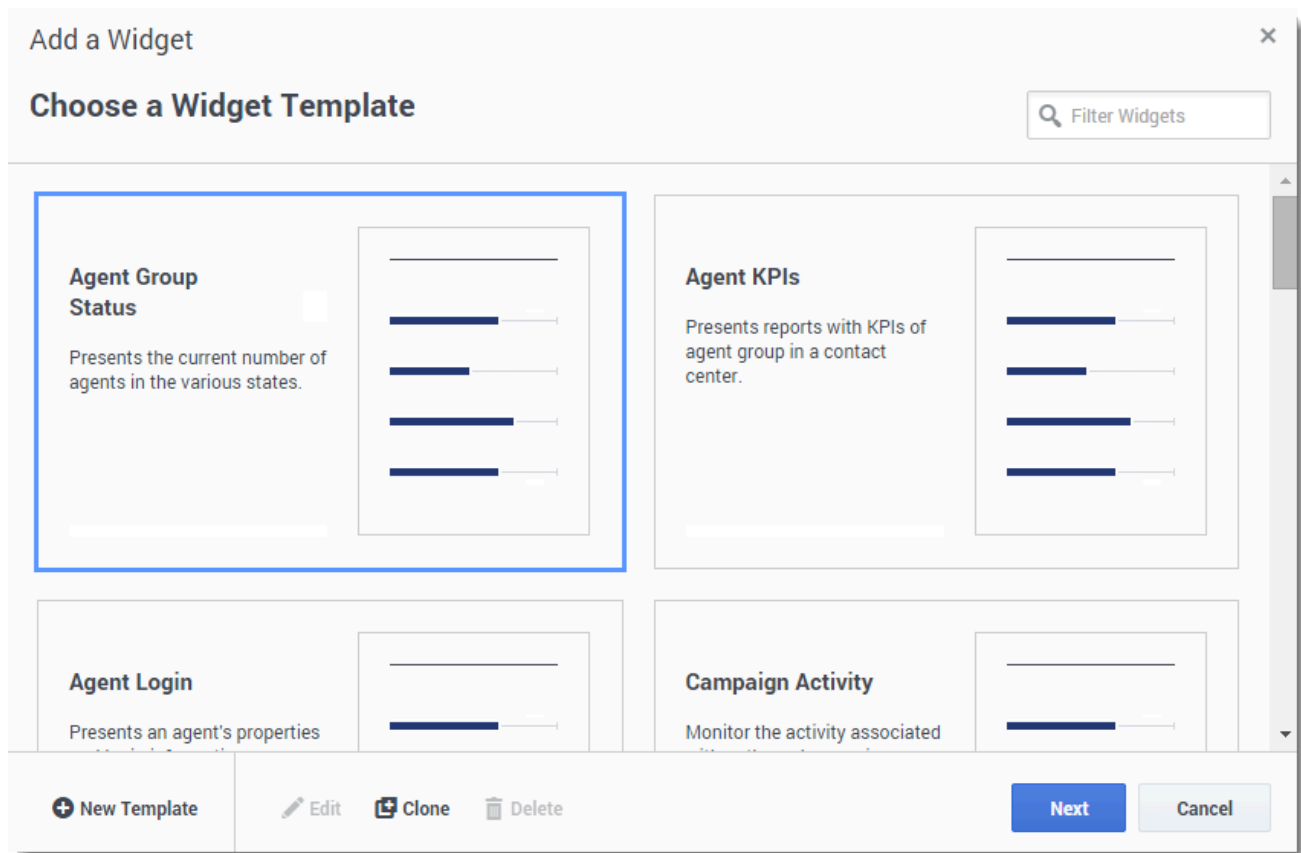
Vous ne pouvez modifier que les modèles créés par l'utilisateur. Pulse écrase les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que vous démarrez Pulse, à moins que vous ne mettiez l'option `installer_modeles` dans la section `[pulse]` de l'objet du module GAX à faux.

