



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

| | |
|---|-----------|
| Guida di Genesys Pulse | 3 |
| Introduzione | 6 |
| Gestione di dashboard e pannelli | 13 |
| Esempi di dashboard e pannelli | 19 |
| Report popolari | 23 |
| Aggiunta di widget del report | 30 |
| Tipi di widget | 34 |
| Visualizzare contenuti esterni | 39 |
| Modelli di widget | 41 |
| Proprietà statistiche | 48 |
| Formule del report | 61 |
| Libreria di funzioni modello | 69 |

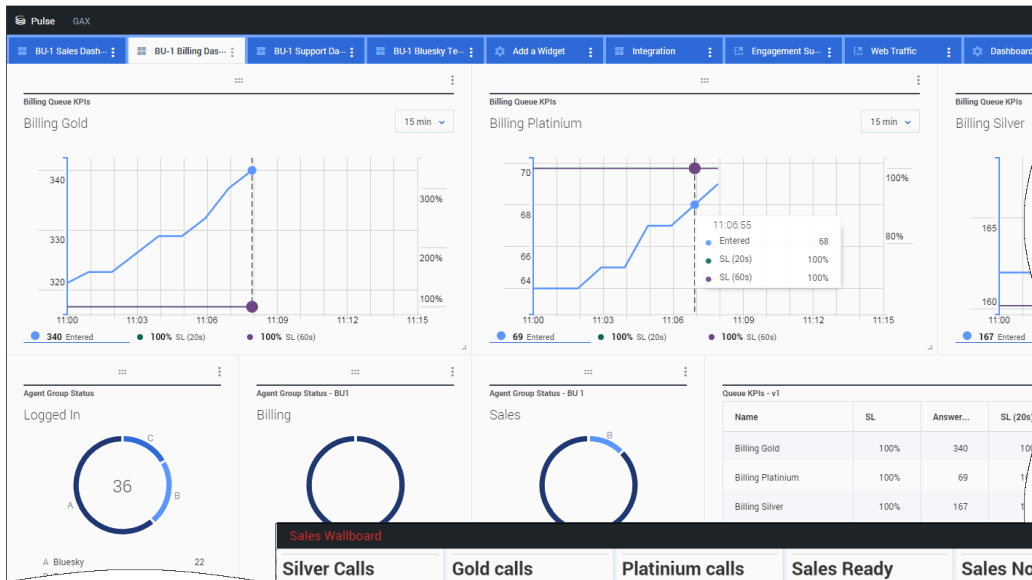
Guida di Genesys Pulse

Genesys Pulse è un'applicazione plug-in di GAX (Genesys Administrator Extension), che consente di visualizzare rapidamente le statistiche in tempo reale del contact center sui dashboard all'interno dell'interfaccia utente grafica GAX.

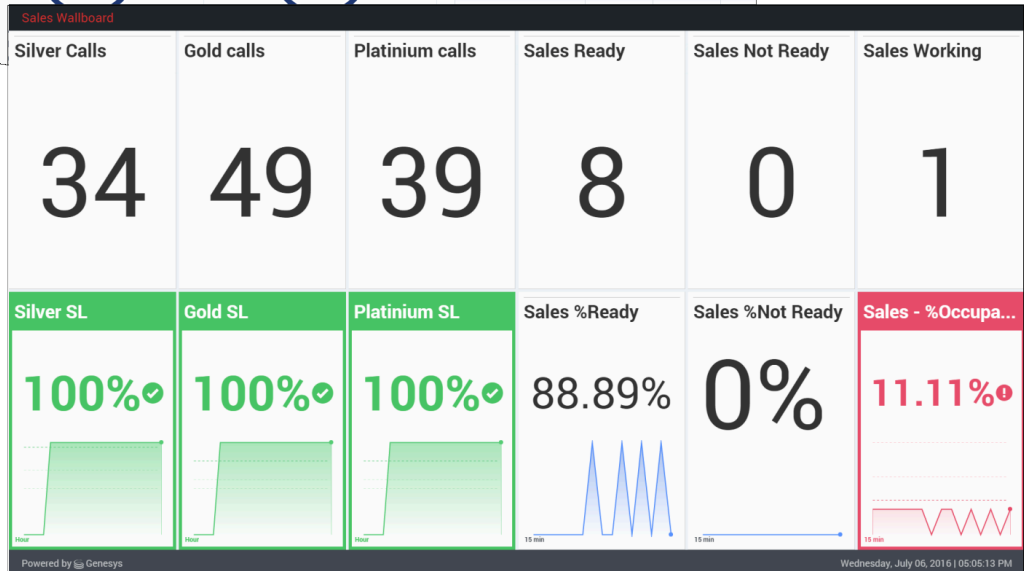
Importante

Non è possibile utilizzare la modalità di compatibilità in Internet Explorer, anche se si sta utilizzando una versione supportata.

dashboard



wallboard



È possibile:

- visualizzare i report nei widget sul **dashboard** o sul **pannello** di Genesys Pulse;
- personalizzare i **widget** per visualizzare grafici ad anello, a griglia, a KPI (Indicatore di prestazioni chiave) o a barre;
- utilizzare **modelli** personalizzati per creare rapidamente widget di report per il dashboard.

