



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

Pulse Help

Pulse 8.5.103

Table of Contents

Genesys Pulse — pomoc	3
Zaczynamy	6
Pulpity nawigacyjne i tablice informacyjne	13
Przykłady pulpitów nawigacyjnych i tablic informacyjnych	19
Często używane reporty	23
Dodawanie widgetów raportów	30
Typ widgetu	34
Wyświetlanie zawartości zewnętrznej	39
Szablony widgetów	41
Właściwości metryk	48
Wzory w raportach	61
Biblioteka funkcji szablonów	68

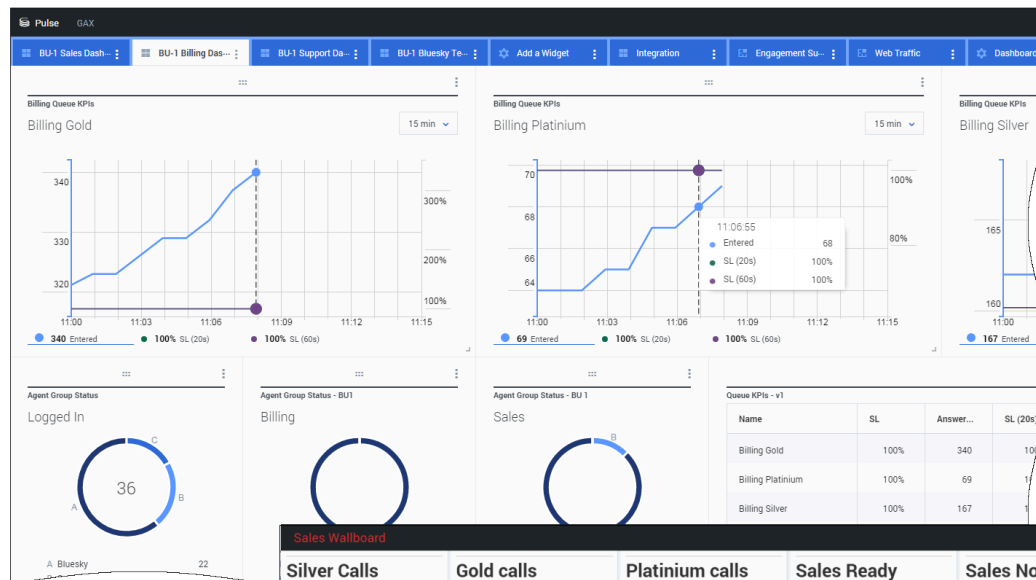
Genesys Pulse — pomoc

Genesys Pulse to dodatek plug-in do aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX), który umożliwia przeglądanie w czasie rzeczywistym i na pierwszy rzut oka metryk centrum kontaktu na pulpitych nawigacyjnych w graficznym interfejsie użytkownika aplikacji GAX.

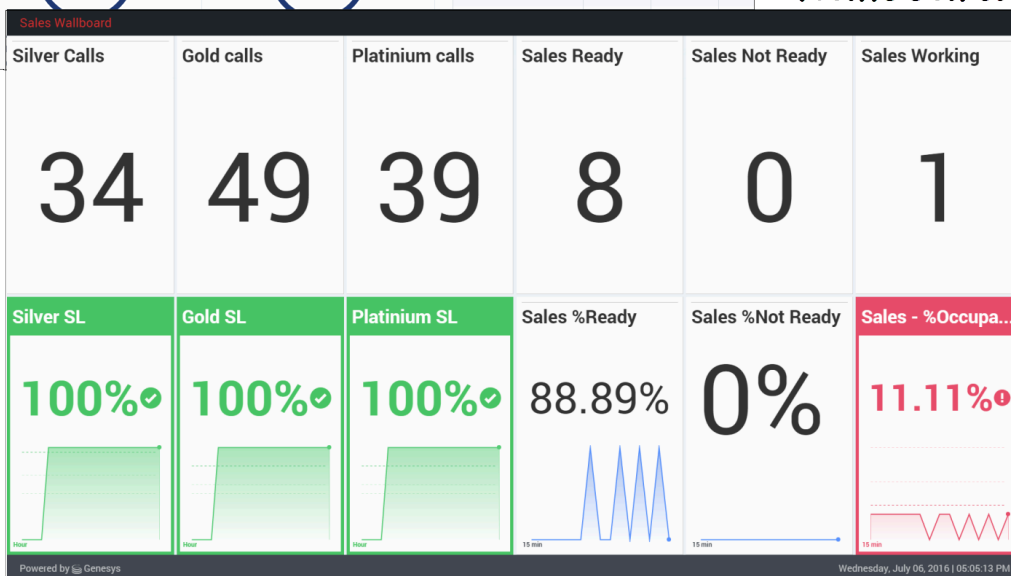
Ważne

Trybu kompatybilności nie można używać w programie Internet Explorer, nawet w wersji obsługiwanej.

dashboard



wallboard



Użytkownicy mogą

- wyświetlać raporty w widgetach na **pulpicie nawigacyjnym** lub **tablicy informacyjnej** dodatku Genesys Pulse;
- dostosowywać **widgety**, aby wyświetlać zdefiniowane przez użytkownika wykresy pierścieniowe, tabele, kluczowe wskaźniki wydajności (Key Performance Indicator, KPI) lub listy;
- używać niestandardowych **szablonów** do szybkiego tworzenia widgetów do pulpitu nawigacyjnego.

Możemy zaczynać? **Zaczynamy.**

Szukasz odpowiedzi na konkretne pytania? Skorzystaj z następujących tematów:

- Często używane raporty w czasie rzeczywistym
- Zarządzanie pulpitami nawigacyjnymi i tablicami informacyjnymi
- Przykłady pulpitów nawigacyjnych i tablic informacyjnych
- Dodawanie raportów do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej
- Wyświetlanie zawartości zewnętrznej
- Właściwości metryk

Nowy użytkownik dodatku Pulse

Używana wersja dodatku Pulse może nie zawierać wszystkich nowych funkcji przedstawionych w niniejszym podręczniku:

- Dostępne są teraz tablice informacyjne.

Zaczynamy

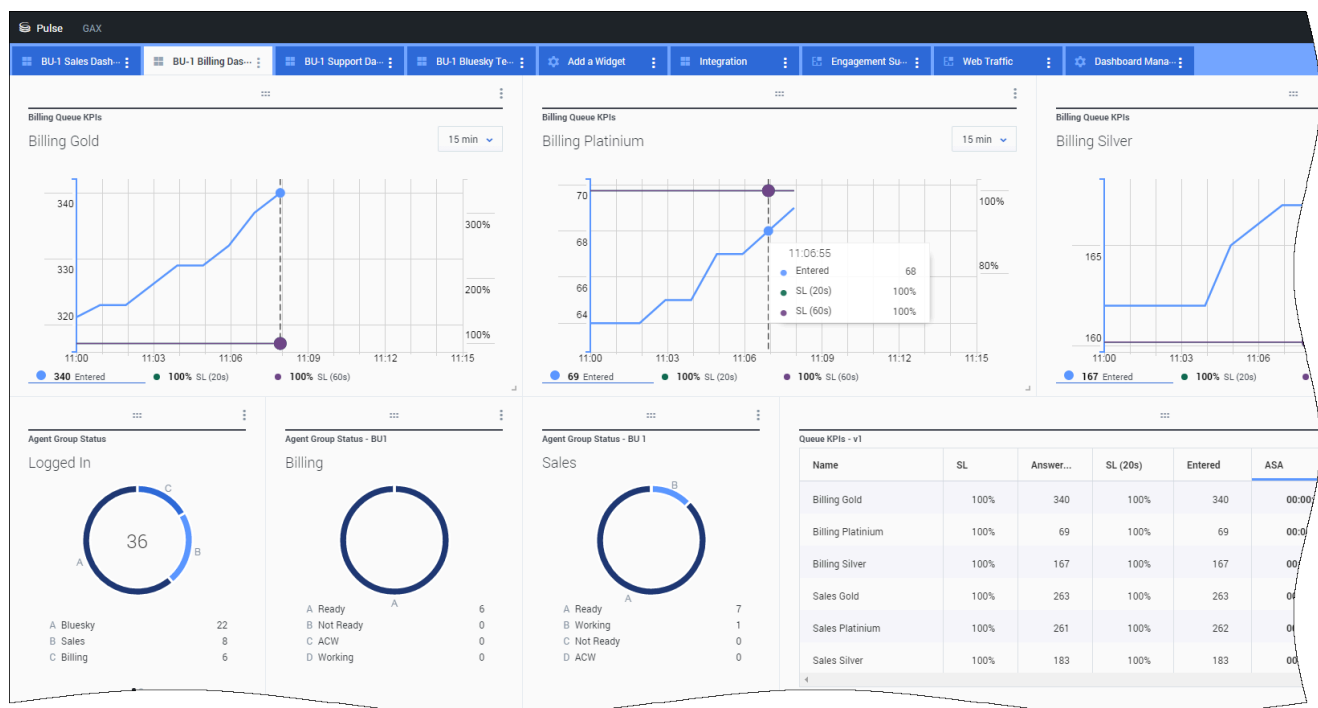
Dodatek Genesys Pulse umożliwia monitorowanie centrum kontaktu, ułatwiając zaspokajanie potrzeb biznesowych firmy.

Ważne

Zawartość wyświetlana przez dodatek Genesys Pulse zależy od centrum kontaktu i Twojej w nim roli. W związku z tym nie wszystkie elementy omówione w tej Pomocy mogą być dla Ciebie widoczne. Jeżeli uważasz, że pewne elementy powinny być dla Ciebie dostępne lub widoczne, skontaktuj się z przełożonym lub administratorem systemu.

Skoro już wiesz, co to jest Genesys Pulse, prawdopodobnie chcesz się dowiedzieć, jak korzystać z tego dodatku. Na tej stronie Zaczynamy dowiesz się, jak generować i wyświetlać raporty oraz nimi zarządzać. Zaczynamy.

Uzyskiwanie dostępu do raportów



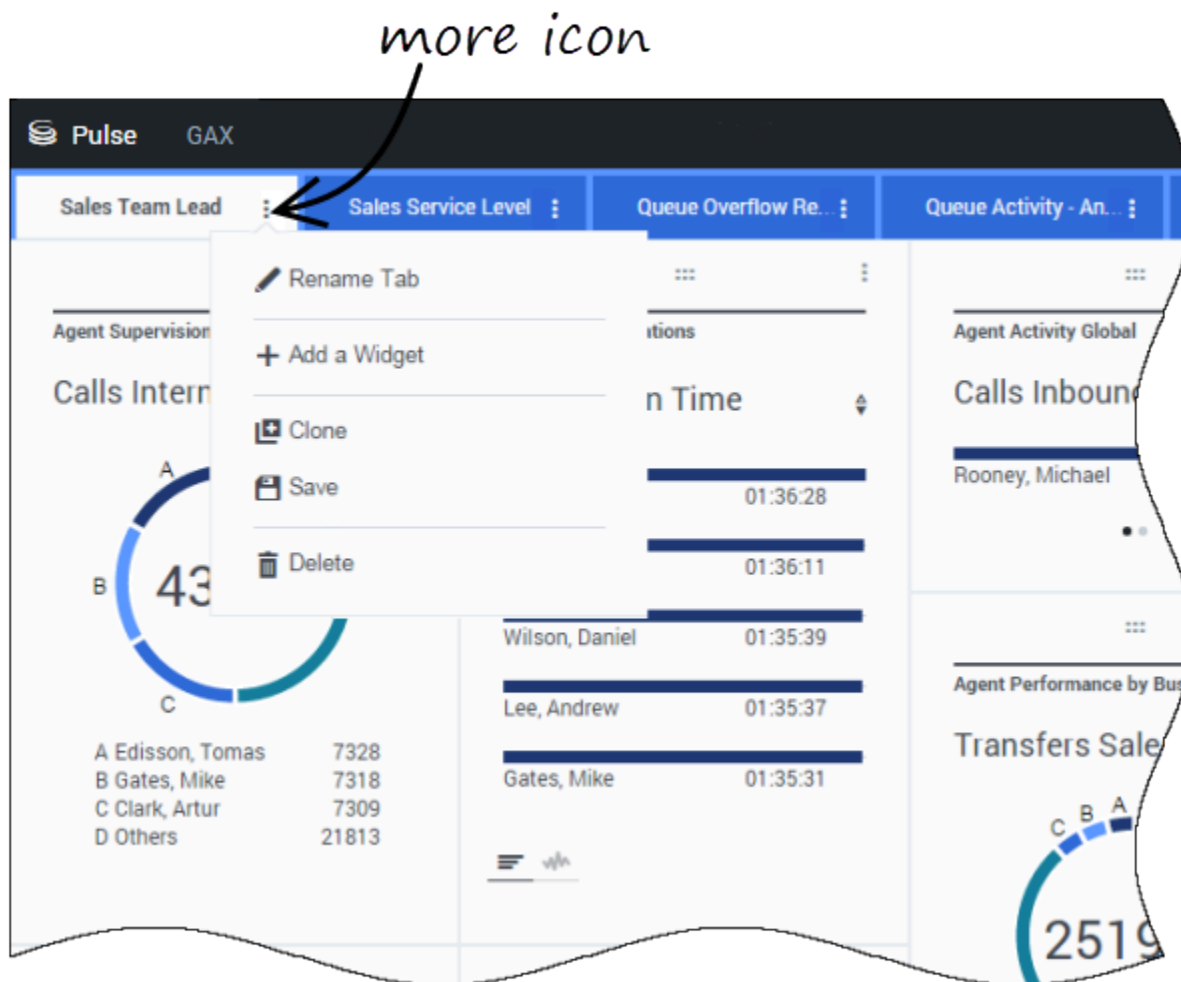
Aby wyświetlić raporty w czasie rzeczywistym, można otworzyć pulpit nawigacyjny dodatku Genesys

Zaczynamy

Pulse w programie Genesys Administrator Extension (GAX).

Raporty są wyświetlane w widgetach, które można łatwo rozwinąć do rozmiarów pulpitu nawigacyjnego w celu wyświetlenia dodatkowych szczegółowych informacji.

Zarządzanie pulpitemi nawigacyjnymi i tablicami informacyjnymi



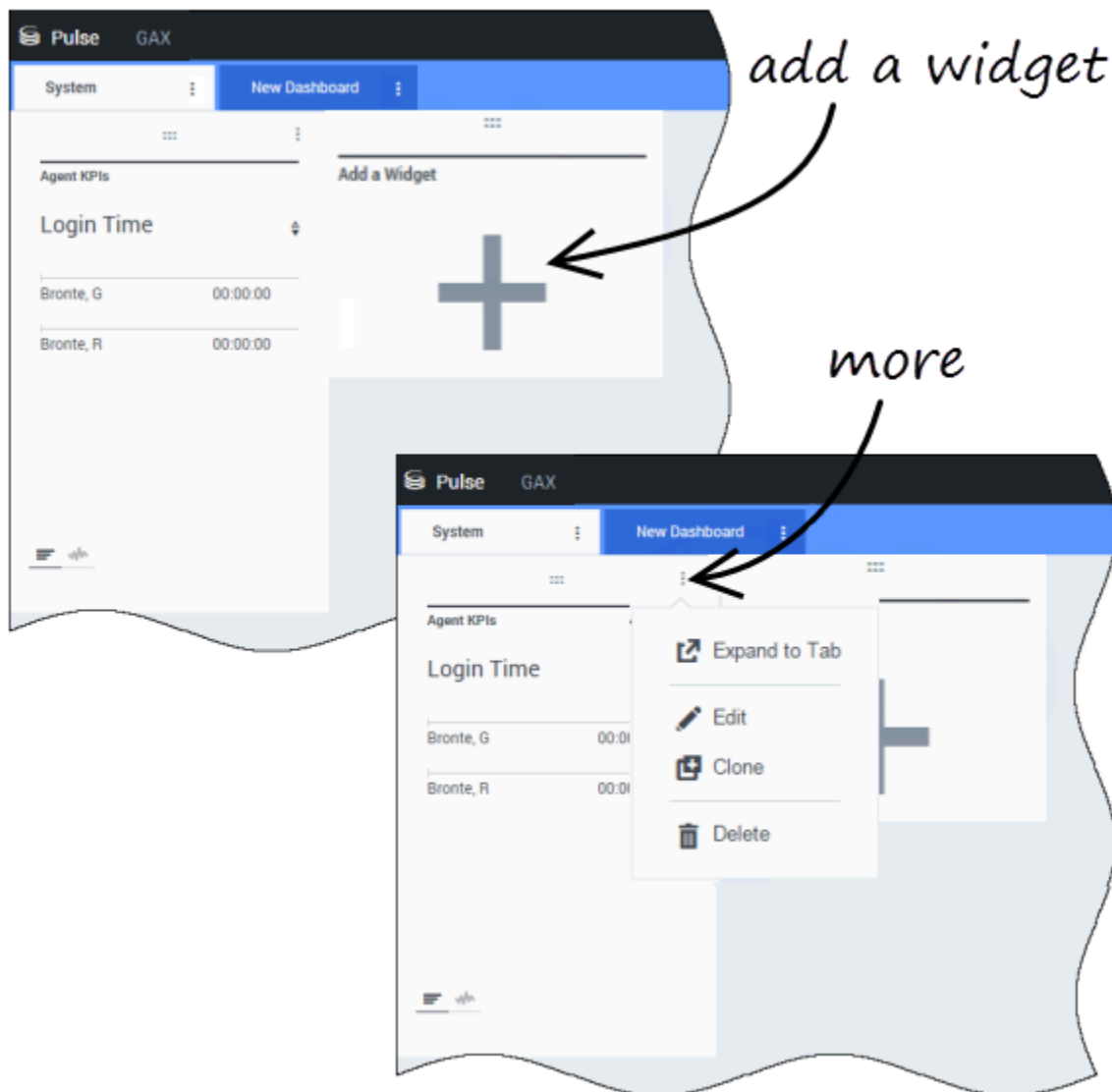
Do zarządzania **pulpitami nawigacyjnymi i tablicami informacyjnymi dodatku Genesys Pulse** użyj kart. Kliknij ikonę Więcej w prawym narożniku pulpitu nawigacyjnego, aby wyświetlić opcje:

- **Dodaj widget**—dodanie nowego widgetu do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.
- **Klonuj**—tworzenie nowej kopii pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.
- **Zamknij**—zamykanie pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.
- **Dostosuj**—zmiana nazwy, opisu i innych opcji pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.

Zaczynamy

- **Uruchom**—uruchamianie tablicy informacyjnej.
- **Opublikuj**—udostępnianie nieopublikowanego pulpitu informacyjnego lub tablicy informacyjnej.
- **Zapisz jako**—zapisywanie nowej kopii opublikowanego pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.
- **Zaktualizuj udostępnioną kopię**—zastępowanie opublikowanej kopii pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej.