#### Related Topics

## Contents

- [1 Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?](#)
  - [1.1 Comment ajouter, cloner ou modifier un modèle?](#)
  - [1.2 De quels détails de modèle ai-je besoin?](#)
  - [1.3 Comment sélectionner des statistiques?](#)
  - [1.4 Comment configurer les options d'affichage?](#)

## Comment ajouter, cloner ou modifier un modèle?



L'assistant de modèle vous guidera dans le processus de création, de modification et de suppression de modèles. Pour ouvrir l'assistant de modèle, cliquez sur **Ajouter un widget**, puis sélectionnez **Nouveau modèle**. L'écran **Choisir un widget** affiche une liste alphabétique des modèles Pulse.

Pour créer un modèle Pulse, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet;
- Au moins une statistique;
- Un type de widget avec des options spécifiques pour afficher l'information.

Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?

---

De quels détails de modèle ai-je besoin?

**Clone a Template**

**Details**

**Template Name \***  
Agent KPIs

**Description**  
Presents reports with KPIs of agent group in a contact center

**Allowed Object Types \***

<input checked="" type="checkbox"/> Agent	<input checked="" type="checkbox"/> Agent Group
<input type="checkbox"/> Calling List	<input type="checkbox"/> Campaign
<input type="checkbox"/> Campaign Calling List	<input type="checkbox"/> Campaign Group
<input type="checkbox"/> DN	<input type="checkbox"/> DN/Queue Group
<input checked="" type="checkbox"/> Place	<input checked="" type="checkbox"/> Place Group
<input type="checkbox"/> Queue	<input type="checkbox"/> Routing Point
<input type="checkbox"/> Routing Strategy	<input type="checkbox"/> Staging Area
<input type="checkbox"/> Switch	<input type="checkbox"/> Tenant
<input type="checkbox"/> Work Bin	

**Next** **Cancel**

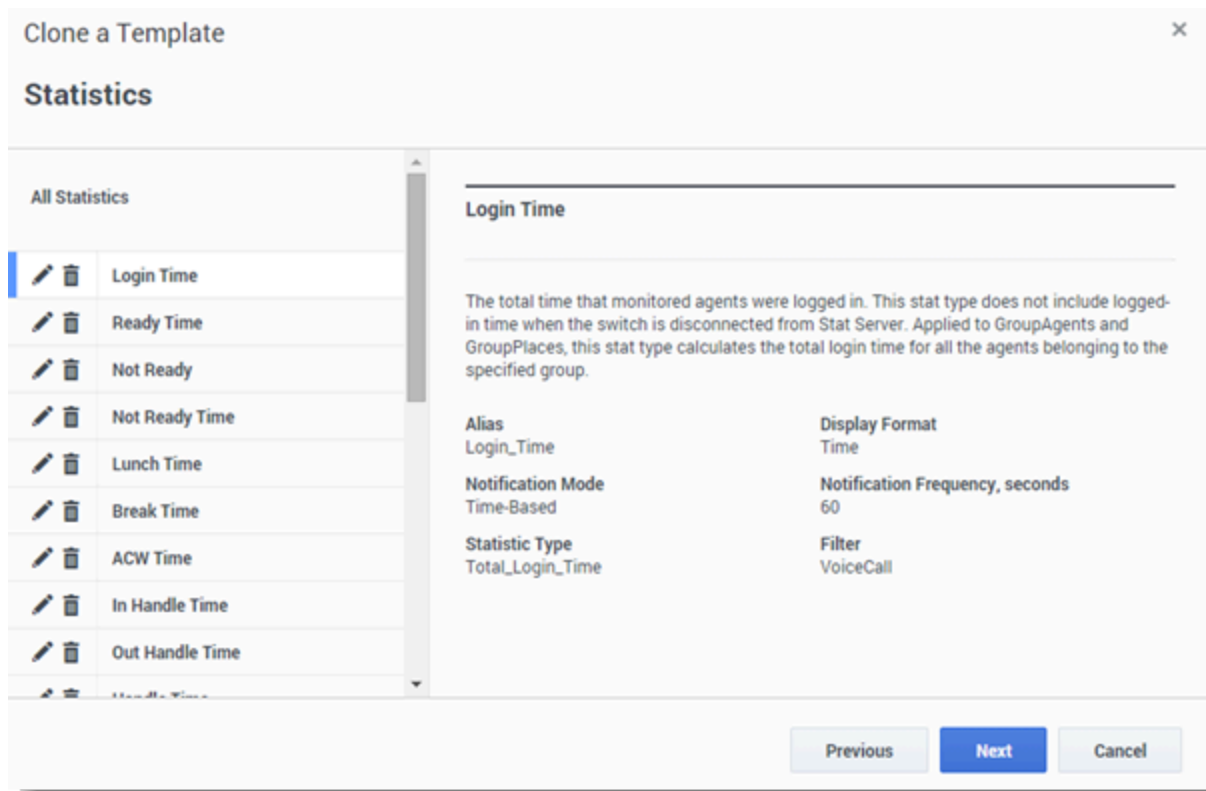
Sur l'écran **Détails**, vous :