Siete pronti? **Iniziamo.**

Se cercate risposte a domande specifiche, provate con i seguenti argomenti:

- **Report popolari in tempo reale**

- [Gestione di dashboard e pannelli](#)
- [Esempi di dashboard e pannelli](#)
- [Aggiunta di report al dashboard o pannello](#)
- [Visualizzazione di contenuti esterni](#)
- [Proprietà statistiche](#)

Novità di Pulse

La versione di Pulse in uso potrebbe non includere tutte le nuove funzionalità descritte in questa guida:

- sono stati infatti introdotti i pannelli.

Introduzione

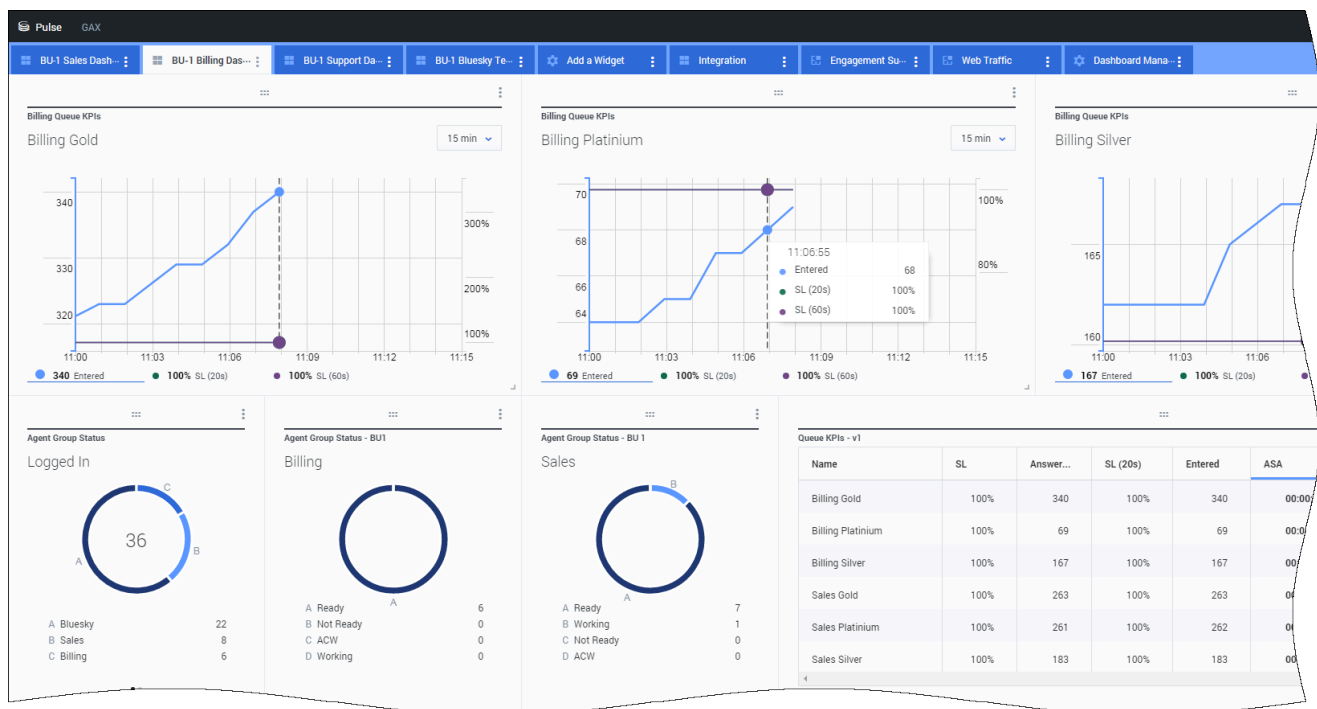
Genesys Pulse è il gateway per il monitoraggio del contact center per soddisfare al meglio le esigenze aziendali.