Używanie widgetów raportów



Widżety dodatku Genesys Pulse służą do wyświetlania na pulpicie nawigacyjnym wykresów pierścieniowych, danych, kluczowych wskaźników wydajności (Key Performance Indicator, KPI),

Zaczynamy

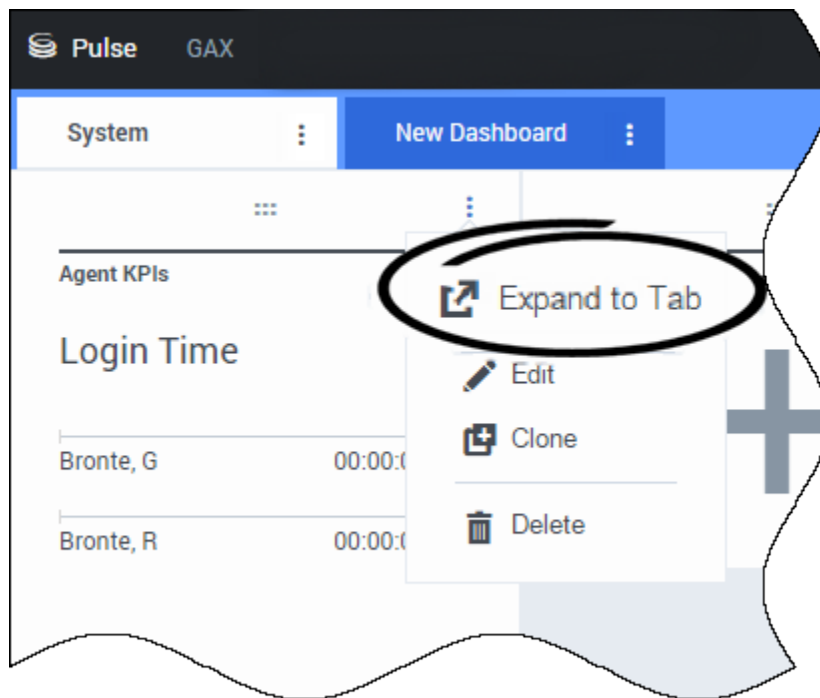
monitorowania czasu i list prezentujących metryki obiektów.

Użytkownicy mogą

- **Klonuj**—tworzenie kopii widgetu.
- **Usuń**—usuwanie widgetu.
- **Pobierz**—pobieranie danych raportu w formacie pliku CSV.
- **Edytuj**—wprowadzanie zmian w widżecie.
- **Rozwiń do karty**—wyświetlanie rozwiniętego, szczegółowego widoku raportu.

Można także **dodawać nowe widżety do pulpitu nawigacyjnego**.

Rozwijanie raportów na pulpicie nawigacyjnym



Kliknij ikonę Więcej w prawym górnym narożniku widgetu i wybierz pozycję **Rozwiń do karty**, aby wyświetlić szczegółowy widok raportu. Rozwinięty raport otwiera się w nowej karcie, dzięki czemu nie zmienia początkowego wyglądu pulpitu nawigacyjnego.

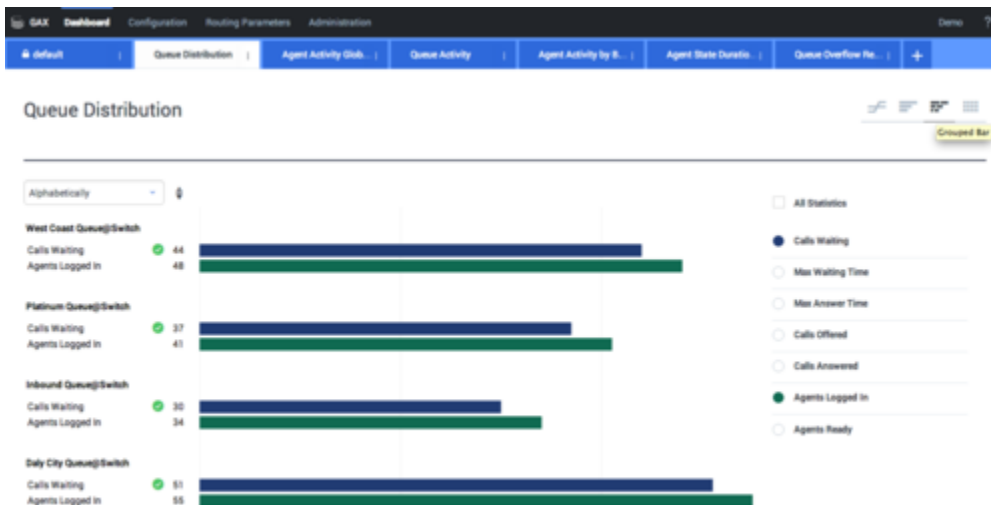
Użytkownicy mogą

- Pobierz dane raportu jako plik CSV, wybierając **Widget Pobieranie** z menu Więcej.
- Dokonaj zmian w widżecie źródłowym, wybierając opcję **Edytuj** z menu Więcej.
- Zmień liczbę kolumn do wyświetlania w tabeli, klikając ikonę ołówka.

- Wybierz opcje sortowania i zdefiniuj obiekty oraz metryki.
- Wyświetl różne rodzaje wykresów dostępne w rozwiniętym widżecie:
 - **[+] Monitorowanie czasu**



- **[+] Słupek zgrupowany**



- **[+] Słupek stosowy**

Zaczynamy



- **[+] Dane**

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanet, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	1	0 ●	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00
McDaddy, Trevor	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- Zarządzanie pulpitemi nawigacyjnymi i tablicami informacyjnymi
- Przykłady pulpitemi nawigacyjnych i tablic informacyjnych
- Dodawanie widżetów raportów

- Często używane raporty w czasie rzeczywistym
- Wyświetlanie zewnętrznej zawartości przy użyciu widgetu IFRAME

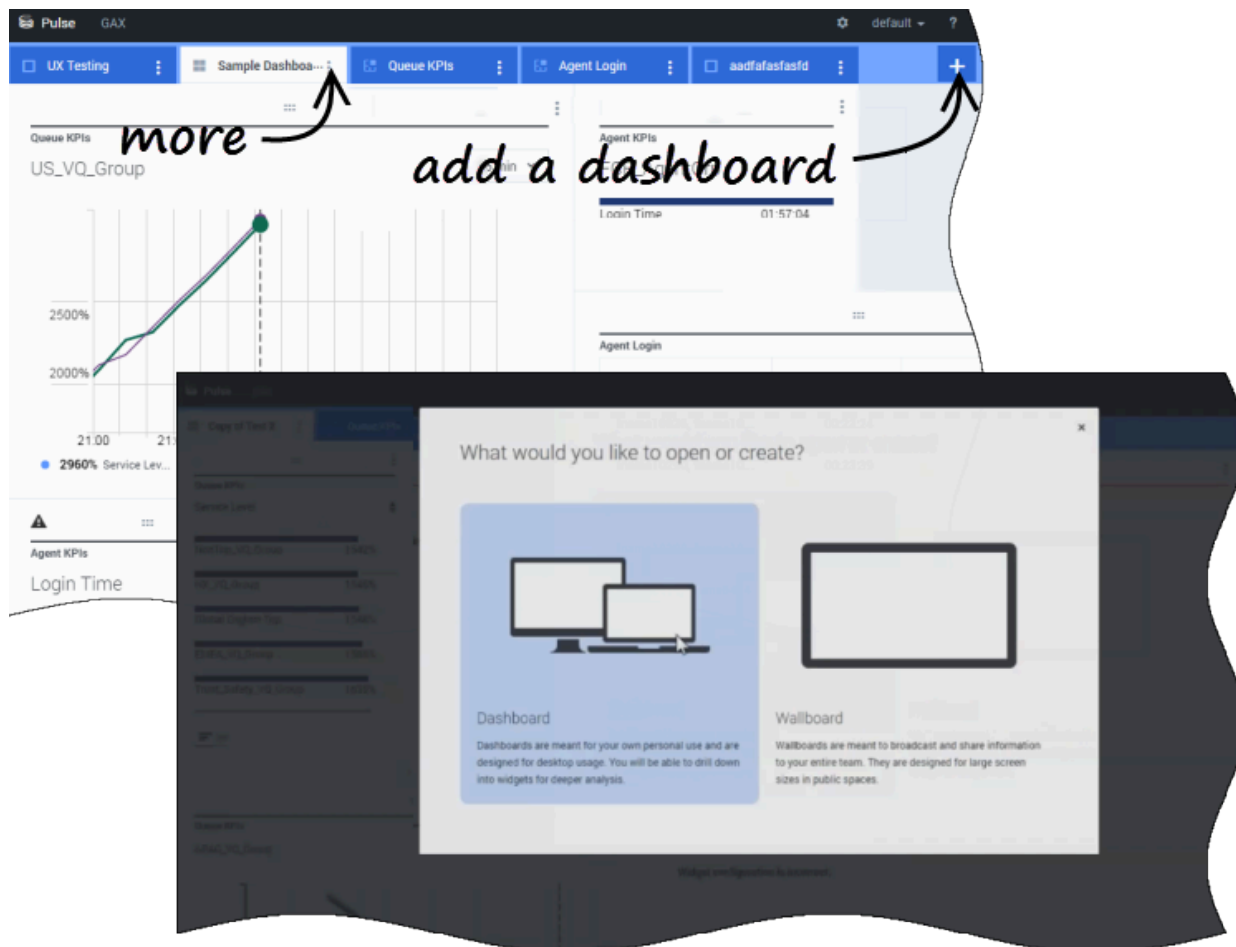
Pulpity nawigacyjne i tablice informacyjne

Za pomocą pulpitów nawigacyjnych i tablic informacyjnych można wyświetlać w widgetach raporty w czasie rzeczywistym, aby monitorować działalność centrum kontaktu odpowiednio do potrzeb.

Pulpity nawigacyjne są do użytku osobistego i oferują raporty z wyszczególnionymi danymi, a ponadto zawierają więcej szczegółowych informacji niż tablice informacyjne.

Tablice informacyjne mogą prezentować informacje na dużym ekranie dla całego zespołu. Na tablicach informacyjnych można stosować tylko widgety KPI.

Dodawanie pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej



Aby otworzyć lub utworzyć nowy pulpit nawigacyjny lub tablicę informacyjną, kliknij pozycję **Dodaj pulpit nawigacyjny**.

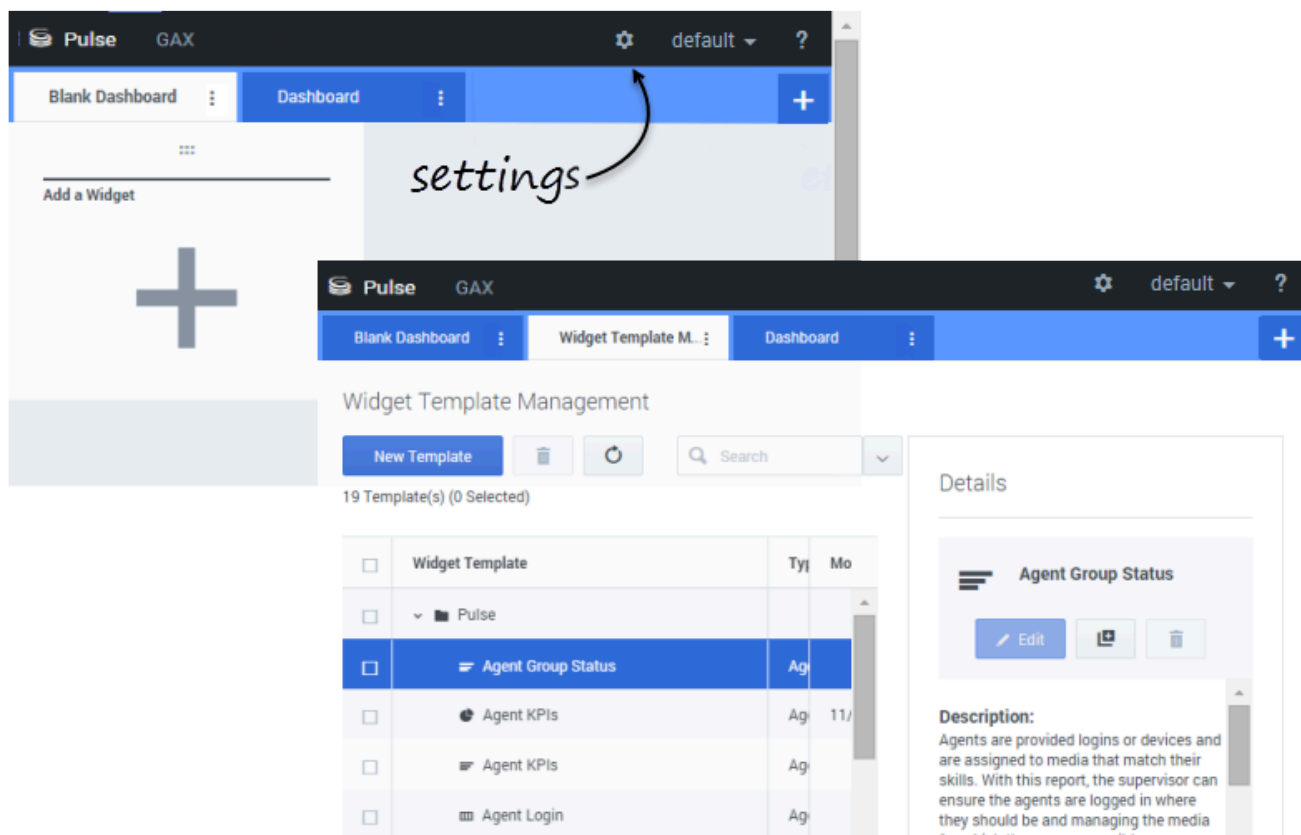
Następnie możesz wybrać pulpit nawigacyjny albo tablicę informacyjną.

Przez pozostałe kroki prowadzi kreator.

Ważne

Wybierz pozycję **Uruchom** z menu **Więcej** tablicy informacyjnej, aby wyświetlić dane w trybie pełnoekranowym.

Zarządzanie udostępnionymi pulpitemi nawigacyjnymi, tablicami informacyjnymi i szablonami



Aby zarządzać udostępnionymi pulpitemi nawigacyjnymi, tablicami informacyjnymi i szablonami, wybierz pozycję **Ustawienia**.

Tutaj można wykonywać różne działania dotyczące pulpitemów nawigacyjnych, tablic informacyjnych i **szablonów widgetów**, w tym przypisywać je do grup użytkowników.

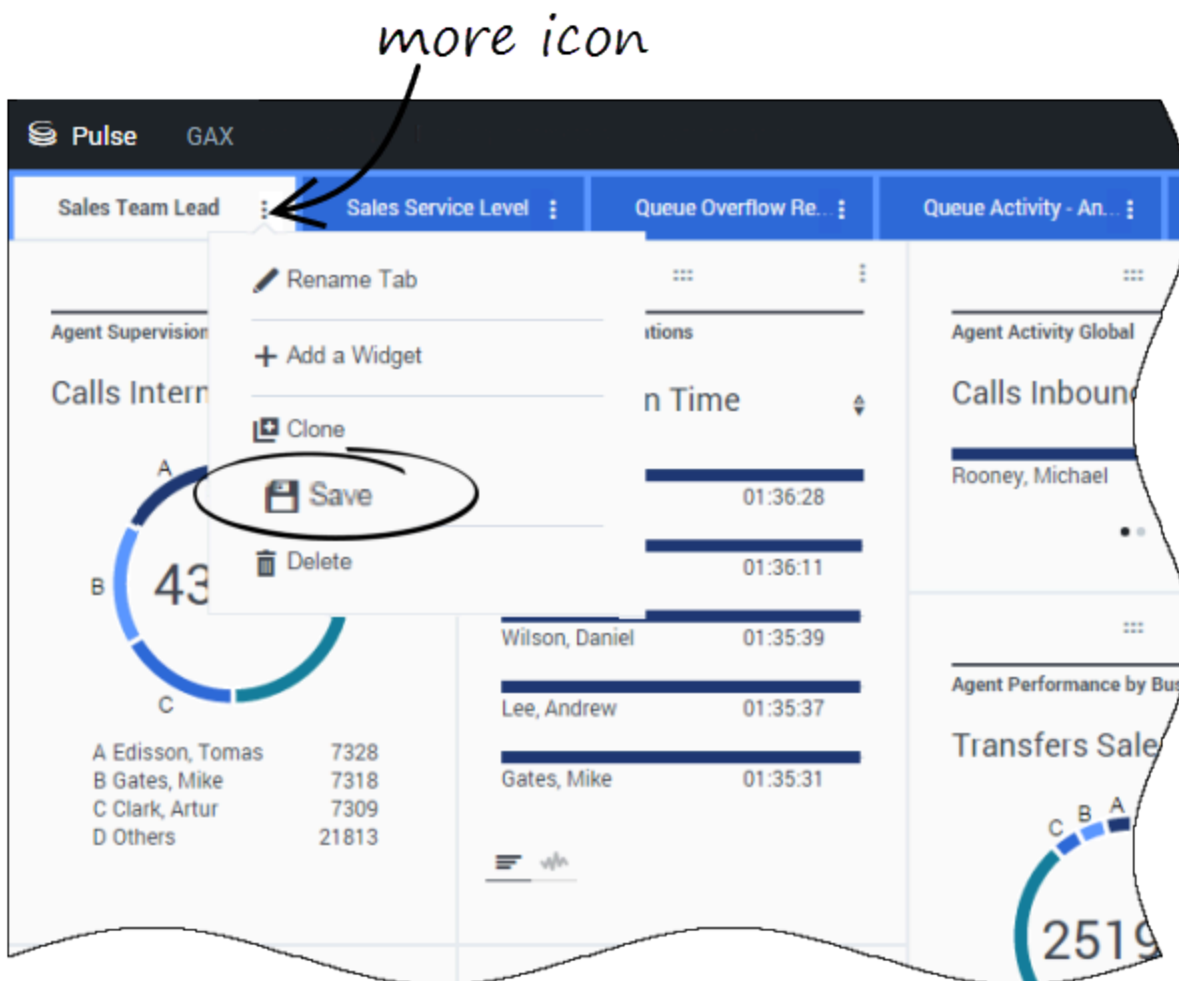
Dodatek Genesys Pulse wymienia zapisane i udostępnione elementy w tabeli i wyświetla szczegóły

elementów po prawej stronie.

Wskazówka

Zobacz rozdział [Szablony widgetów](#), aby dowiedzieć się, jak uprościć tworzenie widgetów.

Ukrywanie lub udostępnianie niestandardowego pulpitu nawigacyjnego albo tablicy informacyjnej



Niestandardowy pulpit nawigacyjny lub niestandardową tablicę informacyjną można udostępnić innym (np. grupie użytkowników takiej jak Liderzy zespołu handlowego). Kiedy z menu Więcej wybierzesz polecenie **Opublikuj** lub **Zapisz jako**, musisz wybrać pozycję **Zapisz na serwerze**

konfiguracji Genesys, a następnie wybierz katalog, w którym chcesz zapisać pulpit nawigacyjny i udostępnić go innym użytkownikom. Nadaj mu nazwę odpowiadającą potrzebom użytkownika.

Aby ukryć pulpit nawigacyjny przed innymi osobami, użyj funkcji Zarządzanie pulpitami nawigacyjnymi. Wybierz pulpit nawigacyjny, kliknij pozycję **Łącze do aplikacji Configuration Manager** po prawej stronie w obszarze **Grupy dostępu**, a następnie ustaw uprawnienia dla osób, które będą wyświetlać Twoje pulpity nawigacyjne.