- Définissez le nom de votre nouveau modèle
- Décrivez la fonction de ce modèle
- Sélectionnez au moins un type d'objet de la sélection en fonction de ce que vous souhaitez surveiller.

Pulse vous permet de sélectionner des objets qui sont compatibles avec votre modèle. Par exemple :

- Le modèle **IPC des agents** comprend les objets **Agent**, **Groupe d'agents**, **Place** et **Groupe de places**.
- Les modèles **États des groupes d'agents** comprend les objets **Groupe d'agents** et **Groupe de places**.

## Comment sélectionner des statistiques?



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

Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Choisissez les statistiques que vous voulez inclure dans votre modèle et définissez-en les propriétés :

- **[+] Alias**

### Alias

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

- **[+] Afficher Alias**

### Alias d'affichage

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

- **[+] Description**

## Description

La description indique la signification fonctionnelle de la statistique.

- **[+] Format d'affichage**

## Format d'affichage

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

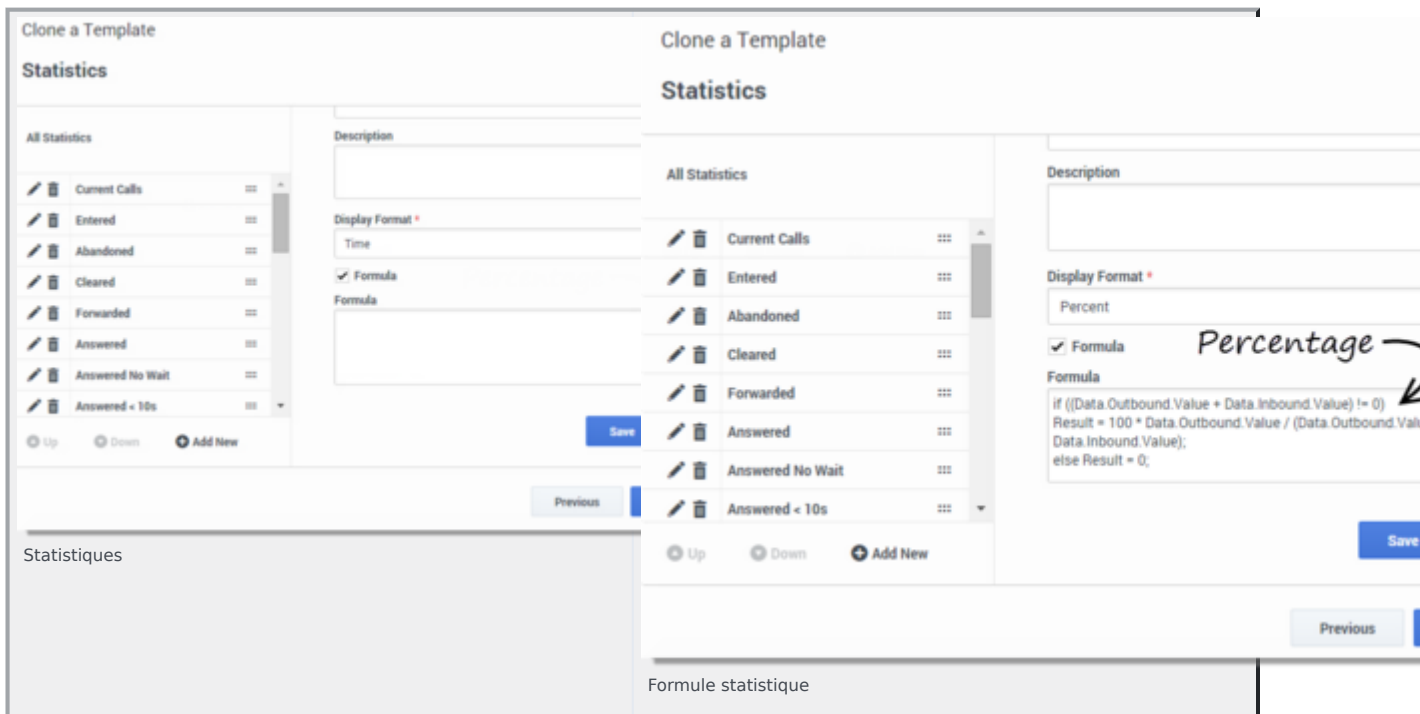
**Liste des valeurs :** Temps, Entier, Nombre, Pourcentage, Chaîne