Importante

Gli elementi visualizzati in Genesys Pulse variano a seconda del contact center e del ruolo svolto all'interno di esso, quindi potrebbe non essere possibile eseguire tutte le operazioni o visualizzare tutti gli elementi inclusi in questa guida. Se si desidera effettuare operazioni di esecuzione o visualizzazione che non sono possibili, rivolgersi al supervisore o all'amministratore di sistema.

Ora che si ha una conoscenza approfondita di Genesys Pulse, è probabile che ci si chieda come usarlo. La pagina Introduzione consente di eseguire, visualizzare e gestire i report. Ecco come.

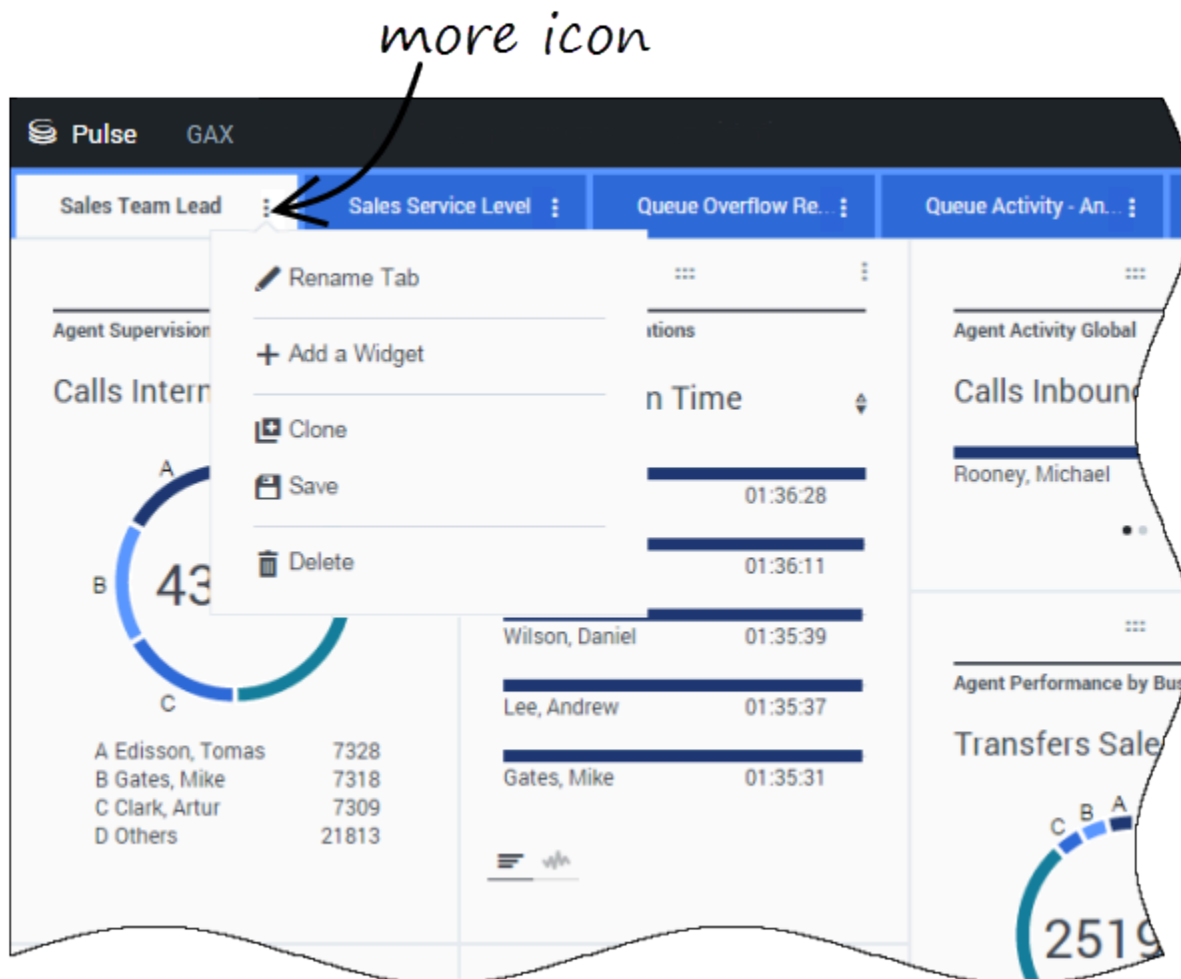
Accesso ai report



È possibile aprire il dashboard di Genesys Pulse in GAX (Genesys Administrator Extension) per visualizzare i report in tempo reale.

I report vengono visualizzati nei widget, che possono essere espansi facilmente alle dimensioni del dashboard per visualizzare ulteriori dettagli.