Ważne

Aby móc uniemożliwić innym osobom używanie Twoich pulpitów nawigacyjnych, potrzebne są następujące uprawnienia w aplikacji GAX: dostęp do aplikacji Configuration Manager; odczyt skryptów oraz tworzenie skryptów i pełna kontrola nad skryptami.

Aby móc zapisywać pulpity nawigacyjne lub tablice informacyjne na serwerze Genesys Configuration Server, jest potrzebny dostęp do katalogu docelowego z uprawnieniem pełna kontrola.

Zezwalanie użytkownikom na dostosowywanie pulpitów nawigacyjnych

The screenshot displays the Pulse GAX interface. At the top, there is a navigation bar with 'Pulse GAX' and a settings icon. Below it, a blue header contains 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and a plus sign. A handwritten arrow points from the word 'settings' to the settings icon. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Widget Template Management', shows a table with 19 templates. The right section, titled 'Details', shows the 'Agent Group Status' widget with an 'Edit' button and a description.

Widget Template	Typ	Mo
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Agent Group Status

Description:
Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media

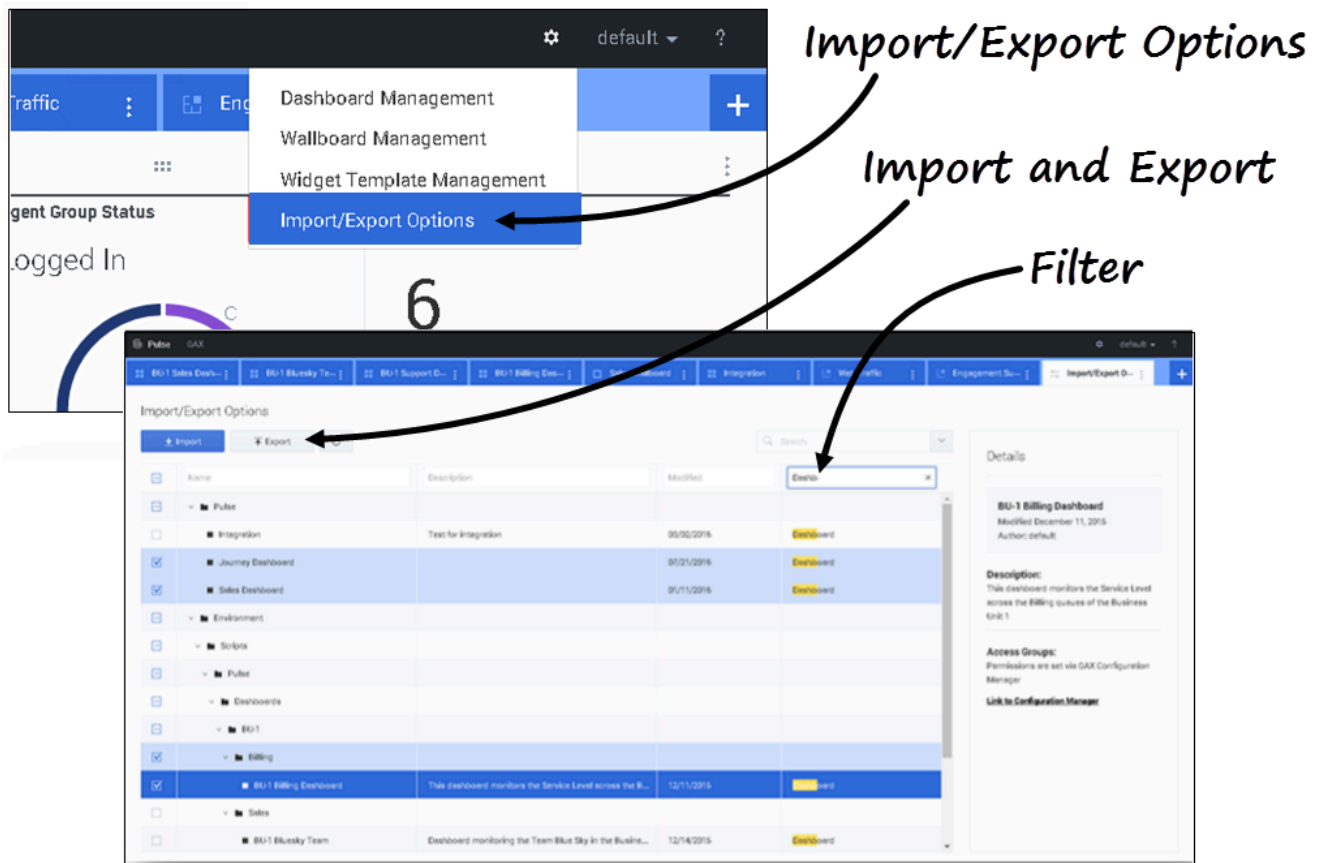
Użytkownicy dodatku Genesys Pulse mogą chcieć zapisywać zmiany wprowadzane w pulpitach nawigacyjnych. Funkcję tę można włączyć, przyznając im odpowiednie uprawnienia.

Na stronie **Configuration Manager** w sekcji **Konta** przejdź do pozycji **Role** i znajdź rolę przypisaną do użytkownika.

Zmień uprawnienia przyznawane w ramach **Roli** na karcie **Przypisane uprawnienia** w sekcji **Pulse**, aby umożliwić następujące działania:

- **Zarządzanie kartami Pulse**—Użytkownik może uruchamiać i zamykać pulpity nawigacyjne oraz rozwijać widżety na karcie.
- **Edytowanie wyświetlania widżetu Pulse**—Użytkownik może modyfikować opcje wyświetlania widżetu.
- **Zarządzanie widżetami Pulse**—Użytkownik może tworzyć, usuwać lub modyfikować wszystkie opcje widżetów.

Udostępnianie niestandardowych pulpitów nawigacyjnych, tablic informacyjnych i szablonów



Pulpity nawigacyjne, tablice informacyjne i szablony można eksportować z jednego środowiska do innego. W związku z tym po utworzeniu własnej, niestandardowej zawartości na podstawie wymagań biznesowych można łatwo zbudować pakiet do wykorzystania w innych środowiskach.

Eksport pliku pakietu z własnego środowiska

1. Z menu w prawym górnym rogu wybierz pozycję **Opcje importu/eksportu**.
2. Wybierz pulpity nawigacyjne, tablice informacyjne i szablony widgetów z centralnego repozytorium. Możesz także zastosować filtr rodzaju obiektów lub nazwy pulpitów nawigacyjnych.
3. Kliknij przycisk **Eksportuj**, aby zapisać plik pakietu (w formacie JSON) w systemie.

Import pliku pakietu do innego środowiska

1. W drugim środowisku z menu w prawym górnym rogu wybierz pozycję **Opcje importu/eksportu**.
2. Kliknij przycisk **Importuj**, aby wybrać uprzednio wyeksportowany plik pakietu.
3. Wybierz pulpity nawigacyjne, tablice informacyjne i szablony widgetów z pliku pakietu do zaimportowania do obecnego środowiska.
4. Kliknij przycisk **Importuj**.

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

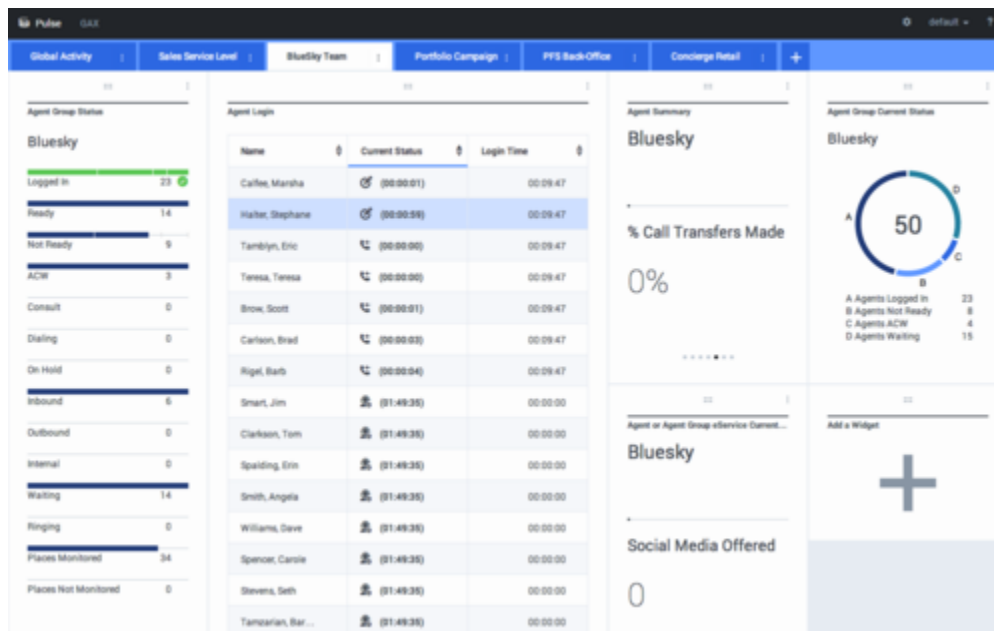
- [Przykłady pulpitów nawigacyjnych i tablic informacyjnych](#)
- [Dodawanie widgetów raportów do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej](#)
- [Często używane raporty w czasie rzeczywistym](#)
- [Wyświetlanie zewnętrznej zawartości przy użyciu widgetu IFRAME](#)

Przykłady pulpitów nawigacyjnych i tablic informacyjnych

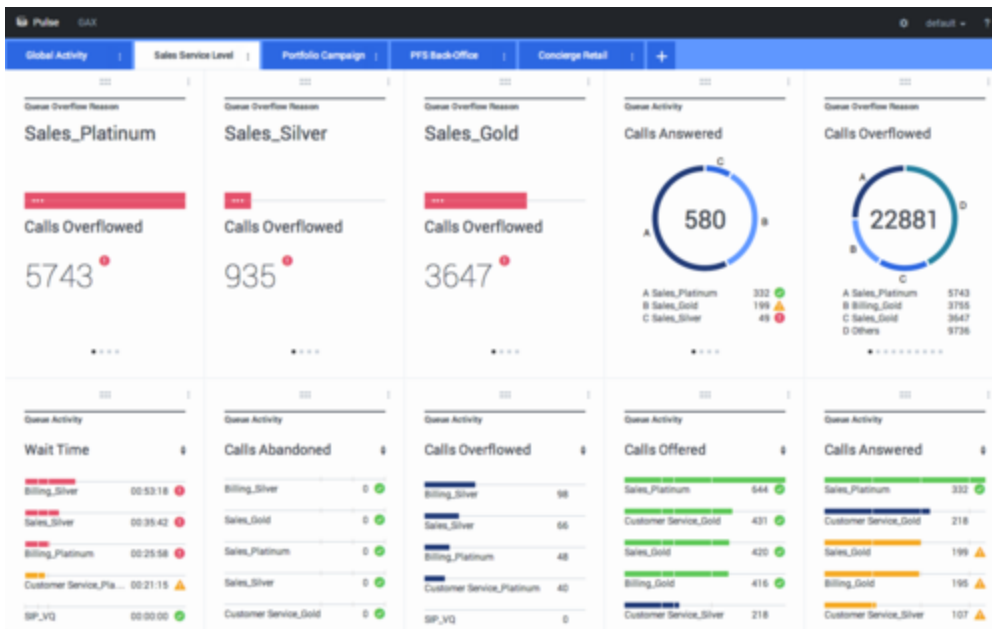
Poniższe przykłady mogą pomóc w wyborze raportów w czasie rzeczywistym do wyświetlania na pulpicie nawigacyjnym lub tablicy informacyjnej.

Przykłady pulpitu nawigacyjnego

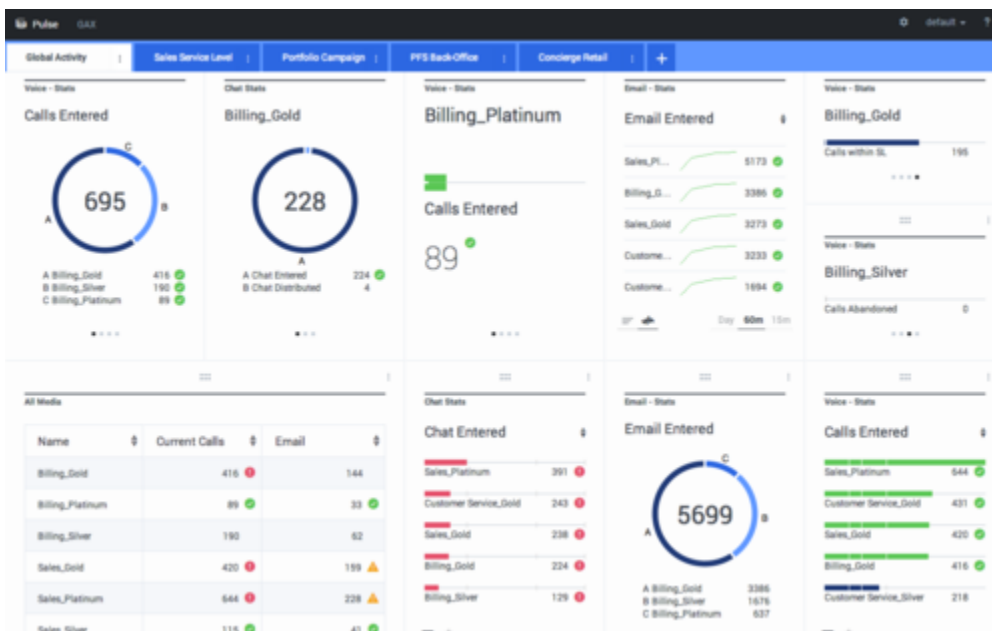
Pulpit nawigacyjny lidera zespołu sprzedaży



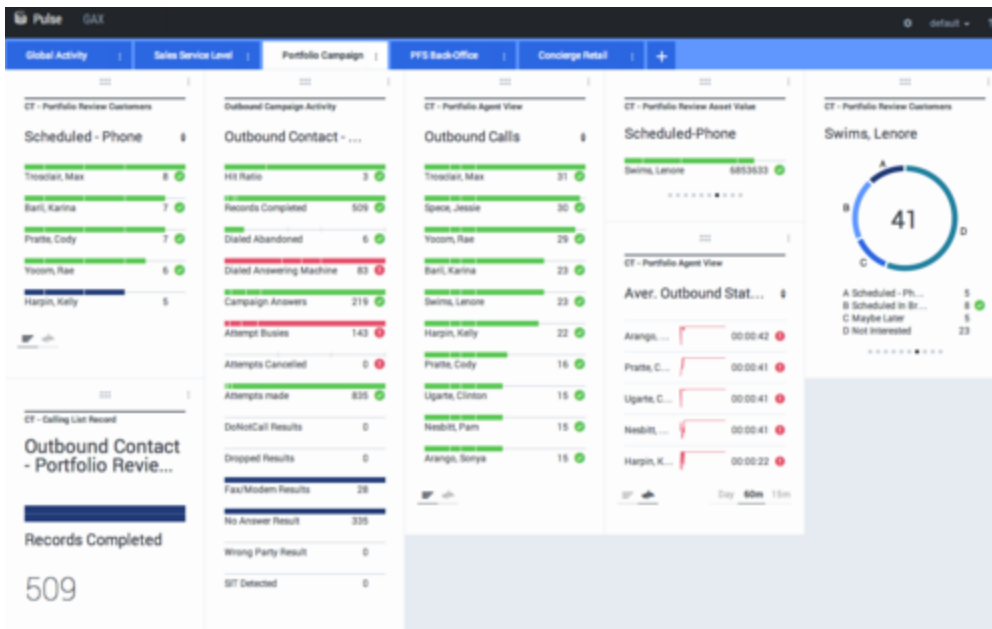
Pulpit nawigacyjny na poziomie obsługi sprzedaży dla przełożonego



Wielokanałowy pulpit nawigacyjny dla przełożonego



Pulpit nawigacyjny kampanii wychodzącej dla przełożonego

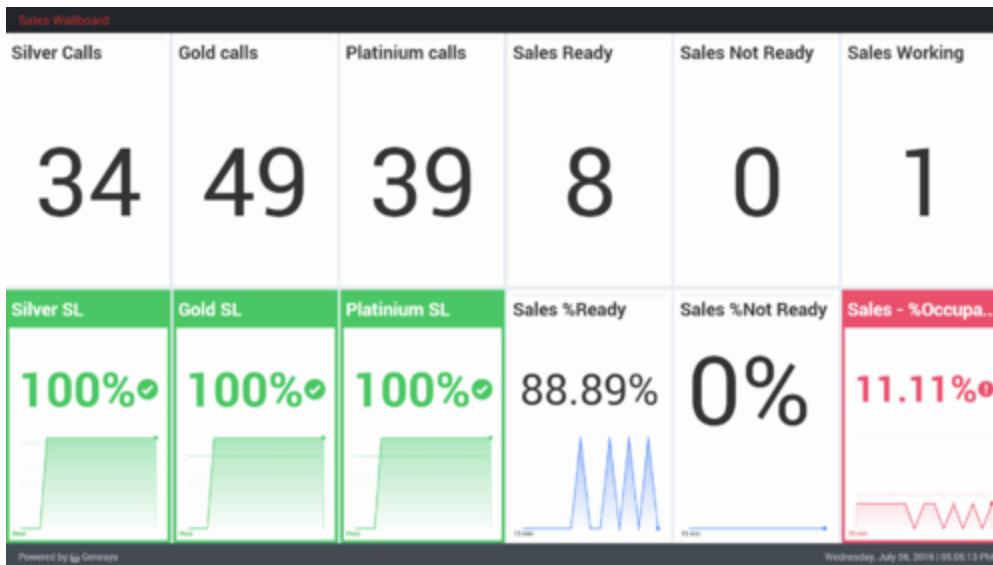


Pulpit nawigacyjny zaplecza dla przełożonego



Przykład tablicy informacyjnej

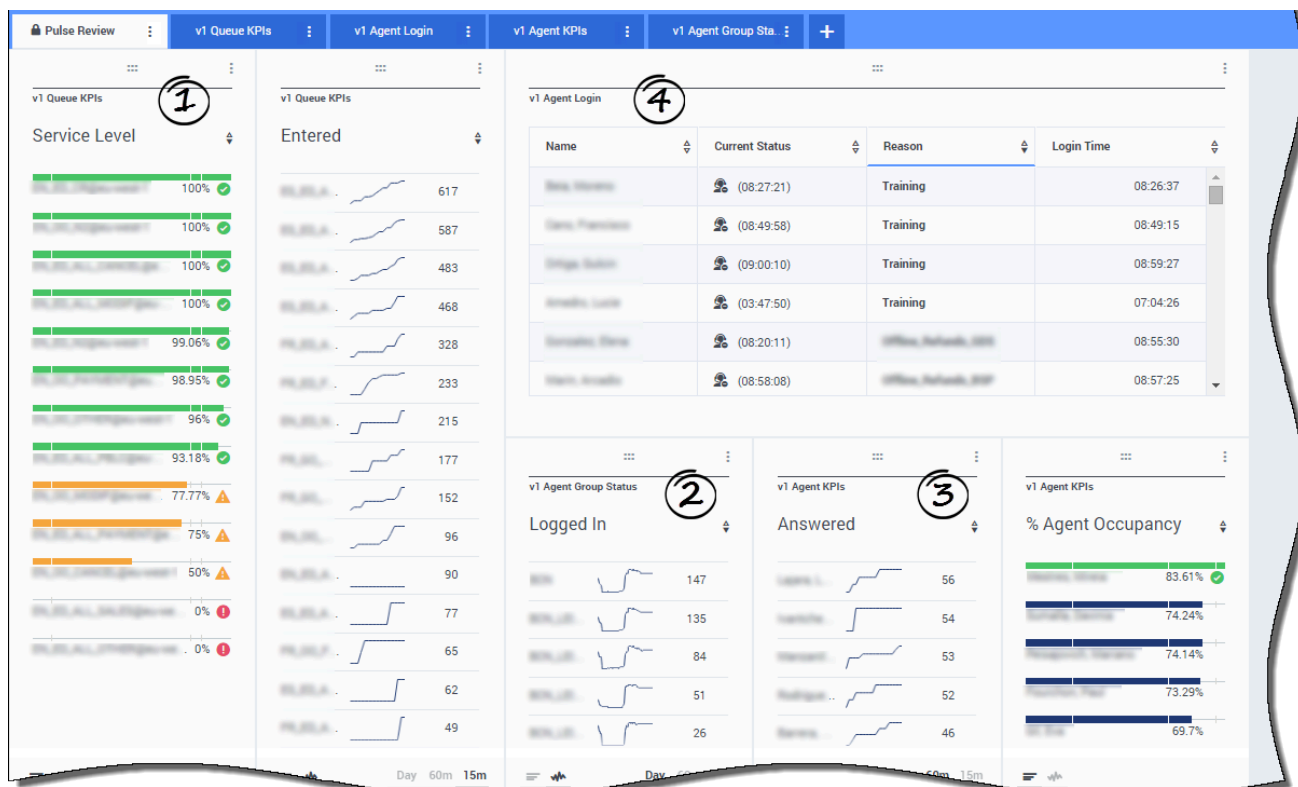
Tablica informacyjna dotycząca sprzedaży



Często używane reporty

Często używane raporty w czasie rzeczywistym możesz dodać do pulpitu nawigacyjnego, aby móc szybko zacząć monitorowanie centrum kontaktu. Najpierw należy zdecydować, co chcesz wiedzieć o centrum kontaktu.