- **[+] Formule**

## Formule

À partir du panneau de détails des statistiques, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une formule.

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



Pulse part du principe que les appels proposés sont définis par l'alias statistique Proposés et que les appels abandonnés sont

désignés par l'alias statistique Abandonnés.

La formule doit renvoyer une valeur `Résultat` pour être valide et peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : `Donnée.<Alias-Statistique>.Valeur`

Toutes les formules doivent contenir une attribution pour la variable `Résultat` (par exemple, `Résultat=`). Le `Résultat` du calcul de la formule est la valeur finale de cette variable.

Voici un exemple d'une formule utilisant la fonction `0.ObtenirEtatNonVoixAgent()`:

```
Résultat = 0.ObtenirEtatNonVoixAgent(Donnee.Etat_Actuel.Valeur, courriel);
```

- **[+] Insensibilité**

### Insensibilité

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

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

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

- **[+] Mode de notification**

### Mode de notification

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

- **Basé sur le temps**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server recalcule la statistique à la fréquence affichée dans la propriété de fréquence des notifications. Stat Server envoie uniquement une nouvelle valeur à Pulse lorsque la différence absolue par rapport à la dernière valeur indiquée excède la propriété d'insensibilité.
- **Basé sur les changements**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server informe Pulse dès qu'un changement survient.
- **Aucune notification**—Sélectionnez cette option pour que Stat Server ne signale pas les mises à jour. Les mises à jour sont désactivées dans ce cas.
- **Basé sur les réinitialisations**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server rapporte la valeur Pulse tout juste avant de la remettre à zéro (0). Les statistiques de la catégorie `EtatActuel` ne peuvent être demandées lorsque le mode de notification est basé sur les réinitialisations.