Gestione di dashboard e pannelli

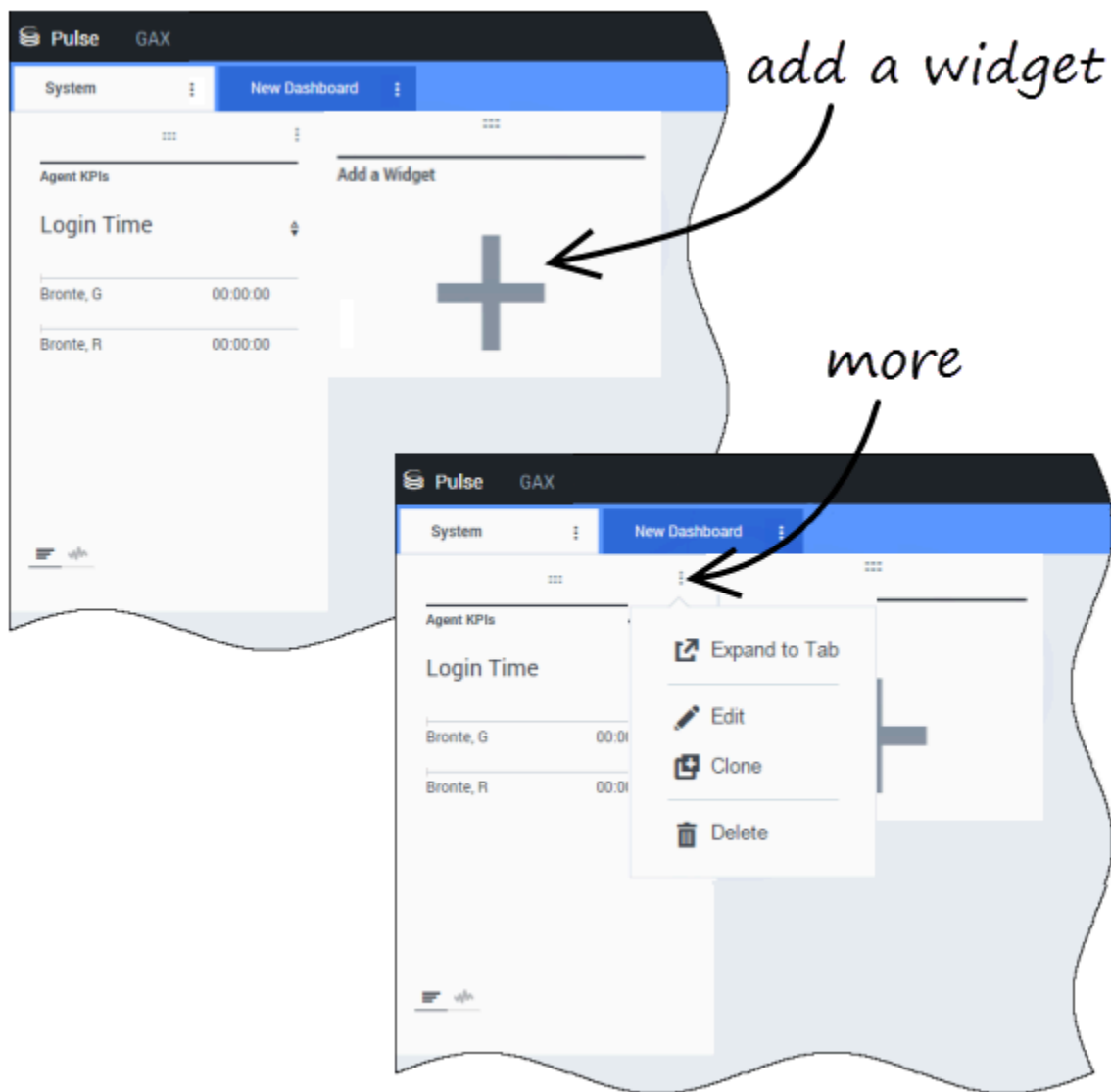


Utilizzare le schede per gestire i dashboard e i pannelli di Genesys Pulse. Fare clic sull'icona del più nell'angolo destro del dashboard per visualizzare le seguenti opzioni:

- **Aggiungi un widget**—Consente di aggiungere un nuovo widget al dashboard o pannello.
- **Clona**—Consente di creare una nuova copia del dashboard o pannello.
- **Chiudi**—Consente di chiudere il dashboard o pannello.
- **Personalizza**—Consente di modificare il nome, la descrizione e altre opzioni del dashboard o pannello.
- **Avvia**—Consente di avviare un pannello.
- **Pubblica**—Consente di condividere il dashboard o pannello non pubblicato.