Raporty pulpitu nawigacyjnego dodatku Genesys Pulse

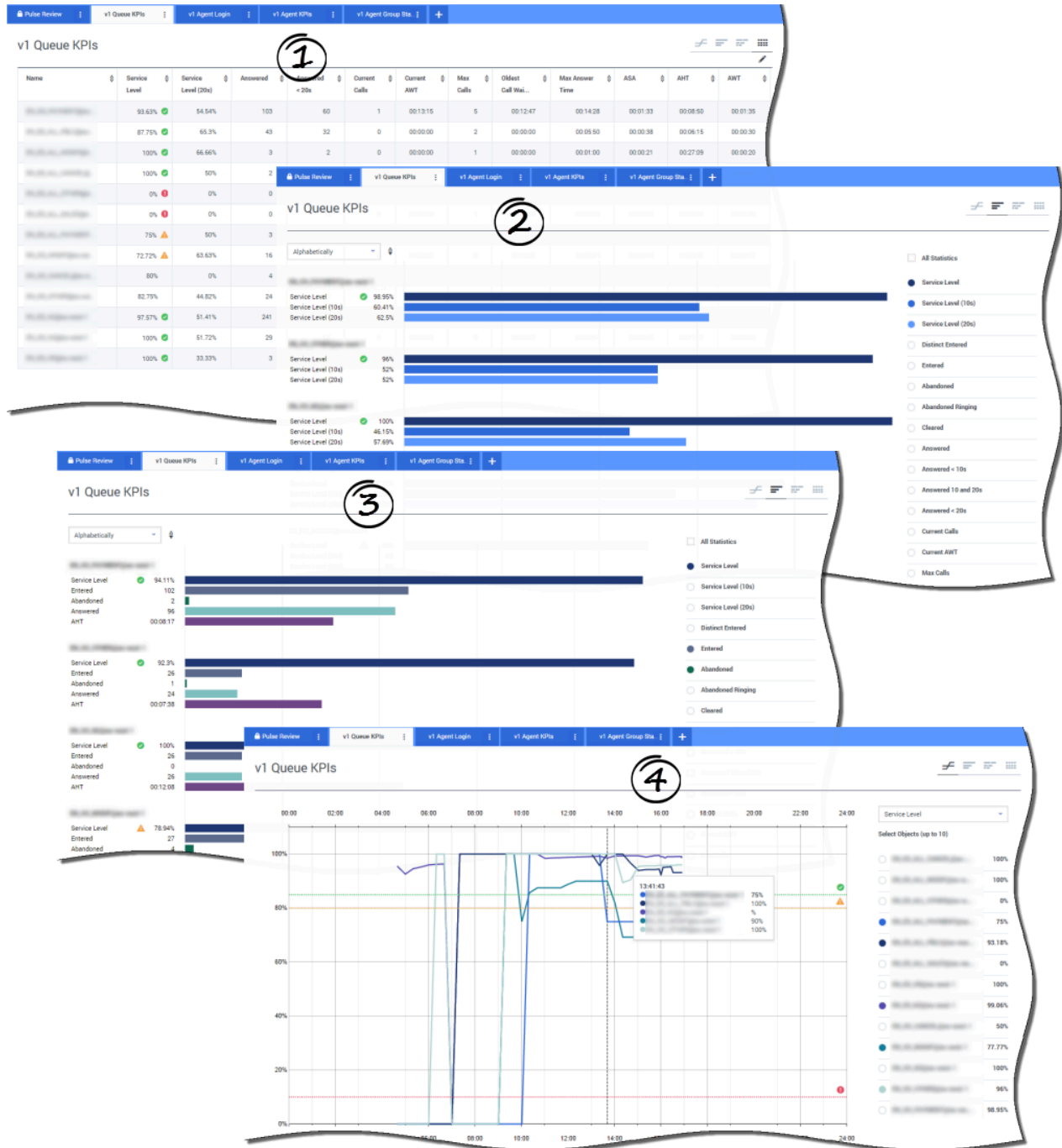


Przełożeni potrzebują widzieć na pierwszy rzut oka, co się dzieje w ich centrum kontaktu. Dodatek Genesys Pulse wyświetla te raporty w widgetach, które można łatwo rozwinąć do rozmiaru pulpitu nawigacyjnego jako wykresy danych, słupkowe i monitorowania czasu.

Najczęściej przełożeni zadają sobie następujące pytania:

1. Czy osiągnęliśmy cele operacyjne?
2. Jak mogę zarządzać obciążeniem agentów w różnych zespołach?
3. Jak radzą sobie moi agenci?
4. Czy moi agenci są odpowiednio przydzieleni?

Osiąganie celów operacyjnych



Każdą aktywność związaną z wywołaniami można szybko przeanalizować, aby określić działania potrzebne do osiągnięcia celów z raportu **KPI kolejki**. Aktywność na czacie można analizować w podobny sposób za pomocą raportu **KPI kolejki czatu**.

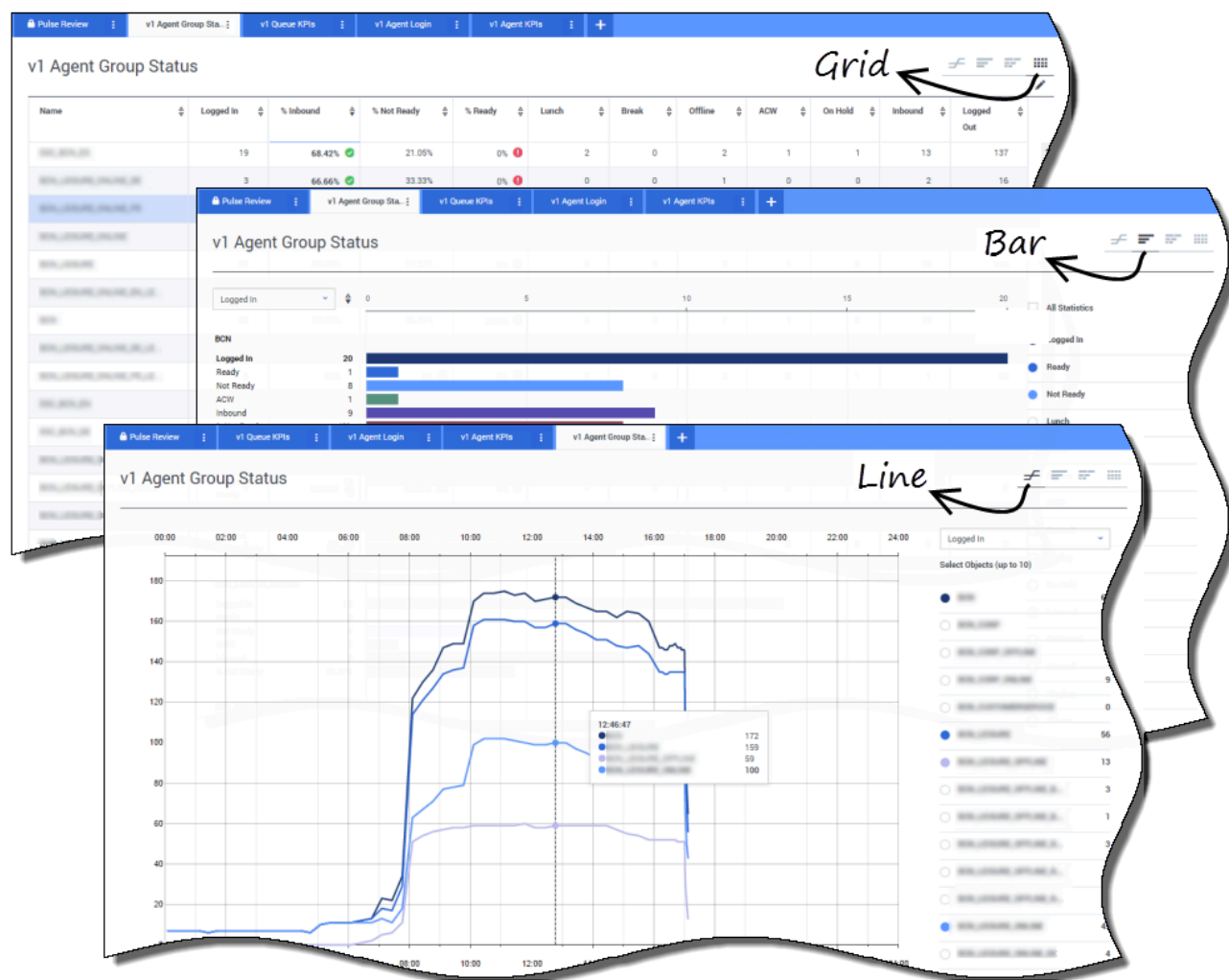
Kluczowy wskaźnik wydajności (Key Performance Indicator, KPI) w centrum kontaktu często wiąże się z porzuconymi interakcjami, dlatego konieczna jest wszechstronna orientacja w przyczynach porzucania interakcji przez kontakty (takich jak długi czas oczekiwania).

Kierownictwo centrum kontaktu opracowuje kryteria poziomu usług oczekiwane przez klientów. Ten raport przedstawia główny widok umożliwiający stwierdzenie, czy centrum kontaktów osiąga ustalone cele operacyjne.

W przedstawionych przykładach raporty zawierają informacje o KPI (np. poziom usług, odebrane wywołania, wywołania aktualnie w kolejce, ASA i AHT) w odniesieniu do każdego segmentu (kolejki wirtualnej związanej z firmą klienta):

1. Wykres danych ułatwia identyfikację sposobu konfiguracji określonych progów na podstawie umowy SLA.
2. Pierwszy wykres słupkowy przedstawia bardziej szczegółowo realizację poziomu usług i umożliwia identyfikację czasu, w którym poziom usług może ulegać pogorszeniu.
3. Drugi wykres słupkowy przedstawia realizację poziomu usług i inne wskaźniki KPI umożliwiające pomiar wyników dystrybucji wywołań.
4. Wykres monitorowania czasu przedstawia trend poziomu usług w danym dniu.

Jak mogę zarządzać obciążeniem agentów w różnych zespołach?



Aby zarządzać obciążeniem w skali różnych zespołów, przełożeni mogą monitorować dostępność i zachowanie swoich pracowników w raportach **Status grupy agentów**. W ten sposób przełożeni uzyskują na pierwszy rzut oka wgląd w dostępność i bieżący stan personelu. Można na przykład sprawdzić, jaki procent agentów obsługuje wywołania, ma zawieszony wywołanie, oczekuje na wywołanie lub jest niegotowych z powodu.

W widoku rozwiniętym:

- Wykres danych przedstawia wskaźniki KPI oraz obecny status personelu.
- Wykres słupkowy przedstawia rozkład statusów agentów w poszczególnych zespołach.
- Wykres monitorowania czasu pomaga porównać trendy wśród agentów zalogowanych w poszczególnych zespołach.

Jak radzą sobie moi agenci?



Raporty **KPI agentów** przedstawiają wskaźniki KPI grupy agentów w centrum kontaktów. Inne aktywności związane z określonymi metodami komunikacji można analizować przy użyciu raportów **KPI czatu agenta** i **KPI e-mail agenta**.

Agenci zarządzają wieloma transakcjami i stanami związanymi z odbieranymi wywołaniami, a także dodatkowymi. Dodatek Genesys Pulse przedstawia wszystkie dane w jednym raporcie, aby przełożeni mogli zorientować się w wynikach agenta na podstawie wskaźnika załatwienia sprawy za pierwszym razem. Można na przykład zobaczyć przekazane wywołania w porównaniu z liczbą odebranych wywołań, co może wskazywać na nierozwiązane sprawy klientów podczas pierwszego kontaktu.

W widoku rozwiniętym:

- Wykres danych przedstawia wskaźniki KPI agentów oraz obecny status personelu.

- Wykres słupkowy przedstawia status i aktywność agentów. Przełożeni mogą sortować agentów na podstawie różnych interesujących ich aspektów. Na przykład przełożony może sortować agentów na podstawie odebranych wywołań.
- Wykres monitorowania czasu umożliwia porównanie trendu odbieranych wywołań każdego agenta.

Czy moi agenci są odpowiednio przydzieleni?

1

Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	Employeeid	Place	Switch	Loginid
...	(08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38
...	(08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15
...	(09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27
...	(08:25:56)	08:25:56	Off-line, Network down	09:01:30
...	(09:03:53)	09:03:53	Off-line, Network down	09:03:26

2

Name	Current Status	Login Time	Employeeid	ANI	DID	DNS	Brand	Market	Service
...	(00:08:33)	06:53:24	...	Restricted	ES
...	(00:01:45)	09:14:39	...	Restricted	FR
...	(00:01:12)	09:05:29
...	(00:02:29)	08:51:46
...	(00:02:15)	08:58:57
...	(00:02:07)	09:04:44
...	(00:03:15)	08:58:30
...	(00:11:23)	09:02:19
...	(00:00:16)	09:03:54
...	(00:01:09)	07:20:06
...	(00:00:02)	07:04:44
...	(00:02:20)	08:02:09
...	(00:01:00)	06:57:35
...	(00:01:36)	09:02:11
...	(00:59:04)

Przełożony musi zadbać o wszystkie aspekty działalności. Raport **Zalogowanie agenta** przedstawia właściwości i status poszczególnych agentów, a także używane przez nich metody komunikacji. Za pomocą tego raportu przełożeni mogą sprawdzić, czy agenci są zalogowani tam, gdzie powinni, i używają metod komunikacji, za które są odpowiedzialni.

W przykładach:

- Na pierwszym wykresie danych przedstawiono powód, dla którego agenci w określonej grupie są niegotowi.

- Na drugim wykresie danych przedstawiono właściwości związane z wywołaniem aktualnie obsługiwanym przez agentów. Obejmuje 4 pary kluczy i wartości (KVP): typ usługi, podtyp usługi, segment klienta i wynik biznesowy.

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

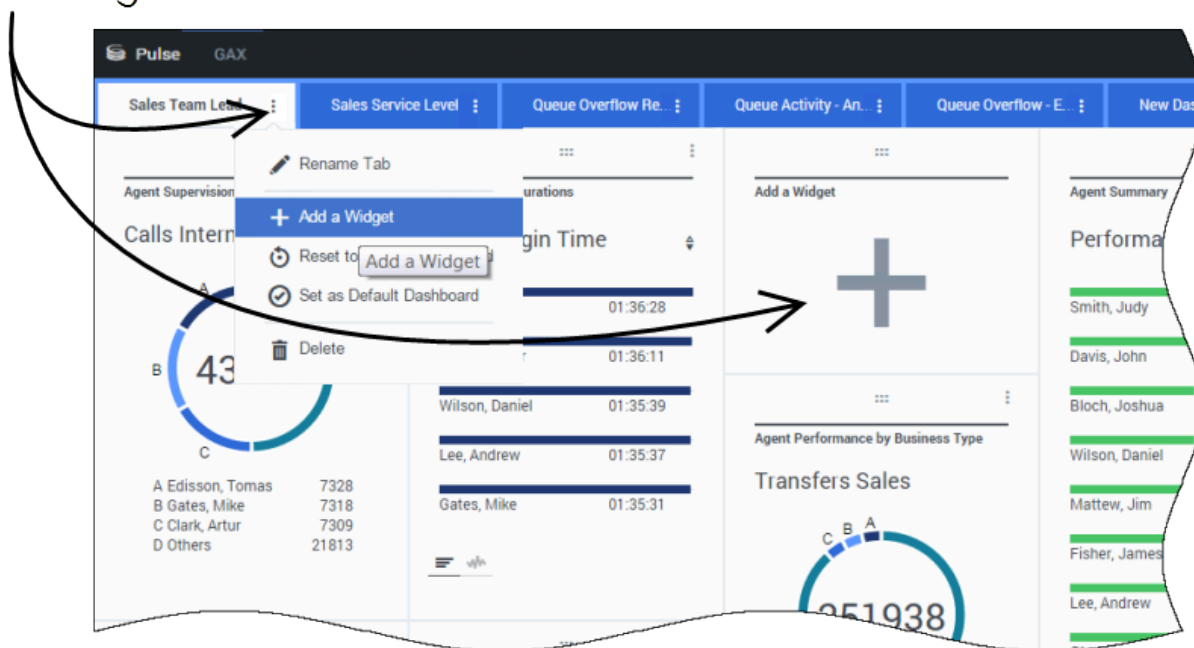
- [Dodawanie widgetów raportów do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej](#)
- [Wyświetlanie zewnętrznej zawartości przy użyciu widgetu IFRAME](#)

Dodawanie widgetów raportów

Nowy widget raportu można łatwo dodać do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej dodatku Genesys Pulse. Dodatek Genesys Pulse oferuje podstawowy zestaw gotowych szablonów wraz z typowymi metrykami służącymi do raportowania aktywności obsługiwanym przez rozwiązania firmy Genesys. Widgety i szablony mogą być tworzone i modyfikowane przez dowolnych użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami.