- **[+] Fréquence de notification**



## Fréquence des notifications

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

- **[+] Type de statistique**

## Type de statistiques

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

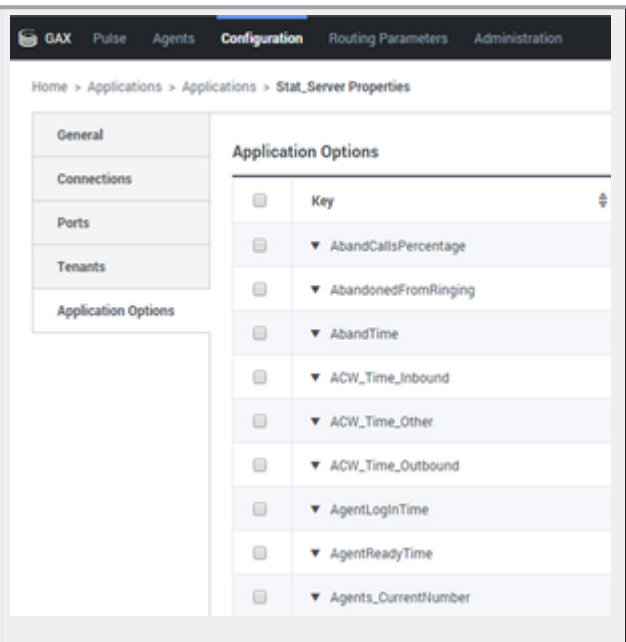
La liste des types de statistiques disponibles dans l'environnement devrait être accessible via la section Configuration dans Genesys Administrator Extension (GAX). Vous pouvez voir les types dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à la section Configuration.

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

La liste devrait être la même que celle des types de statistiques figurant dans les feuilles de calcul modèles de Pulse.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les définitions des types de statistiques, consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#).



- **[+] Profil de temps**

## Profil de temps

Définissez le profil de temps pour la statistique et spécifiez l'intervalle pendant laquelle les valeurs historiques et globales sont calculées. Tous les profils de temps sont définis à titre d'options de configuration dans les profils de temps de l'objet Stat Server Application de la section Configuration de Genesys. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

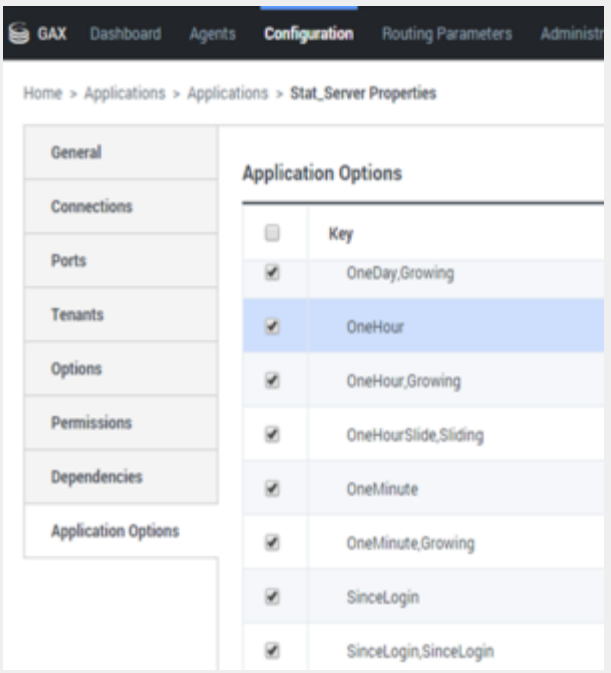
La liste des profils de temps disponibles dans l'environnement devrait être accessible via la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

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

Le profil de temps se divise en quatre types principaux :

- Croissant
- Glissant
- Sélection
- DepuisConnexion



**Exemples de profils de temps**

Clé d'option	Valeur d'option	Description
Pardefaut,Croissant	00:00	Le profil de temps par défaut utilise le type d'intervalle Croissant et remet les statistiques à zéro (0) tous les jours à minuit.
DerniereHeure,Glissant	3600:15	Le profil DerniereHeure utilise le type d'intervalle Glissant et fait le suivi de la dernière heure d'activité en prenant un échantillon toutes les 15 secondes
DepuisConnexion,DepuisConnexion		Le profil DepuisConnexion remet les statistiques à zéro (0) lors de la connexion de l'agent. Les statistiques continuent de s'accumuler tant et aussi longtemps que l'agent est connecté à un DN (n'importe lequel). Le type d'intervalle DepuisConnexion recueille des données statistiques uniquement pour les objets Agent.
QuartsTravail,Croissant	3:00 +4:00, 13:00 +6:00	Un profil de temps appelé Quarts de travail remet les statistiques à zéro lorsque les quarts de travail changent à

3:00 AM, 7:00 AM, 11:00 AM,  
1:00 PM, 7:00 PM et 1:00 AM

- **[+] Plage de temps**

## Plage de temps

La plage de temps indique le moment où recueillir des données pour un ensemble de statistiques limité. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