- **Salva con nome**—Consente di salvare una nuova copia del dashboard o pannello pubblicato.
- **Aggiorna copiaacondiviso**—Consente di sovrascrivere la copia pubblicata del dashboard o pannello.

Utilizzo dei widget del report



I widget di Genesys Pulse visualizzano grafici ad anello, dati, a KPI (Indicatore di prestazioni chiave), di tracciamento temporale o a barre relativi a statistiche chiave per gli oggetti sul dashboard.

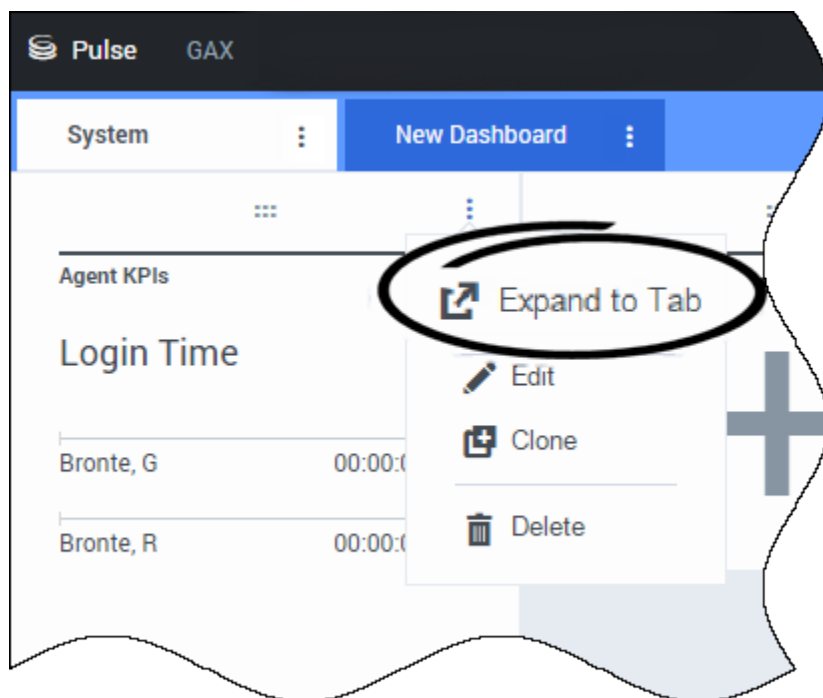
È possibile selezionare le opzioni seguenti:

- **Clona**—Consente di creare una copia del widget.

- **Elimina**—Consente di eliminare il widget.
- **Download**—Consente di scaricare i dati dei report in un file CSV.
- **Modifica**—Consente di modificare il widget.
- **Espandi fino alla scheda**—Consente di ottenere una visualizzazione espansa e dettagliata del report.

È anche possibile **aggiungere nuovi widget al dashboard**.

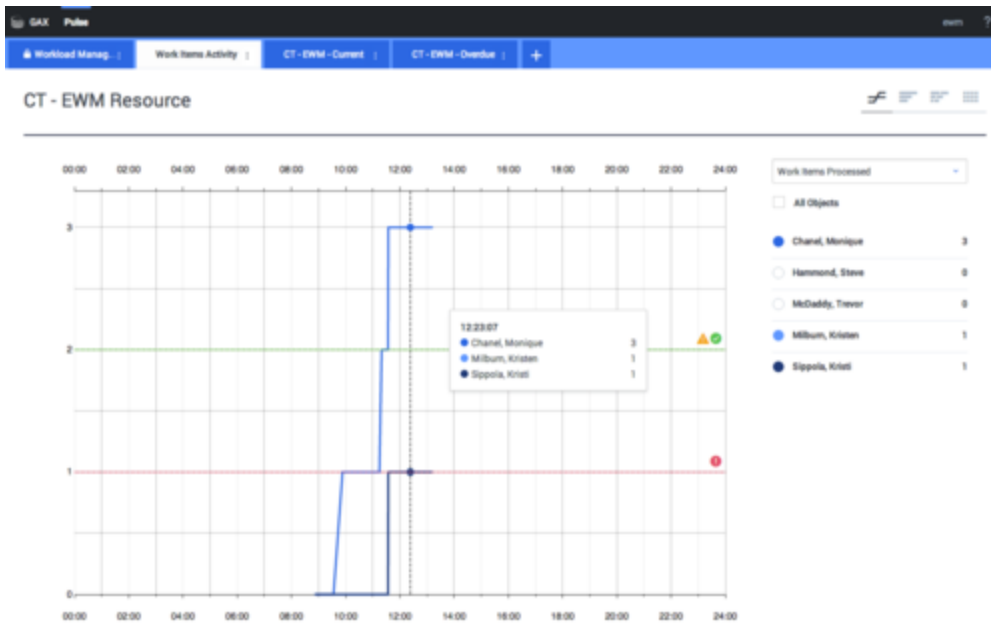
Espandere i report nel dashboard



Fare clic sull'icona più nell'angolo superiore destro di un widget e selezionare **Espandi fino alla scheda** per ottenere una visualizzazione dettagliata del report. Il report espanso verrà aperto in una nuova scheda, in modo da non modificare il dashboard iniziale.