Dodawanie raportów

add a widget

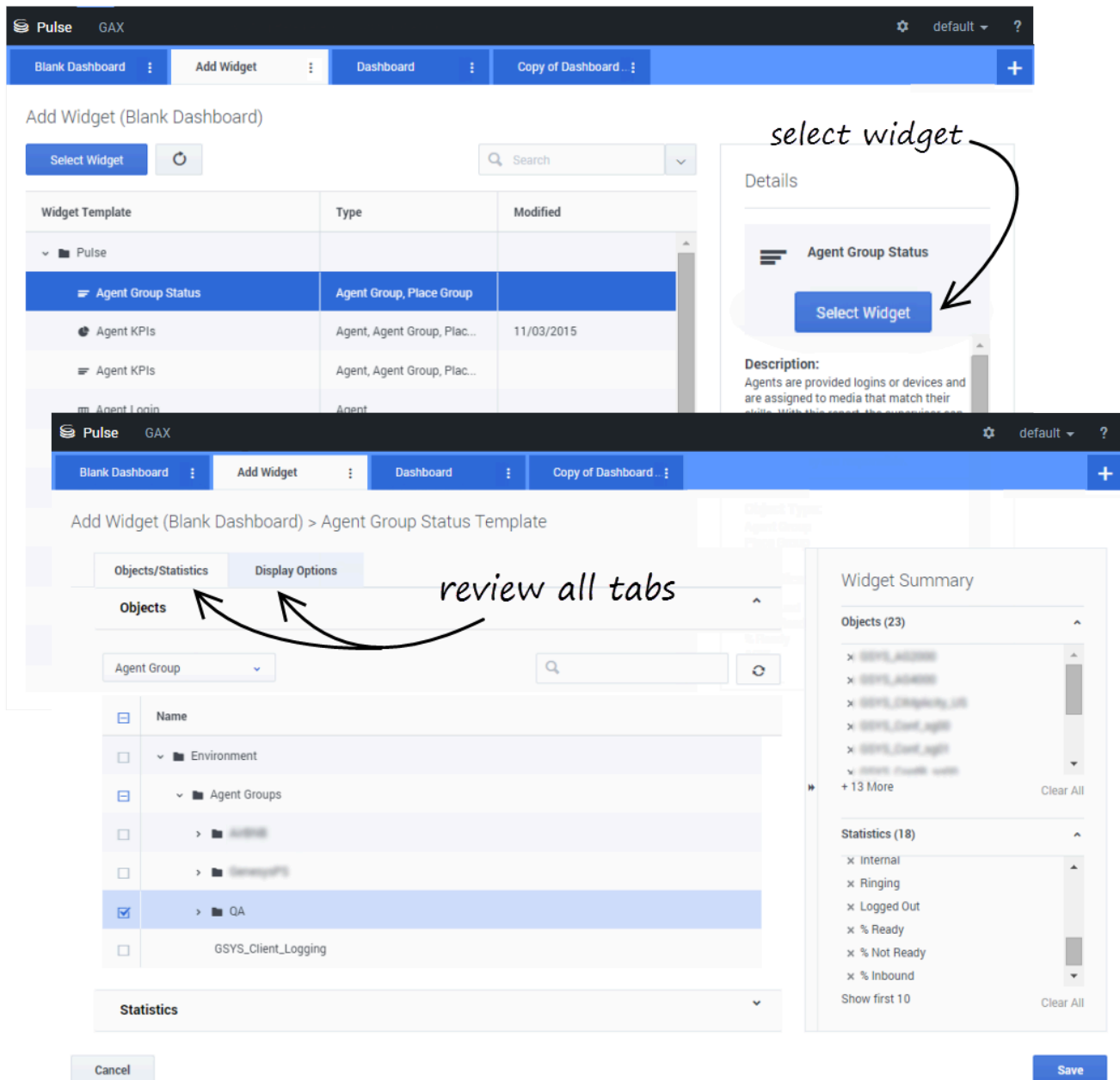


Raport można dodać do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej na dwa sposoby:

- Kliknij ikonę Więcej w prawym narożniku, a następnie kliknij pozycję **Dodaj widget**.
- Na pustym pulpicie nawigacyjnym lub pustej tablicy informacyjnej kliknij ikonę **Dodaj widget**.

Dodatek Genesys Pulse otworzy kreator raportu, który ułatwi to zadanie.

Budowanie raportu



Dodatek Genesys Pulse prowadzi użytkownika przez proces tworzenia lub zmiany widgetów raportów. Kliknij szablon, którego chcesz użyć, a następnie kliknij pozycję **Utwórz widget**.

Wybierz **Obiekty** i **Metryki**, które chcesz wyświetlać w raporcie.

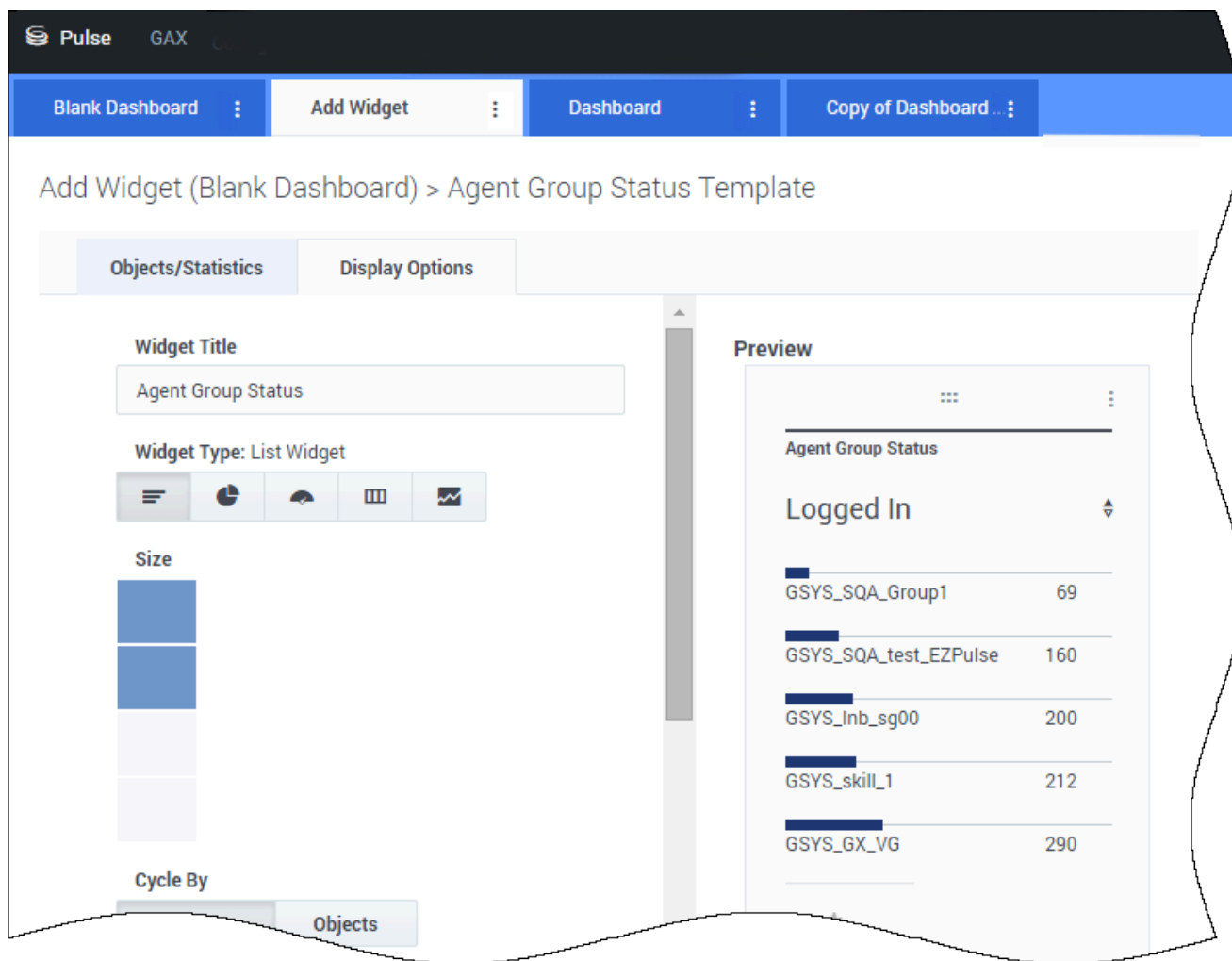
Widget raportu musi mieć:

- Co najmniej jeden obiekt do mierzenia. Widżety muszą zawierać mniej niż 100 obiektów.
- Dodaj co najmniej jedną metrykę typu innego niż ciąg.
- Jeden typ widżetu z określonymi opcjami wyświetlania.

Metryki dodatku Genesys Pulse zostały opisane szczegółowo w pliku [templates.xls](#).

Kliknij kartę **Opcje wyświetlania**, aby określić sposób wyświetlania raportu.

Opcje wyświetlania



The screenshot displays the 'Add Widget' configuration interface for the 'Agent Group Status Template'. The 'Objects/Statistics' tab is active, and the 'Display Options' section is expanded. The 'Widget Title' is 'Agent Group Status'. The 'Widget Type' is 'List Widget'. The 'Size' is set to the largest option. The 'Cycle By' is set to 'Objects'. A 'Preview' window shows a table of logged-in agents.

Agent Group	Count
GSYS_SQA_Group1	69
GSYS_SQA_test_EZPulse	160
GSYS_Inb_sg00	200
GSYS_skill_1	212
GSYS_GX_VG	290

W odniesieniu do widżetu należy określić domyślne ustawienia wyświetlania. Użytkownicy mogą zmienić te opcje na własnym pulpicie nawigacyjnym.

- Podaj tytuł raportu.
- Wybierz do wyświetlania dostępną pozycję z listy [Typ widżetu](#).

- Wybierz Częstość odświeżania widgetu.
- Wybierz opcje skojarzone z wizualizacją (np. alerty i rozmiar).
- Opcjonalnie: W przypadku szablonów skonfigurowanych tak, aby używały metryk na podstawie zmian (CurrentStatus i ExtendedCurrentStatus), ustaw opcję **Włącz szybkie aktualizacje**. Zobacz [Wdrażanie RabbitMQ w celu szybkich aktualizacji widgetów](#).
- W razie potrzeby wybierz pozycję **Alerty dla statystyk** i zdefiniuj wartości alertów (od 1 do 3).

Ważne

Sprawdź, czy Twoje środowisko może obsłużyć planowaną liczbę widgetów i częstość odświeżania. Większa częstość odświeżania zwiększa obciążenie procesora, pamięci, dysku i sieci.

Co dalej?

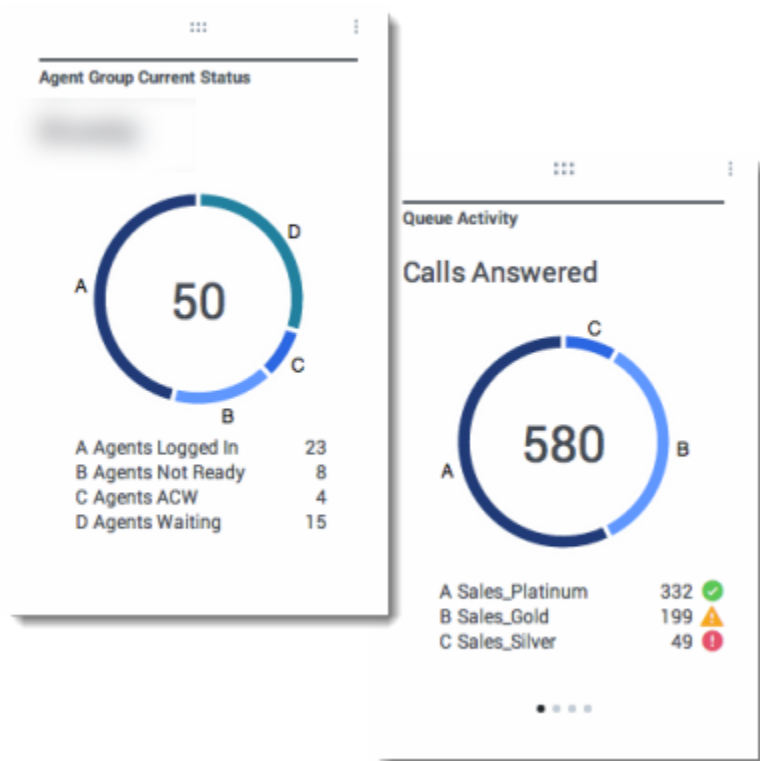
Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- [Typy widgetów](#)
- [Często używane raporty w czasie rzeczywistym](#)
- [Wyświetlanie zewnętrznej zawartości przy użyciu widgetu IFRAME](#)
- [Właściwości metryk](#)
- [Wzory w raportach](#)
- [Szablony widgetów](#)

Typ widgetu

Widgety na pulpicie nawigacyjnym dodatku Genesys Pulse wyświetlają wykresy, które przedstawiają widok tego, co się dzieje w centrum kontaktu. Typ widgetu można dobrać najlepiej, wyświetlając podgląd podczas dodawania nowego widgetu. W ten sposób można sprawdzić, który typ widgetu najlepiej wyświetla to, co chcesz zobaczyć w raporcie.

Widget Pierścieni



Wykres Pierścieni przedstawia proporcjonalną reprezentację części całej próbki, podobnie jak wykres kołowy.

Widget Pierścieni przedstawia jeden z następujących widoków:

- jedną metrykę dla czterech określonych obiektów,
- jedną metrykę dla trzech najważniejszych obiektów oraz sumę pozostałych obiektów,
- jeden obiekt z wartościami czterech określonych metryk.

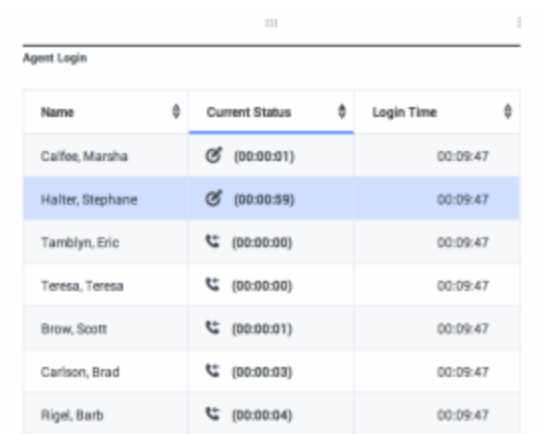
W zależności od wartości referencyjnej wybranej w opcji Cykl wg można zdefiniować karuzelę w celu

wyświetlania kilku dodatkowych elementów.

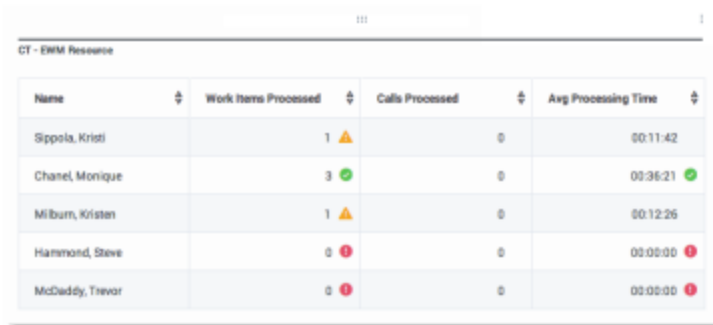
Ważne

Jeżeli metryka przedstawia czas, zsumowana wartość w środku pierścienia może nie być przydatna dla wszystkich metryk (np. Najstarsze oczekujące połączenie).

Widget Tabela



Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47

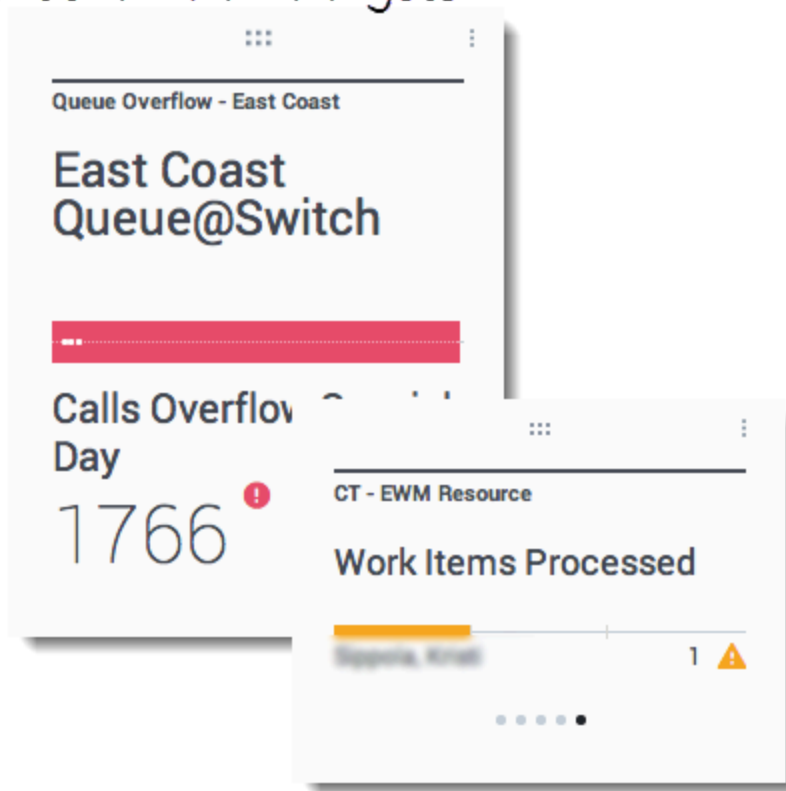


Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

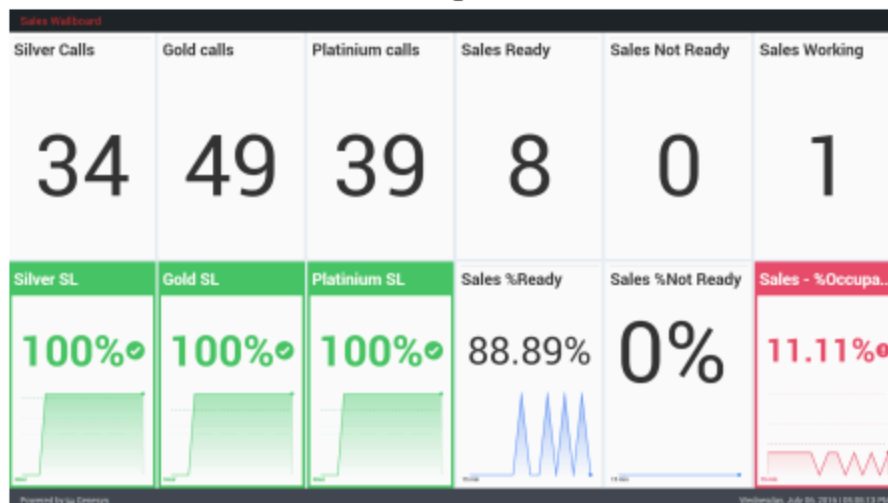
Widget Tabela przedstawia listę elementów oraz ich powiązane metryki.

Widget KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Ważne

Maksymalna wartość w przypadku wykresów słupkowych w widgetach KPI to maksymalna wartość wszystkich obiektów wybranych dla metryki w tym widżecie lub maksymalna wartość alertu skonfigurowana dla tego widgetu.