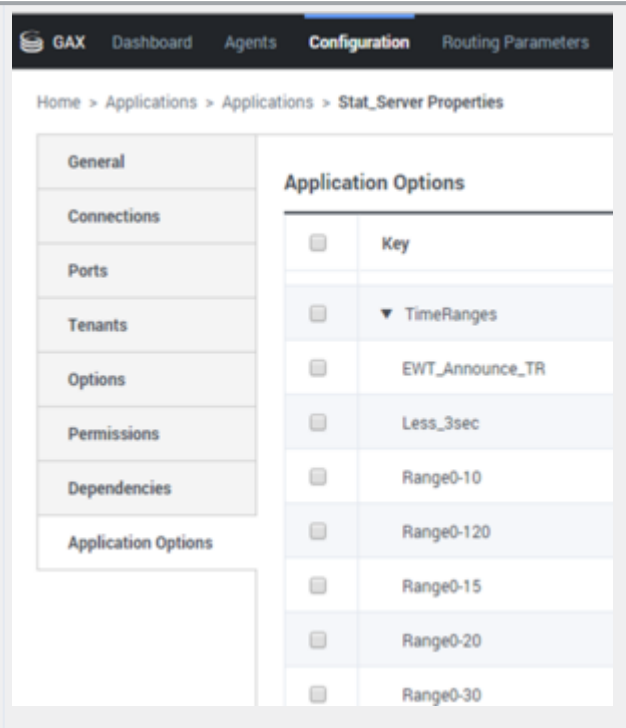
La liste des plages de temps est disponible dans la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

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

Les plages de temps s'appliquent aux statistiques pour les catégories suivantes :

- NombreTotalDansPlageTemps
- NombreTotalDansPlageTempsPourcentage
- NombreActuelDansPlageTempsPourcentage
- NombreActuelDansPlageTemps
- FacteurService1
- TempsTotalDansPlageTemps



### Exemple de plage de temps

Imaginez que vous voulez calculer le nombre total d'appels répondus en 30 secondes. Pour ce faire, entrez Plage0-30 dans le champ Nom et 0-30 dans le champ Valeur.

Dans cet exemple, une statistique de Pulse qui calcule le nombre total d'appels est basée sur la plage de temps "Plage0-30". Si un premier appel est répondu après avoir été dans une file d'attente pendant 25 secondes, un deuxième appel après 40 secondes et un troisième après 10 secondes, Stat Server retient uniquement le premier et le troisième appels.

- **[+] Filtres**

## Filtres

Les filtres statistiques définissent les conditions restrictives sur les actions utilisées lors du calcul des statistiques. Référez-vous au chapitre « Statistical Categories » du guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment définir les filtres statistiques.

La liste des filtres est disponible dans la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un filtre.



#### Exemple de filtres

Imaginez que vous voulez filtrer les appels en fonction de la langue : Si l'entreprise configure la clé Langue pour reconnaître la langue et la valeur Espagnol pour les appelants hispanophones, vous pourriez utiliser la fonction PaireExiste DonneesUtilisateur pour chercher des appels avec des données jointes dans la paire de valeurs-clé Langue/Espagnol.

Dans l'onglet Options de l'écran Propriétés de Stat Server, vous pourriez ajouter une option LangueEspagnol dans la section des [Filtres] et définir des fonctionnalités de filtrage pour les appels avec des données jointes contenant la clé « Langue » et la valeur « Espagnol ».

Ainsi, on aurait LangueEspagnol dans le champ Nom et PaireExiste("Langue","Espagnol") dans le champ Valeur.