È possibile selezionare le opzioni seguenti:

- Scaricare i dati dei report in un file CSV selezionando **Scarica widget** dal menu Altro.
- Apportare le modifiche al widget di origine selezionando **Modifica** dal menu Altro.
- Modificare il numero di colonne che si desidera visualizzare su una griglia facendo clic sull'icona a forma di matita.
- L'opzione consente di ordinare le opzioni, definire gli oggetti e definire le statistiche.
- Possono essere visualizzati quattro tipi di grafico nel widget espanso:
 - **[+] Tracciatura tempo**



- [+] Istogramma raggruppato



- [+] Istogramma in pila



- **[+] Dati**

The screenshot shows a 'CT - EWM Resource' dashboard. At the top, there are navigation tabs: 'GAX Pulse', 'Workload Manag.', 'Work Items Activity', 'CT - EWM - Current', and 'CT - EWM - Overdue'. The main content area features a table with the following data:

| Name | Work Items Processed | Work Items Accepted | Work Items Rejected | Work Items Terminated | Calls Processed | Calls Transferred | Work Items Transfers | Ang 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 |

Come procedere?

Altre informazioni utili:

- Gestione di dashboard e pannelli
- Esempi di dashboard e pannelli
- Aggiunta di widget del report

- Report popolari in tempo reale
- Visualizzazione del contenuto esterno utilizzando un widget IFRAME