Widget KPI na pulpicie nawigacyjnym

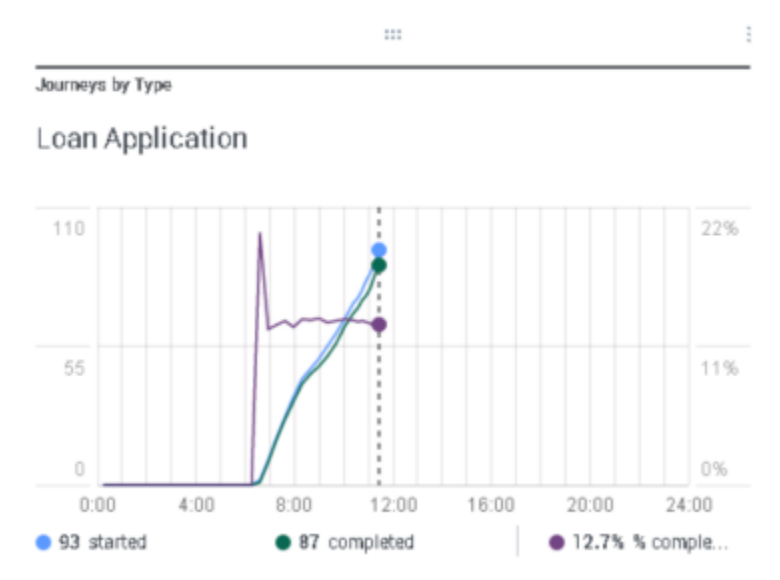
Widget KPI na pulpicie nawigacyjnym umożliwia wyświetlenie jednej metryki dla kilku obiektów lub kilku metryk dla jednego obiektu, w zależności od wartości opcji Cykl wg. Opcja Cykl wg jest dostępna tylko wtedy, gdy obiekty widgetu wybrano pojedynczo, a nie grupowo.

Widget KPI na tablicy informacyjnej

Widget KPI na tablicy informacyjnej różni się od widgetu KPI na pulpicie nawigacyjnym. Widget KPI na tablicy informacyjnej wyświetla tylko jedną metrykę dla jednego wybranego obiektu i jest przeznaczony do wyświetlania na dużych ekranach. Wybrać można tylko widget zwykły lub wykres przebiegu w czasie.

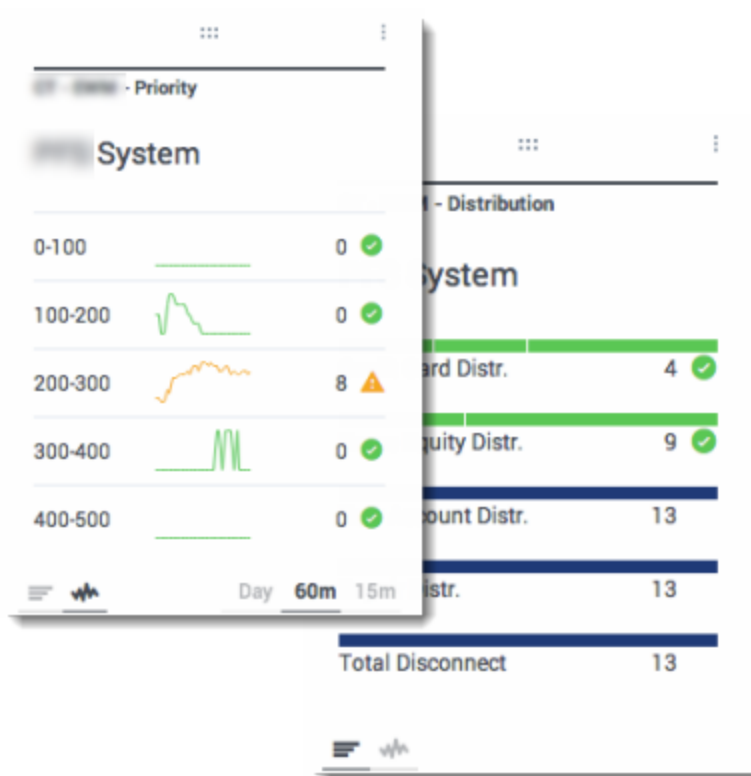
Po zmianie opcji **Format** na **Linia** można włączyć dodatkowy wiersz na trend statystyczny.

Wykres liniowy



Wykres liniowy umożliwia porównanie trendów połączeń odebranych przez poszczególnych agentów jako punktów połączonych liniami.

Widget Lista



Widget Lista przedstawia jedną metrykę dla wielu obiektów lub wiele metryk dla jednego obiektu. W zależności od wybranej wartości referencyjnej w przypadku tego typu widgetu może być dostępna opcja Typ nagłówka.

Maksymalna wartość w przypadku wykresów słupkowych w widgetach Lista to maksymalna wartość wszystkich obiektów wybranych dla metryki w tym widgecie lub maksymalna wartość alertu skonfigurowana dla tego widgetu.

Ważne

Wartości nienumeryczne (wartości błędu) są konwertowane na numeryczne w celu umieszczenia ich na linii prostej między poprzednimi i następnymi prawidłowymi wartościami.

Przykład: metryka ma następujące wartości historyczne:

10, 10, 10, 10, Błąd, Błąd, Błąd, 50, 50, Null, 10.

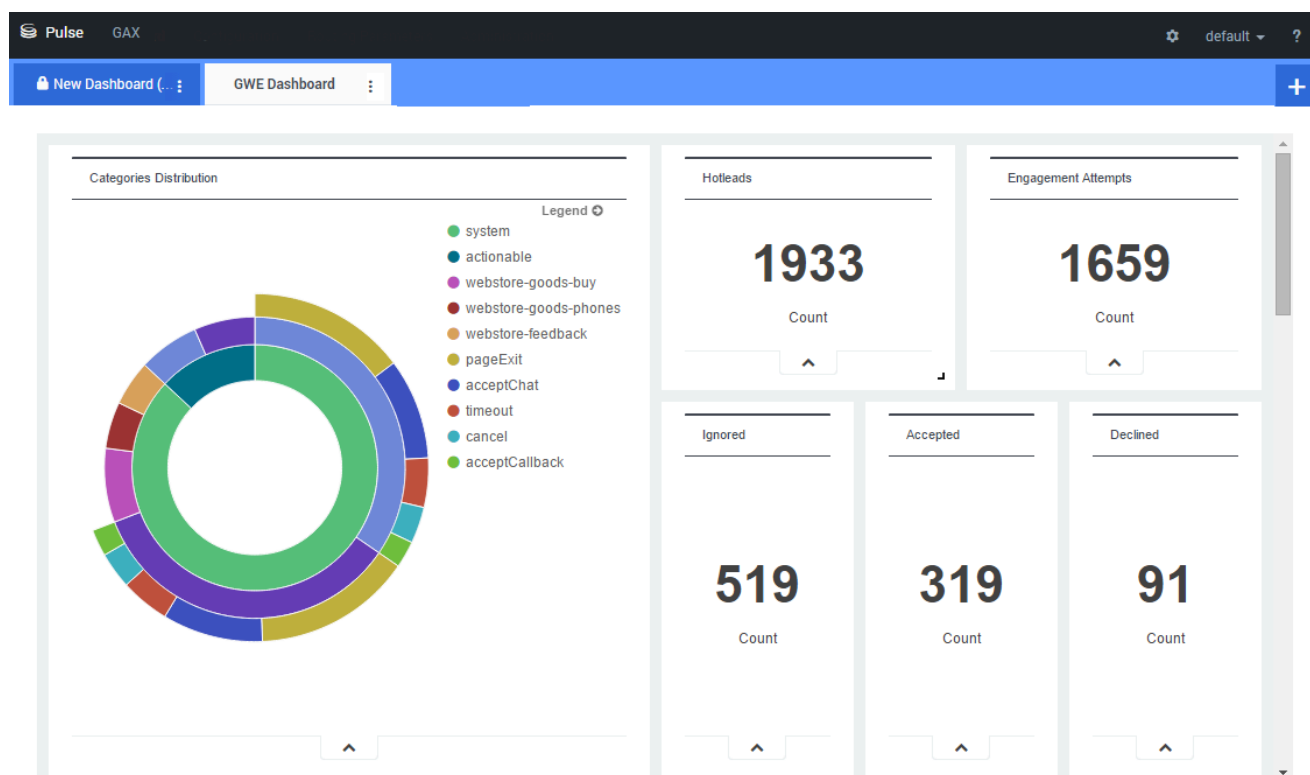
Wartości na wykresie mogą zostać naniesione na linii prostej jako:

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

Wyświetlanie zawartości zewnętrznej

Do wyświetlania zawartości z zewnętrznego adresu URL na pulpicie nawigacyjnym dodatku Genesys Pulse można użyć widgetu IFRAME. Przed próbą wyświetlenia zawartości zewnętrznej w dodatku Genesys Pulse warto czasami ją dostosować. Dodatek Genesys Pulse nie zmienia tak naprawdę niczego w widżecie IFRAME, ale oferuje paski przewijania, jeżeli zawartość będzie większa od dostępnego obszaru.

Używanie widgetów IFRAME do wyświetlania zawartości zewnętrznej



Dodaj nowy widget i wybierz szablon IFRAME.

W przypadku widgetu IFRAME jest potrzebny adres internetowy jako wartość pola **Adres URL widgetu na pulpicie nawigacyjnym**. Czasami warto użyć drugiego adresu internetowego w polu **Adres URL rozwiniętego widgetu**, ponieważ widżety rozwinięte do rozmiarów pulpitu nawigacyjnego mogą wyświetlać o wiele więcej szczegółowych informacji w wykresach niż zwykłe widżety na pulpicie nawigacyjnym.

[+] Opcje widgetu IFRAME

W przypadku widgetów IFRAME dostępne są m.in. następujące opcje wyświetlania:

- **Tytuł widgetu**—tytuł jest wyświetlany u góry widgetu. Służy on do identyfikacji zawartości widgetu.
- **Rozmiar**—proporcje szerokości i wysokości widgetu.
- **Zezwól na zmianę rozmiaru**—umożliwia użytkownikom zmianę rozmiaru widgetu.
- **Częstość odświeżania widgetu**—ilość czasu w sekundach, przez jaki dodatek Genesys Pulse oczekuje na aktualizację zawartości widgetu.
- **Adres URL widgetu na pulpicie nawigacyjnym**—adres internetowy zawartości, którą chcesz wyświetlać w widgedzie.
- **Automatyczne odświeżanie**—umożliwia dodatkowi Genesys Pulse automatyczne odświeżanie zawartości zgodnie z definicją częstości odświeżania widgetu.
- **Adres URL rozwiniętego widgetu**—adres internetowy zawartości, którą chcesz wyświetlać w rozwiniętym widgedzie.
- **Automatyczne odświeżanie**—umożliwia dodatkowi Genesys Pulse automatyczne odświeżanie zawartości zgodnie z definicją częstości odświeżania widgetu.

Ważne

2

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- [Zarządzanie pulpitami nawigacyjnymi i tablicami informacyjnymi](#)
- [Dodawanie widgetów raportów do pulpitu nawigacyjnego lub tablicy informacyjnej](#)

Szablony widgetów

Czy wiesz, że w celu uproszczenia tworzenia widgetów można tworzyć i stosować szablony widgetów? Szablony mogą być tworzone i modyfikowane przez dowolnych użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami. Następnie przy użyciu szablonu można tworzyć różne widgety.

Zarządzanie szablonami widgetów

The screenshot displays the Pulse GAX interface. The top navigation bar includes the Pulse logo, user name 'GAX', a settings gear icon, and a 'default' dropdown menu. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard' and 'Dashboard'. A handwritten 'settings' label with an arrow points to the gear icon. The main content area shows a 'Blank Dashboard' with a large plus sign and the text 'Add a Widget'. Below this, the 'Widget Template Management' section is visible, featuring a 'New Template' button, a search bar, and a table of 19 templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Typ', and 'Mo'. The 'Agent Group Status' template is highlighted. To the right, a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template is shown, including an 'Edit' button and a description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media'.

Widget Template	Typ	Mo
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Aby zarządzać udostępnionymi szablonami widgetów, wybierz pozycję **Ustawienia**.

Szablon można utworzyć najłatwiej, klonując i edytując istniejący szablon widgetu w dodatku Genesys Pulse. Dodatek Genesys Pulse oferuje podstawowy zestaw gotowych szablonów wraz z typowymi metrykami służącymi do raportowania aktywności obsługiwanym przez rozwiązania firmy Genesys. Dostępne szablony mogą być tworzone i modyfikowane przez dowolnych użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami.

Aby utworzyć szablon widgetu, dodaj lub skonfiguruj:

- Co najmniej jeden typ obiektu.

-
- Co najmniej jedną metrykę.
 - Jeden typ widgetu z określonymi opcjami do wyświetlania informacji.

Ważne

Podczas tworzenia lub edycji widgetów można ukryć lub wyświetlić metryki i opcje wyświetlania. Można edytować tylko szablony utworzone przez użytkownika. Dodatek Pulse zastępuje wszystkie wstępnie zdefiniowane szablony oryginalnymi wstępnie zdefiniowanymi szablonami przy każdym uruchomieniu, chyba że opcja konfiguracji `install_templates` w sekcji `[pulse]` obiektu Aplikacja GAX ma wartość `false`.

Ukrywanie szablonów przed innymi użytkownikami

The image shows two overlapping windows from a software interface. The top window is titled "Save Dashboard" and contains a form with the following fields: "Dashboard Name" (containing "New name1"), "Description" (containing "Optional"), and a checked checkbox labeled "Save to Genesys Configuration Server". Below the form is a table with columns "Dashboard Name" and "Modified", showing a row for "Environment" with a "New Dashboard" link. At the bottom of the dialog are "Cancel" and "Save" buttons. The bottom window is titled "Details" and shows information for "New name1", including a "Modified" date and user. It features "Launch", "Share", and "Delete" buttons. Below these are sections for "Description:", "Access Groups:" (with the text "Permissions are set via GAX Configuration Manager"), and a circled link labeled "Link to Configuration Manager".

Podczas tworzenia szablonów widgetów można uniemożliwić innym osobom ich wyświetlanie oraz używanie.

Ważne

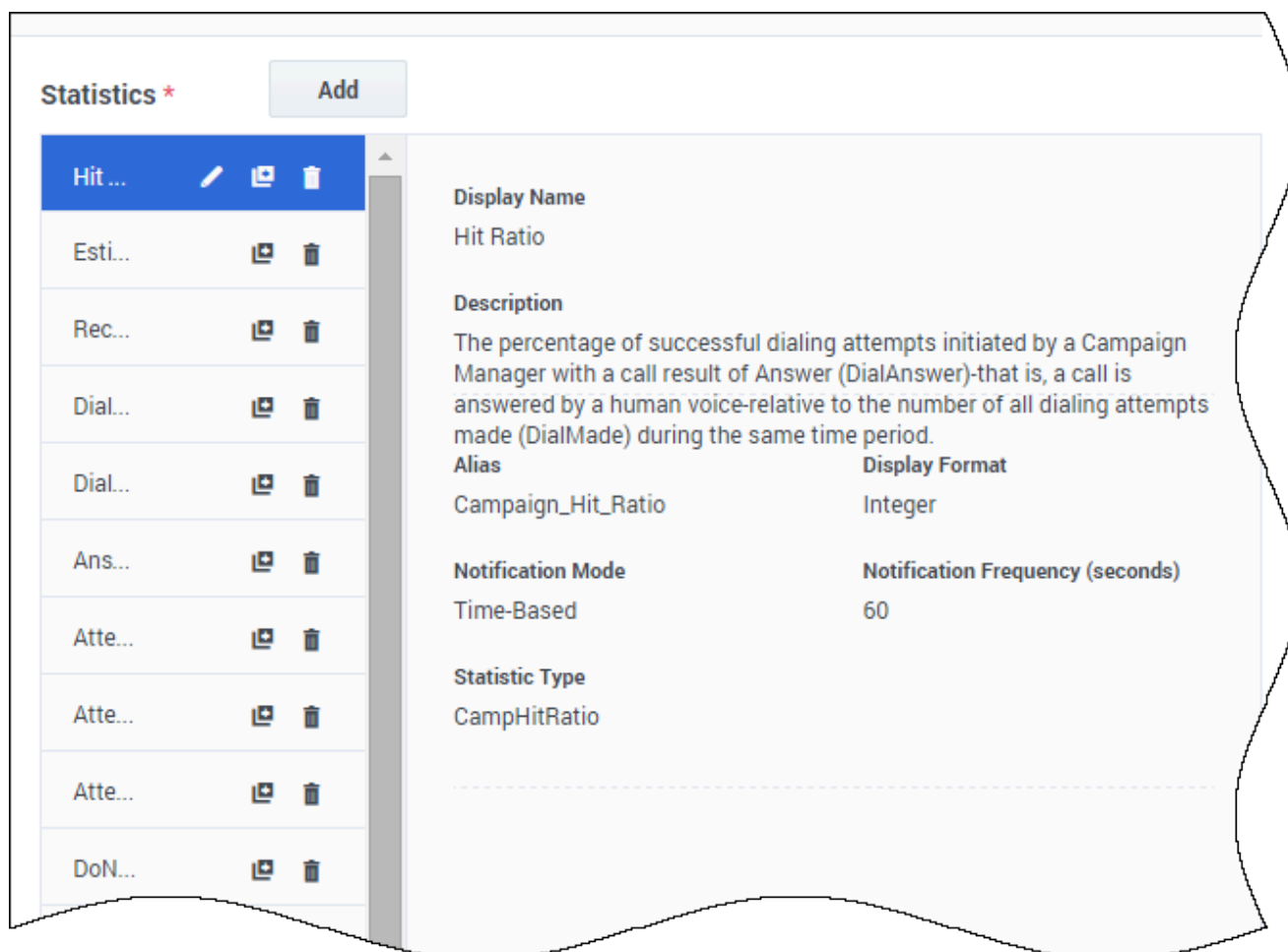
Jeżeli chcesz uniemożliwić innym osobom używanie Twoich szablonów widgetów, musisz mieć następujące uprawnienia w aplikacji GAX: dostęp do menedżera konfiguracji, odczyt skryptów oraz tworzenie/pełna kontrola nad skryptami.

Podczas zapisywania szablonów wybierz opcję **Zapisz na serwerze konfiguracji Genesys**.

Następnie w opcjach zarządzania szablonami kliknij pozycję **Łącze do aplikacji Configuration Manager** z prawej strony pod pozycją **Grupy dostępu**.

Tutaj można zdefiniować uprawnienia użytkowników do Twoich szablonów.

Wybieranie metryk



W definicji metryki w dodatku Pulse można określać parametry bez względu na to, czy są one dostępne na jakimkolwiek serwerze metryk StatServer w danym środowisku. Aby serwer metryk StatServer połączony z dodatkiem Pulse zawierał odpowiednie opcje (na przykład filtry i typy metryk), należy również zaktualizować opcje serwera metryk StatServer. Metryki można wyświetlać lub ukrywać w zależności od potrzeb.

Dodaj co najmniej jedną metrykę typu innego niż ciąg.

Wybierz metryki i **właściwości** do uwzględnienia w szablonie. Metryki dodatku Pulse zostały opisane szczegółowo w pliku [templates.xls](#). Możesz użyć tego pliku, aby uzyskać opis określonej metryki.