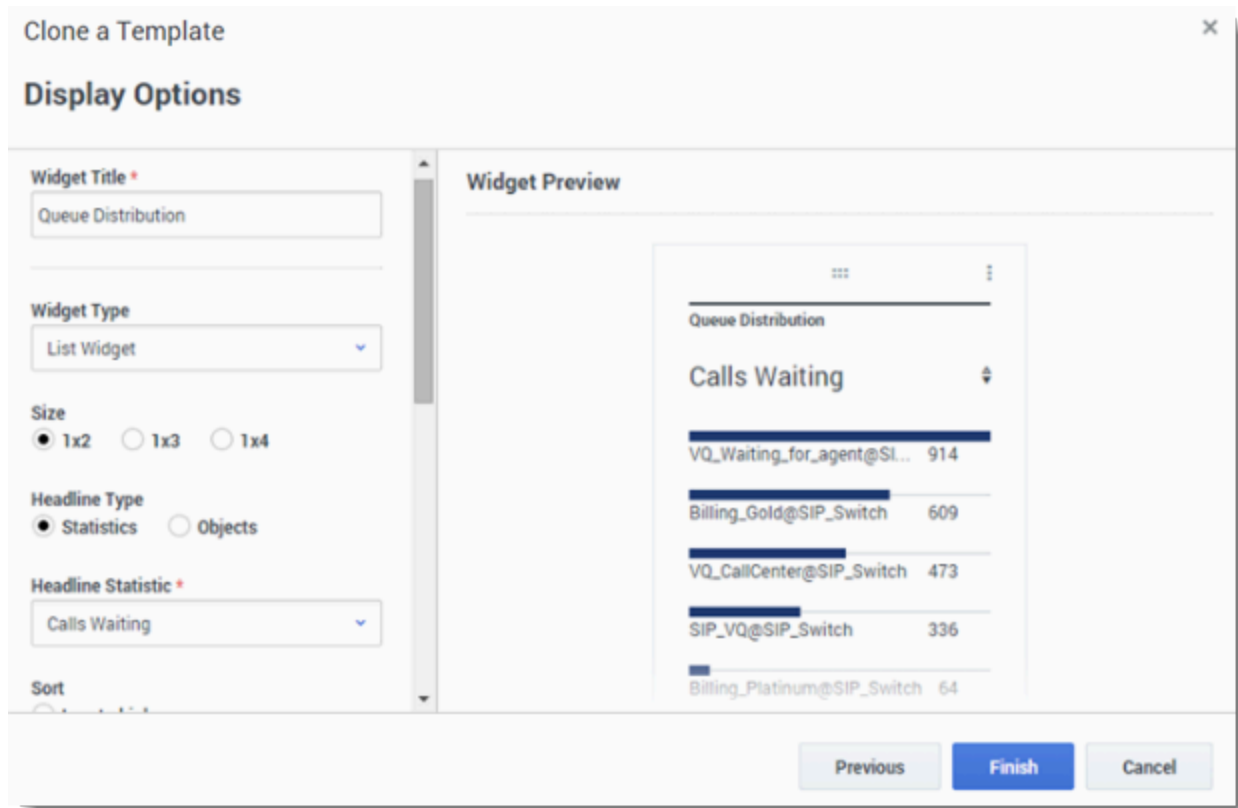
Lorsqu'un agent joint la paire de valeurs-clé "Langue"/"Espagnol" à des appels à partir d'une application bureautique, les appels sont filtrés grâce à des calculs statistiques.

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique. Ces informations incluent les composants de la définition du type de statistiques ainsi que d'autres paramètres qui constituent la demande qu'envoie Pulse à Stat Server. Vous pouvez modifier la définition d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle. Les données de Pulse sont décrites en détail dans le fichier [templates.xls](#).

Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?

---

Comment configurer les options d'affichage?



L'étape finale avant de valider votre modèle est de définir l'affichage par défaut de votre widget sur le tableau de bord principal. Ce paramètre est celui qui apparaît aux utilisateurs de Pulse, mais ils peuvent modifier les options de widget sur leur tableau de bord.

- Nommez le widget
- 

- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.

**Remarque :** La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste et KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

- Sélectionnez la fréquence de rafraîchissement du widget.
- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les seuils et la taille).
- Sélectionnez les statistiques pour les alertes et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3), au besoin.