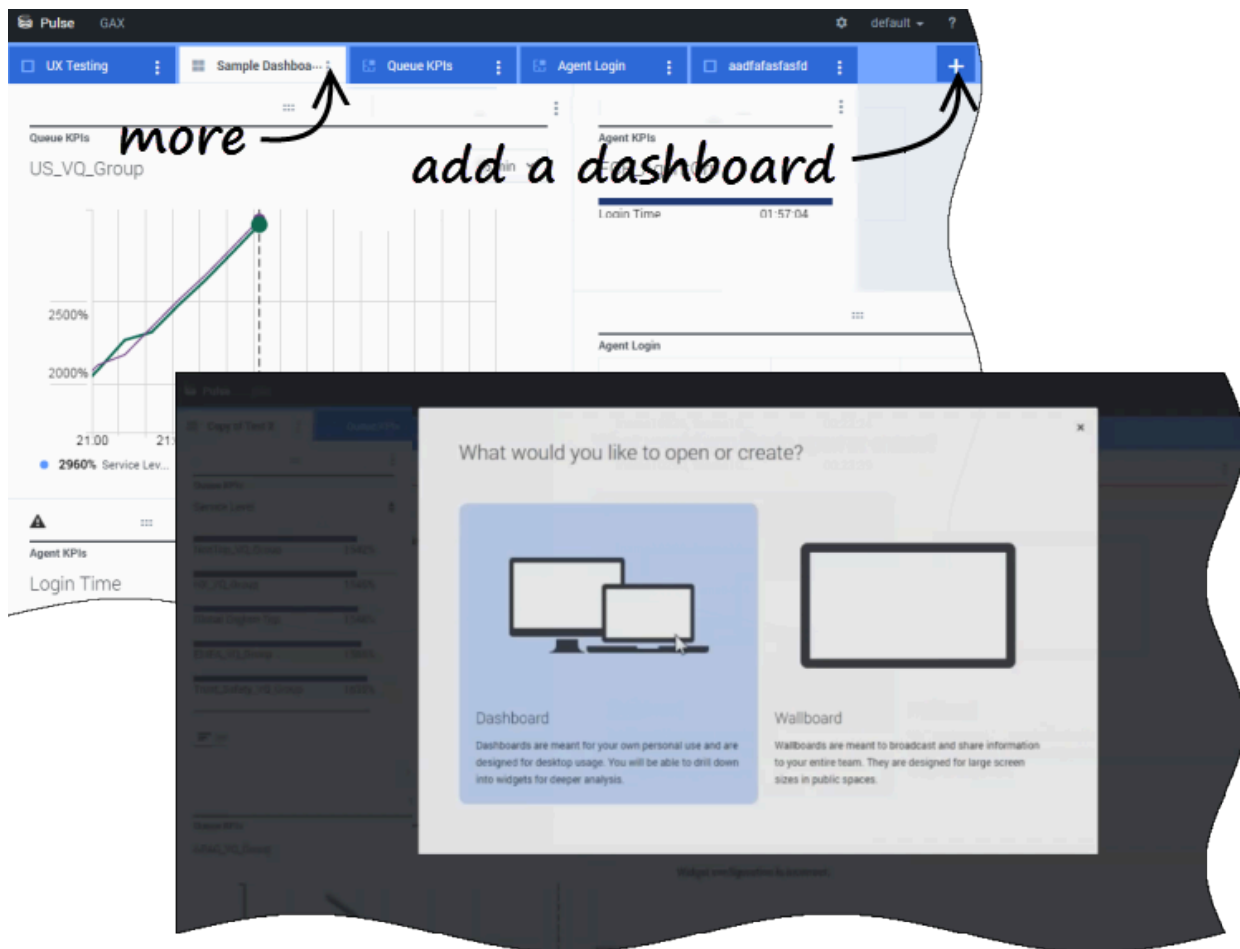
Gestione di dashboard e pannelli

Utilizzare i dashboard e i pannelli di Pulse per visualizzare i report in tempo reale all'interno dei widget, così da monitorare il contact center in base alle proprie esigenze.

I dashboard sono destinati all'uso personale, includono report drill-down e contengono più dettagli rispetto al pannello.

I pannelli possono trasmettere informazioni su un grande schermo condiviso da un team di persone. Solo i widget di KPI possono essere utilizzati sui pannelli.

Aggiunta di un dashboard o pannello



Per aprire o creare un nuovo dashboard o pannello, fare clic su **Aggiungi un dashboard**.

A questo punto è possibile scegliere tra un dashboard e un pannello.

La procedura guidata supporta l'utente negli altri passaggi dell'operazione.

Importante

Selezionare **Avvia** dal menu **Altro** del pannello per visualizzare i dati in modalità a schermo intero.

Gestione di dashboard, pannelli e modelli condivisi

The image shows two screenshots of the Pulse GAX interface. The top screenshot shows a dashboard with a 'Blank Dashboard' and a 'Dashboard' tab. A hand-drawn arrow points to a gear icon in the top right corner, labeled 'settings'. The bottom screenshot shows the 'Widget Template Management' page. It features a table with 19 templates, including 'Agent Group Status', 'Agent KPIs', and 'Agent Login'. A 'Details' panel on the right shows the 'Agent Group Status' widget with 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 | Type | Model |
|--------------------|------|-------|
| Blank Dashboard | | |
| Dashboard | | |
| Agent Group Status | Ag | |
| Agent KPIs | Ag | 11/ |
| Agent KPIs | Ag | |
| Agent Login | Ag | |

Per gestire i dashboard, i pannelli e i modelli condivisi, selezionare **Impostazioni**.