Dodatek Pulse przedstawia szczegóły metryki po jej wybraniu. Zawierają one informacje o definicji typu metryki StatType, jak również inne parametry, które tworzą razem żądanie wysyłane przez dodatek Pulse do serwera metryk StatServer. W dodatku Pulse definicję metryki można modyfikować podczas tworzenia, klonowania lub edycji szablonu.

Grupowanie metryk wg kolumn

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics Display Options

Object Type *

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

Statistics* Add

Current Status	✓	🗑️	✎
Time in Status			
Login Time			
Continuous Login T...			
Reason			
Employee Id			
Place			
Switch			
Login Id			
Extension			
Position			
Current Status KVP			
Service Type			
Service Sub Type			
Customer Segment			
Business Result			

Current_Status String

Formula

Notification Mode * **Statistic Type ***

Changes-Based ExtendedCurrentStatus

Time Profile **Insensitivity**

Time Range **Filter**

Hide Statistic Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

Najpierw należy zdefiniować w Opcjach serwera metryk Stat Server typ metryki StatType przy użyciu ustawień **GroupBy** i **GroupByColumns**.

Po zdefiniowaniu metryk można utworzyć szablon z daną metryką przy użyciu pola **Grupuj wg kolumn**. Zobacz pole **GroupBy** na [stronie Właściwości metryk](#).

Następnie przy użyciu nowego szablonu można tworzyć widgety.

Opcje wyświetlania

Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics | **Display Options**

Template Name
Campaign Activity

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Preview

Example	Hit Ratio
Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel | Save

Ostatni krok podczas weryfikacji szablonu polega na zdefiniowaniu opcji wyświetlania widgetu raportu. To zobaczą użytkownicy, ale mogą oni następnie zmienić opcje na własnym pulpicie nawigacyjnym.

- Nazwij widget raportu i podaj tytuł
- Wybierz **Typ widgetu** do wyświetlania.
- Wybierz dodatkowe dostępne opcje

Uwaga: Maksymalna liczba obiektów w przypadku wykresów słupkowych w widgetach Lista i KPI to maksymalna liczba wszystkich obiektów wybranych dla metryki w tym widżecie lub

maksymalna wartość alertu skonfigurowana w widżecie.

- Wybierz opcje skojarzone z wizualizacją (np. progi i rozmiar).
- Opcjonalnie: W przypadku szablonów skonfigurowanych tak, aby używały metryk na podstawie zmian (CurrentStatus i ExtendedCurrentStatus), ustaw opcję **Włącz szybkie aktualizacje**. Zobacz [Wdrażanie RabbitMQ for w celu szybkich aktualizacji widgetów](#).
- W razie potrzeby wybierz metryki dla alertów i zdefiniuj wartości alertów (od 1 do 3).

Ważne

Sprawdź, czy Twoje środowisko może obsłużyć planowaną liczbę widgetów i częstość odświeżania. Większa częstość odświeżania zwiększa obciążenie procesora, pamięci, dysku i sieci.

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- [Typy widgetów](#)
- [Często używane raporty w czasie rzeczywistym](#)
- [Wyświetlanie zewnętrznej zawartości przy użyciu widgetu IFRAME](#)
- [Właściwości metryk](#)
- [Wzory w raportach](#)
- [Biblioteka funkcji szablonów](#)

Właściwości metryk

Kiedy wybierzesz metrykę w **kreatorze szablonów**, dodatek Genesys Pulse wyświetla wartości właściwości danej metryki. Właściwości metryk są opisane poniżej.

Ważne

2

Alias

Alias musi być unikatową nazwą, która reprezentuje nazwę techniczną metryki. Pierwszym znakiem musi być litera z zestawu ASCII.

Wyświetl alias

Właściwość Wyświetl alias oznacza nazwę wyświetlaną na raporcie.

Opis

Opis przedstawia funkcjonalne znaczenie metryki.

Format wyświetlania

Format wyświetlania określa, czy wartości mają być wyświetlane jako godzina czy liczba, a jeżeli ma to być liczba, to ile ma mieć miejsc po przecinku. Dostępne na liście rozwijanej formaty są związane z godziną lub liczbą w zależności od wybranej metryki.

Lista wartości: godzina, liczba całkowita, liczba, procent, ciąg

Filtry

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', 'Routing Parameters', and 'A'. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left, there is a sidebar menu with the following items: 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options'. The 'Application Options' section is expanded, showing a table of options:

<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ Filters
<input type="checkbox"/>	Bronze
<input type="checkbox"/>	Bronze_Call
<input type="checkbox"/>	Bronze_Chat
<input type="checkbox"/>	Bronze_Email
<input type="checkbox"/>	Bronze_fax
<input type="checkbox"/>	Bronze_sms
<input type="checkbox"/>	Bronze_webcallback

Filtry to statystyczne filtry definiujące warunki ograniczające dla działań wykorzystywanych do obliczania metryki. Zobacz rozdział "Kategorie statystyczne" w dokumencie [Framework Stat Server User's Guide](#), aby uzyskać informacje o tym, jak definiować filtrowane metryki.

Lista filtrów jest dostępna w sekcji Konfiguracja aplikacji GAX. Ten widok jest dostępny w opcjach aplikacji serwera Stat Server używanych przez dodatek Genesys Pulse.

Aby móc uzyskać dostęp do tej sekcji, Twoje konto musi mieć odpowiednie uprawnienia.

W aplikacji GAX można dodawać, edytować i usuwać filtry.

Przykładowe filtry Załóżmy, że chcesz filtrować wywołania na podstawie języka: Jeżeli w firmie skonfigurowano klucz Language do identyfikacji języka oraz wartość Spanish dla rozmówców mówiących po hiszpańsku, możesz użyć funkcji PairExists UserData do wyszukania wywołań z dołączonymi danymi w parze klucz-wartość Language/Spanish.

Na karcie Opcje ekranu Właściwości serwera Stat Server możesz dodać opcję SpanishLanguage w

sekcji [Filtry] i określić filtrowanie wywołań z dołączonymi danymi, które zawierają klucz "Language" i wartość "Spanish".

W tym przykładzie w polu Nazwa widniałaby wartość SpanishLanguage, a w polu Wartość — PairExists("Language","Spanish").

Kiedy agent dołączy parę klucz-wartość "Spanish/Language" do wywołań z programu komputerowego, wywołania zostaną odfiltrowane z obliczeń statystycznych.

Wzór

Statistics * Add

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

Display Name *

Answers

Description

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias * Campaign_Answers

Display Format * Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

W okienku szczegółów metryki można utworzyć lub dostosować metryki, tworząc **wzór**.

We wzorze jest stosowana składnia języka JavaScript, która umożliwia obliczanie wyrażeń z wartościami przekazanymi przez inną metrykę oraz używanie funkcji oferowanych przez firmę Genesys na potrzeby bardziej określonych obliczeń. Można na przykład obliczyć proporcje porzuconych wywołań do wywołań oferowanych w kolejce, aby zmierzyć procent porzuconych wywołań w kolejce.

Dodatek Genesys Pulse zakłada, że oferowane wywołania są definiowane przez alias metryki Offered, a wywołania porzucone są definiowane przez alias metryki Abandoned.

Prawidłowy wzór musi zwrócić wartość Result i może korzystać z dostępu do dowolnej metryki szablonu przy użyciu następującej składni: Dane.<Alias-metryki>.Wartość.

Wszystkie wzory muszą zawierać przypisanie dla zmiennej Result (np. Result=). Wartość Result obliczenia wzoru to końcowa wartość tej zmiennej.

W tym wzorze na przykład zastosowano funkcję G.GetAgentNonVoiceStatus():

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

GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

Name	CallInternal	Segment	Language
Green, Anna	9	N/A	N/A
Green, Anna	8	N/A	N/A
Green, Anna	1	Silver	N/A
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
Qwerty, Mary	6	N/A	N/A
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

Ważne

- Obsługa opcji GroupBy zależy od funkcji serwera StatServer wprowadzonej w wydaniu 8.5.103. Więcej informacji zawiera dokumentacja [StatServer User Guide](#).
- Dodatek Pulse obsługuje migawki, gdy opcja GroupBy jest stosowana do tego samego wyrażenia w przypadku albo wszystkich, albo żadnych metryk.
- W przypadku wyrażenia z opcją GroupBy, w którym używa się danych użytkownika ulegających zmianom podczas połączenia, połączenie to będzie liczone w grupie ze starą wartością (lub brakiem wartości) ORAZ w grupie z nową wartością. W związku z tym w przypadku metryk TotalNumber otrzymuje się wartość większą od łącznej wartości danej metryki, kiedy zsumuje się wszystkie wartości dla wszystkich grup.

Opcja GroupByColumns ułatwia udostępnianie widgetów Pulse i umożliwia wielowymiarową prezentację danych (funkcja GroupBy) w widgetach Tabela i widoku Dane na karcie rozwiniętego widgetu.

Kolumny GroupBy powinny zawierać prawidłowe, unikatowe aliasy rozdzielane przecinkami.

Parametr StatType wraz z opcją GroupBy muszą definiować następujące dodatkowe atrybuty:

- **GroupBy**—zawiera wyrażenia grupowania rozdzielone przecinkami
- **GroupByColumns**—zawiera aliasy do wyrażeń grupowania rozdzielone przecinkami

Przykład:

Aby monitorować liczbę połączeń wewnętrznych grupowanych według języka i segmentu, zamiast używać jawnie zdefiniowanych filtrów metryk, zdefiniuj opcje GroupBy i GroupByColumns dla typu StatType na serwerze Stat Server:

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

Uwzględnij metrykę opartą na tym typie StatType w szablonie widgetu i dopilnuj, by w polu **Group By Columns** był wprowadzony prawidłowy ciąg „Language, Segment”.

Ważne

Wszystkie metryki w aliasach atrybutów StatType GroupByColumns muszą być uwzględnione w polu **Group by Columns**. W przeciwnym razie wszystkie dane opcji GroupBy zostaną zignorowane.

Opcji **Grupuj wg kolumn** można użyć podczas [tworzenia szablonu](#).

Intensywność

Intensywność opisuje warunek wysłania przez serwer Stat Server aktualizacji wartości statystycznych jego klientom. Zwiększenie wartości tego parametru zazwyczaj zmniejsza ruch sieciowy, ale także zmniejsza dokładność raportowania, ponieważ wartości nie są aktualizowane tak szybko. To ustawienie nie jest widoczne w konfiguracji serwera Stat Server, lecz jego wartość jest przekazywana do serwera Stat Server wraz z każdym żądaniem metryki.

Intensywność nie odgrywa żadnej roli w przypadku metryk na podstawie resetowania. W przypadku trybu powiadamiania na podstawie czasu lub zmian serwer Stat Server raportuje przeliczoną wartość tylko wtedy, gdy wartość bezwzględna różnicy między poprzednią wartością a wartością przeliczoną lub stosunek procentowy tych wartości są równe liczbie określonej parametrem Intensywność.

Jeżeli na przykład typem danych wyniku jest długa liczba całkowita — jak to jest w przypadku metryk mierzących czas — serwer Stat Server używa do porównania różnicy bezwzględnej wartości. Jeżeli w tym przypadku ustawienie Intensywność będzie mieć wartość 5, serwer Stat Server wyśle przeliczony wynik klientom wtedy, gdy wartość bezwzględna różnicy między starym a nowym wynikiem wyniesie co najmniej 5 (zazwyczaj sekund).

Tryb powiadamiania

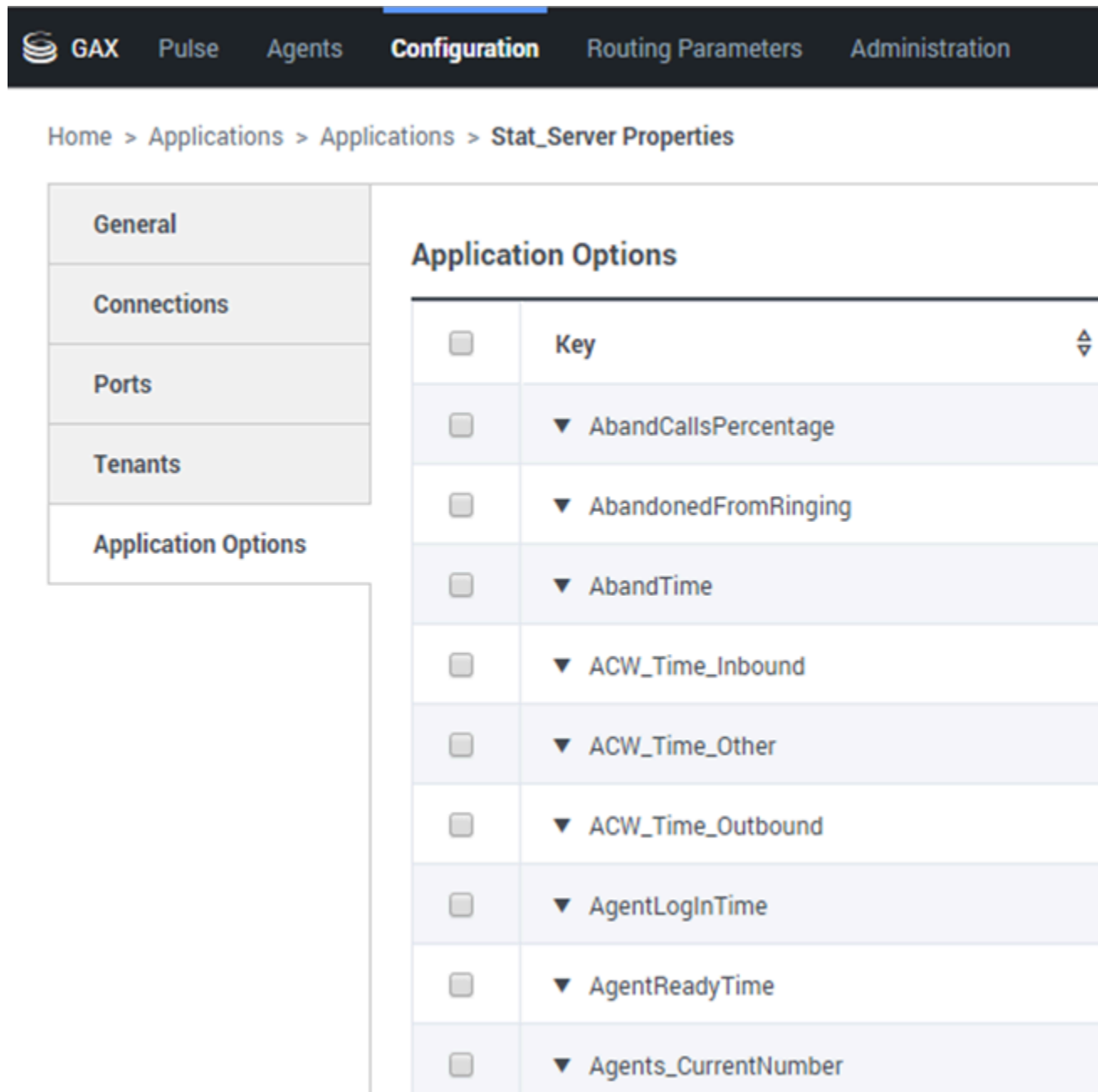
Tryb powiadamiania określa, kiedy serwer Stat Server ma wysłać zaktualizowane wartości metryk. Prawidłowe są następujące opcje:

- **Na podstawie czasu**—Wybierz ten tryb powiadamiania, aby polecić serwerowi Stat Server przeliczenie metryki na podstawie wartości Częstość powiadamiania. Serwer Stat Server wyśle nową wartość do dodatku Genesys Pulse tylko wtedy, gdy różnica bezwzględna z ostatnio raportowanej wartości przekroczy wartość właściwości Intensywność.
- **Na podstawie zmian**—Wybierz ten tryb powiadamiania, aby polecić serwerowi Stat Server niezwłoczne powiadamianie dodatku Genesys Pulse o zmianach.
- **Bez powiadomienia**—Wybierz tę opcję, aby polecić serwerowi Stat Server, by nie raportował aktualizacji. W tym przypadku aktualizacje są wyłączone.
- **Na podstawie resetowania**—Wybierz ten typ powiadamiania, aby polecić serwerowi Stat Server raportowanie wartości dodatkowi Genesys Pulse bezpośrednio przed jego wyzerowaniem (ustawieniem 0). W trybie powiadamiania na podstawie resetowania nie można żądać metryk CurrentState.

Częstość powiadamiania

Częstość powiadamiania określa, jak często (w sekundach) serwer Stat Server ma przeliczać metrykę i powiadamiać dodatek Genesys Pulse, jeżeli metryka zmieni się o wartość większą niż wyświetlana w polu Intensywność. To pole jest używane tylko po wybraniu dla metryki trybu powiadamiania na podstawie czasu.

Typ metryki



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

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

Wymagany typ metryki wyświetla parametry definiujące typ metryki na serwerze Stat Server.

Lista typów metryk w danym środowisku powinna być dostępna za pośrednictwem aplikacji Genesys

Administrator Extension (GAX) w sekcji Konfiguracja. Można je wyświetlić w Opcjach aplikacji serwera Stat Server używanych przez dodatek Genesys Pulse.

Aby można było uzyskać dostęp do sekcji Konfiguracja, konto musi mieć odpowiednie uprawnienia.

W aplikacji GAX można dodawać, edytować i usuwać typy metryk.

Lista typów metryk powinna być taka sama jak w arkuszu kalkulacyjnym szablonów dodatku Genesys Pulse.

Aby uzyskać więcej informacji na temat definicji typów metryk, zobacz dokument [Framework Stat Server User's Guide](#).

Profil czasu

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The breadcrumb path is: Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. The left sidebar contains a menu with the following items: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The main content area is titled "Application Options" and displays a table of configuration options.

<input type="checkbox"/>	Key
<input checked="" type="checkbox"/>	OneDay,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHourSlide,Sliding
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin,SinceLogin

Właściwość Profil czasu umożliwia określenie profilu czasu metryki oraz interwału obliczania historycznych wartości zagregowanych. Wszystkie profile czasu definiuje się jako opcje konfiguracyjne w sekcjach Profil czasu obiektu aplikacja serwera Stat Server w konfiguracji Genesys. Zobacz dokument [Framework Stat Server User's Guide](#), aby uzyskać informacje o tym, jak skonfigurować profile czasu.

Lista profili czasu w środowisku powinna być dostępna w sekcji Konfiguracja GAX. Ten widok jest dostępny w opcjach aplikacji serwera Stat Server używanych przez dodatek Genesys Pulse.

Aby można było uzyskać dostęp do tej sekcji, Twoje konto musi mieć odpowiednie uprawnienia.

W aplikacji GAX można dodawać, edytować i usuwać profile czasu.

Profil czasu obejmuje cztery główne typy:

- Growing
- Sliding
- Selection
- SinceLogin

Przykładowe profile czasu

- Default, Growing—W profilu czasu Default jest używany typ interwału Growing, a metryki są resetowane do zera (0) codziennie o północy. Domyślna wartość jest ustawiona na 00:00.
- LastHour,Sliding—W profilu czasu LastHour jest używany typ interwału Sliding i monitorowana jest ostatnia godzina aktywności z próbkami pobieranymi co 15 sekund. Domyślna wartość jest ustawiona na 3600:15.
- SinceLogin,SinceLogin—Typ SinceLogin resetuje metryki do zera (**0**) w momencie zalogowania się agenta. Wartości metryk nadal narastają przez cały czas zalogowania agenta do DN. Typ interwału SinceLogin gromadzi dane statystyczne tylko w przypadku metryk obiektu agenta.
- Shifts,Growing—Profil czasu o nazwie Shifts resetuje metryki do zera w godzinach zmian: 3:00, 7:00, 11:00, 13:00, 19:00 i 1:00. Domyślna wartość jest ustawiona na 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Zakres czasu

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The breadcrumb path is: Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. The left sidebar contains a menu with the following items: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The main content area is titled "Application Options" and contains a table of configuration options.

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

Zakres czasu określa, kiedy gromadzić dane dla ograniczonego zestawu metryk. Zobacz dokument [Framework Stat Server User's Guide](#), aby uzyskać informacje o tym, jak skonfigurować profile czasu.

Lista zakresów czasu jest dostępna w sekcji Konfiguracja aplikacji GAX. Ten widok jest dostępny w opcjach aplikacji serwera Stat Server używanych przez rozwiązanie Genesys Pulse.

Aby można było uzyskać dostęp do tej sekcji, konto musi mieć odpowiednie uprawnienia.

W aplikacji GAX można dodawać, edytować i usuwać zakresy czasu.

Zakresy czasu są stosowane do metryk w następujących kategoriach:

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

Przykład zakresu czasu

Założmy, że chcesz obliczyć łączną liczbę wywołań odebranych w ciągu 30 sekund. W tym celu wprowadź Range0-30 w polu Nazwa i 0-30 w polu Wartość.

W tym przypadku metryka dodatku Pulse, która oblicza łączną liczbę wywołań, opiera się na zakresie czasu "Range0-30". Jeżeli zostanie odebrane jedno wywołanie po oczekiwaniu w kolejce przez 25 sekund, drugie wywołanie — po 40 sekundach, a trzecie — po 10 sekundach, serwer Stat Server policzy tylko pierwsze i trzecie wywołanie.

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- [Szablony widgetów](#)
- [Wzory w raportach](#)
- [Biblioteka funkcji szablonów](#)

Wzory w raportach

Jeżeli uznasz, że jeden z raportów wymaga innej lub dodatkowej metryki, możesz edytować jego szablon. W tym celu możesz dodać do szablonu raportu wzór, który będzie pobierał odpowiednią metrykę lub kluczowy wskaźnik wydajności (KPI).

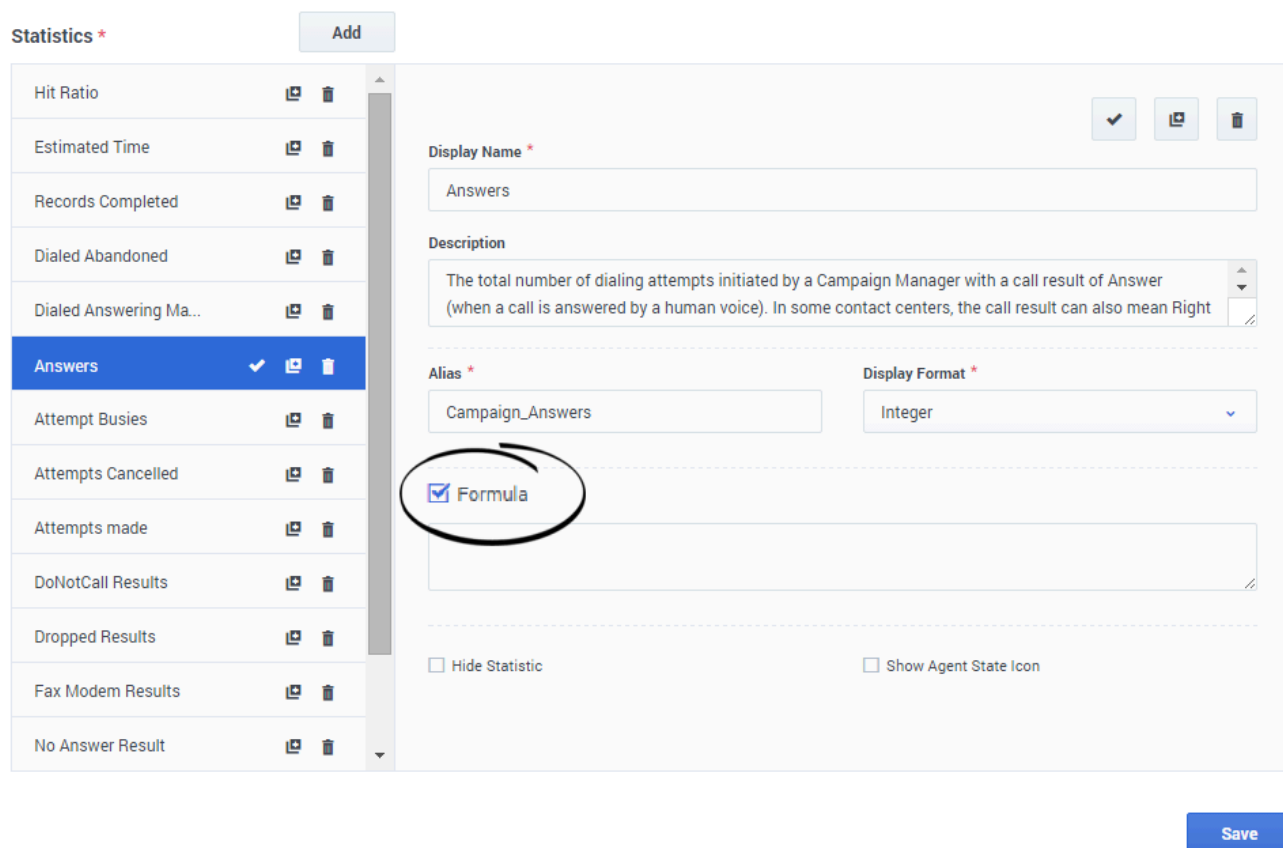
Ponieważ nie można zmieniać szablonów standardowych, utwórz klon takiego szablonu i dokonaj zmian w nowym szablonie.

Kto może tworzyć te metryki? Jeżeli możesz tworzyć i edytować szablony dodatku Genesis Pulse, możesz używać wzorów.

Ważne

Jeżeli wiesz już, jak używać wzorów, możesz skorzystać z [biblioteki funkcji](#), która pomoże w tworzeniu wzorów.

Dodawanie wzoru



The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, a list of statistics is displayed, with 'Answers' selected and highlighted in blue. The main configuration area on the right includes the following fields:

- Display Name ***: Answers
- Description**: The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right
- Alias ***: Campaign_Answers
- Display Format ***: Integer
- Formula**: A checkbox that is checked and circled in black.
- Hide Statistic**: An unchecked checkbox.
- Show Agent State Icon**: An unchecked checkbox.

A blue 'Save' button is located at the bottom right of the configuration area.

W okienku szczegółów podczas edycji widgetu lub szablonu można utworzyć lub dostosować metryki, tworząc wzór.

We wzorze jest stosowana składnia języka JavaScript, która umożliwia obliczanie wyrażeń z wartościami przekazanymi przez inną metrykę oraz używanie funkcji oferowanych przez firmę Genesys na potrzeby bardziej określonych obliczeń. Można na przykład obliczyć proporcje porzuconych wywołań do wywołań oferowanych w kolejce, aby zmierzyć procent porzuconych wywołań w kolejce.

Wyświetlanie wartości procentowych

The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, a list of statistics is shown, with 'Answers' selected. The main panel displays the configuration for 'Answers', including a description, an alias 'Campaign_Answers', and a display format of 'Integer'. The 'Formula' checkbox is circled in black, indicating it is selected.

Załóżmy, że chcesz wyświetlić wartości procentowe w oparciu o dwie metryki. Wystarczy skopiować następujący przykład z wykorzystaniem wybranej metryki.

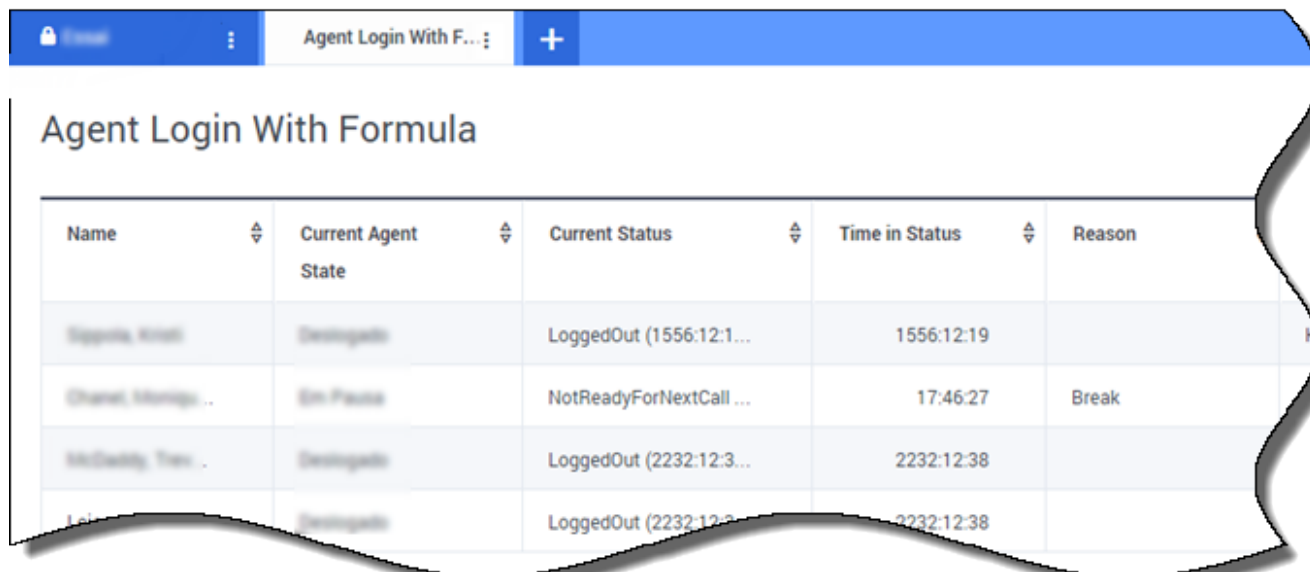
W tym przykładzie chcemy pobrać wartość procentową wywołań wychodzących względem łącznej liczby wywołań przychodzących i wychodzących. Wzór ten może uzyskać dostęp do dowolnej metryki w szablonie przy użyciu następującej składni: `Dane.Alias-metryki.Wartość`. Wzór musi zwrócić prawidłową wartość `Result`.

W następującym wzorze zakładamy, że wywołania wychodzące są definiowane przez alias metryki `Outbound`, a wywołania przychodzące są `Inbound`.

Wzór: Calculate a Percentage

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

Wyświetlanie wskaźników KPI statusu agenta



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Support Kiosk	Disconnected	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Channel Manag...	On Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McDaddy, Tr...	Disconnected	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Disconnected	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Załóżmy, że chcesz wyświetlić wskaźniki KPI statusu agenta. Użyj metryki `Current_Status`.

[+] Jak definiuje się metrykę `Current_Status`.

Metrykę `Current_Status` definiuje się przy użyciu właściwości opcji serwera `Stat Server`. Typ metryki `ExtendedCurrentStatus` zwraca określony obiekt, który można dalej analizować, aby uzyskać tylko wartość czasu trwania obiektu.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Za pomocą wzorów można uzyskać potrzebne informacje:

[+] Pokazywanie czasu agenta w obecnym stanie

Czas trwania stanu agenta można wyświetlić przy użyciu metryki `Current_Status`.

Wzór: `Get Status Duration`


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

[+] Pokazywanie kodu powodu wybranego przez agenta

Można wyświetlić kod powodu statusu agenta.

Wzór: Get Reason Code

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

Jeżeli chcesz wyświetlić oprócz kodu powodu więcej danych użytkownika, włącz właściwość Dodatkowe dane (Dane użytkownika) danej metryki i zastosuj wzór, aby odfiltrować tylko kod powodu z wynikowej metryki Current_Status, która zawiera zarówno dane użytkownika, jak i kod powodu.

Wzór: Filter only Reason Code

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

[+] Pokazywanie bieżącego stanu agenta według typu metody komunikacji

Bieżący stan agentów można wyświetlać na podstawie typów metody komunikacji.

Wzór: Get agent state by media type

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

Wyświetlanie właściwości interakcji

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, Witek	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Gold
Williams, Witek	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Silver
Wielobady, Tomasz	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Wojnowski, Witek	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Wojnowski, Witek	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Załóżmy, że chcesz wyświetlić właściwości interakcji, w tym segmentację przepływu, ANI i DNIS. Za pomocą wzorów można uzyskać potrzebne informacje:

[+] Pokazywanie segmentu klienta uczestniczącego w interakcji

Segment klienta zdefiniowany przez parę klucz-wartość Segment klienta interakcji można wyświetlić przy użyciu następującego wzoru.

Wzór: Get Customer Segment

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

[+] Pokazywanie ANI klienta

ANI klienta można wyświetlić za pomocą następującego wzoru.

Wzór: Get ANI

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

[+] Pokazywanie DNIS klienta

DNIS klienta można wyświetlić za pomocą następującego wzoru.

Wzór: Get DNIS

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

Co dalej?

Warto dowiedzieć się więcej na następujące tematy:

- [Szablony widgetów](#)
- [Właściwości metryk](#)
- [Biblioteka funkcji szablonów](#)

Biblioteka funkcji szablonów

Kiedy umiesz już **używać wzorów**, możesz korzystać z tej biblioteki funkcji w celach referencyjnych podczas dostosowywania wzorów do własnych potrzeb.

Poniżej przedstawiono bibliotekę funkcji szablonów standardowych dodatku Genesys Pulse wygenerowaną automatycznie z dodatku Genesys Pulse w wersji 8.5.102.02

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Pobieranie nazwy statusu agenta w przypadku metod komunikacji innych niż głos.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).
metoda komunikacji	ciąg	Nazwa metody komunikacji

Zwraca:

Nazwę statusu, jeżeli **stan** i **metoda komunikacji** są dostępne, *pusty ciąg*, jeżeli informacje o danej metodzie komunikacji są niedostępne w bieżącym stanie, *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta, bądź **metoda komunikacji** ma wartość null, jest nieokreślona lub pusta.

Typ = ciąg

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Pobieranie nazwy statusu agenta w przypadku metody komunikacji głos.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Nazwa stanu, jeżeli **stan** jest dostępny, *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetANI(state, switchID) → {string}

Pobieranie pierwszego dostępnego atrybutu ANI w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Argument	Opis
stan	AgentCurrentState		Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).
identyfikator przełącznika	ciąg	<opcjonalnie>	Opcjonalna nazwa przełącznika w celu ograniczenia wyszukiwania.

Zwraca:

Wartość ANI, jeżeli zostanie znaleziona, *pusty ciąg*, jeżeli nie zostanie znaleziona, *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetBusinessResult(state)

Pobieranie wartości danych użytkownika "Wynik biznesowy".

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Wartość Wynik biznesowy, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli wymagane dane

użytkownika są niedostępne, *null* jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

GetCustomerSegment(state)

Pobieranie wartości danych użytkownika "CustomerSegment".

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Wartość CustomerSegment, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli wymagane dane użytkownika są niedostępne, *null* jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Pobierz pierwszy dostępny atrybut DNIS w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Argument	Opis
stan	AgentCurrentState		Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).
identyfikator przełącznika	ciąg	<opcjonalnie>	Opcjonalna nazwa przełącznika w celu ograniczenia wyszukiwania.

Zwraca:

Wartość DNIS, jeżeli zostanie znaleziona, *pusty ciąg*, jeżeli nie zostanie znaleziona, *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetEmployeeId(state) → {string}

Pobierz identyfikator pracownika agenta wyznaczony w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki)

Zwraca:

Identyfikator pracownika agenta, jeżeli jest dostępny, *pusty ciąg*, jeżeli nie jest dostępny (zazwyczaj gdy agent jest wylogowany), *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetExtension(state) → {string}

Pobierz numer wewnętrzny agenta wyznaczoną w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki)

Zwraca:

Numer wewnętrzny agenta, jeżeli jest dostępny, *pusty ciąg*, jeżeli nie jest dostępny (zazwyczaj gdy agent jest wylogowany), *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetLoginId(state) → {string}

Pobierz identyfikator logowania agenta wyznaczony w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki)

Zwraca:

Identyfikator logowania agenta, jeżeli jest dostępny, *pusty ciąg*, jeżeli nie jest dostępny (zazwyczaj gdy agent jest wylogowany), *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetPlace(state) → {string}

Pobierz miejsce pracownika agenta wyznaczone w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Nazwę miejsca agenta, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli nie jest dostępna (zazwyczaj gdy agent jest wylogowany), *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

Typ = ciąg

GetPosition(state) → {string}

Pobierz pozycję ACD agenta wyznaczoną w stanie danego agenta.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki)

Zwraca:

*Pozycję ACD agenta, jeżeli jest dostępna, pusty ciąg, jeżeli nie jest dostępna (zazwyczaj gdy agent jest wylogowany), null, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.*

Typ = ciąg

GetReasonCodes(state) → {string}

Pobieranie kodów powodów odpowiadających bieżącemu stanowi agenta ze wszystkich typów metod komunikacji. Kody powodów można uzyskać tylko w odniesieniu do następujących statusów agentów: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

*Kody powodów, jeżeli są dostępne, rozdzielone średnikami, pusty ciąg, jeżeli kod powodu jest niedostępny, null jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.*

Typ = ciąg

GetServiceSubType(state)

Pobieranie wartości danych użytkownika "ServiceSubType".

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Wartość ServiceSubType, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli wymagane dane użytkownika są niedostępne, *null* jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

GetServiceType(state)

Pobieranie wartości danych użytkownika "ServiceType".

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Wartość ServiceType, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli wymagane dane użytkownika są niedostępne, *null* jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

GetStatusDuration(state) → {Number}

Pobieranie czasu trwania bieżącego stanu agenta.

Parametry:

Nazwa	Opis
stan	Aktualny stan agenta, grupy agentów, DN lub kampanii (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).

Zwraca:

Czas trwania w sekundach, jeżeli **stan** jest dostępny, *null*, jeżeli **stan** ma wartość null.

Typ = liczba

GetSwitches(state, sep)

Pobieranie listy przełączników, na których jest zalogowany agent.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).
separator	ciąg	Używany separator. Domyślnie to „;”.

Zwraca:

Listę przełączników, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli agent jest całkowicie wylogowany), *null*, jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta.

GetUserDataValue(state, key)

Pobieranie wartości pierwszych znalezionych danych agenta z określonym kluczem.

Parametry:

Nazwa	Typ	Opis
stan	AgentCurrentState	Aktualny stan agenta (zazwyczaj Wartość odpowiedniej metryki).
klucz	ciąg	Klucz danych użytkownika

Zwraca:

Wartość danych użytkownika, jeżeli jest dostępna, *pusty ciąg*, jeżeli wymagane dane użytkownika są niedostępne, *null* jeżeli **stan** ma wartość null lub nie jest stanem agenta albo **klucz** ma wartość null.