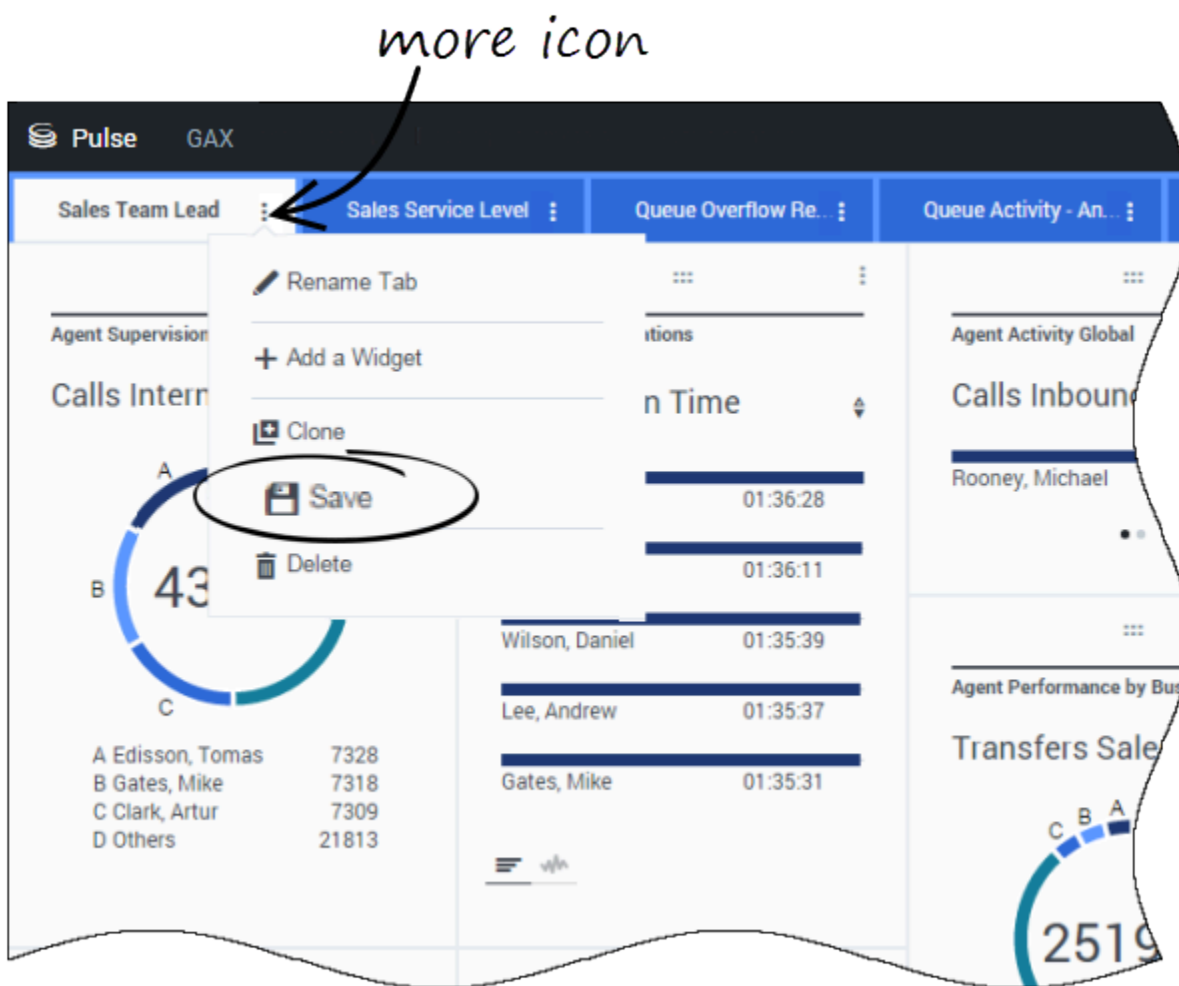
Da qui è possibile eseguire operazioni su dashboard, pannelli e **modelli per widget**, inclusa l'opzione per assegnarli a gruppi di utenti.

Genesys Pulse elenca le voci salvate e condivise in una tabella e visualizza i dettagli relativi sulla destra.

Suggerimento

Vedere [Modelli per widget](#) per informazioni su come semplificare la creazione di widget.

Nascondere o condividere il proprio dashboard o pannello con gli altri utenti



Il proprio dashboard o pannello personalizzato può essere condiviso con altri utenti (ad esempio, con un gruppo di utenti, come il Team Lead vendite). Quando si seleziona **Pubblica** o **Salva con nome** dal menu Altro, è necessario selezionare **Salva su Genesys Configuration Server** e scegliere la directory in cui salvare e condividere il dashboard con gli altri. Assicurarsi di assegnare il nome in base alle esigenze dell'utente.

Utilizzare Gestione dashboard per nascondere il dashboard agli altri utenti. Selezionare un dashboard, fare clic su **Collega a Configuration Manager** a destra, sotto a **Gruppi di accesso**, e configurare le impostazioni di autorizzazione per gli utenti che visualizzeranno i dashboard.

Importante

Per evitare che altri utenti utilizzino i propri dashboard, è necessario disporre delle autorizzazioni di GAX: Accesso a Configmanager; Lettura script; e Creazione/Controllo completo degli script.

Per salvare il dashboard o i pannelli in Genesys Configuration Server, è necessario disporre dell'accesso con controllo completo alla directory di destinazione.

Consentire ad altri utenti di personalizzare i dashboard

The image shows two screenshots of the Genesys Pulse Configuration Manager interface. The top screenshot shows a dashboard with a 'settings' label and an arrow pointing to the gear icon in the top right corner. The bottom screenshot shows the 'Widget Template Management' page, which includes a table of widget templates and a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' widget.

| Widget Template | Type | Module |
|--------------------|------|--------|
| Blank Dashboard | | |
| Dashboard | | |
| Agent Group Status | Ag | |
| Agent KPIs | Ag | 11/ |
| Agent KPIs | Ag | |
| Agent Login | Ag | |

Details

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

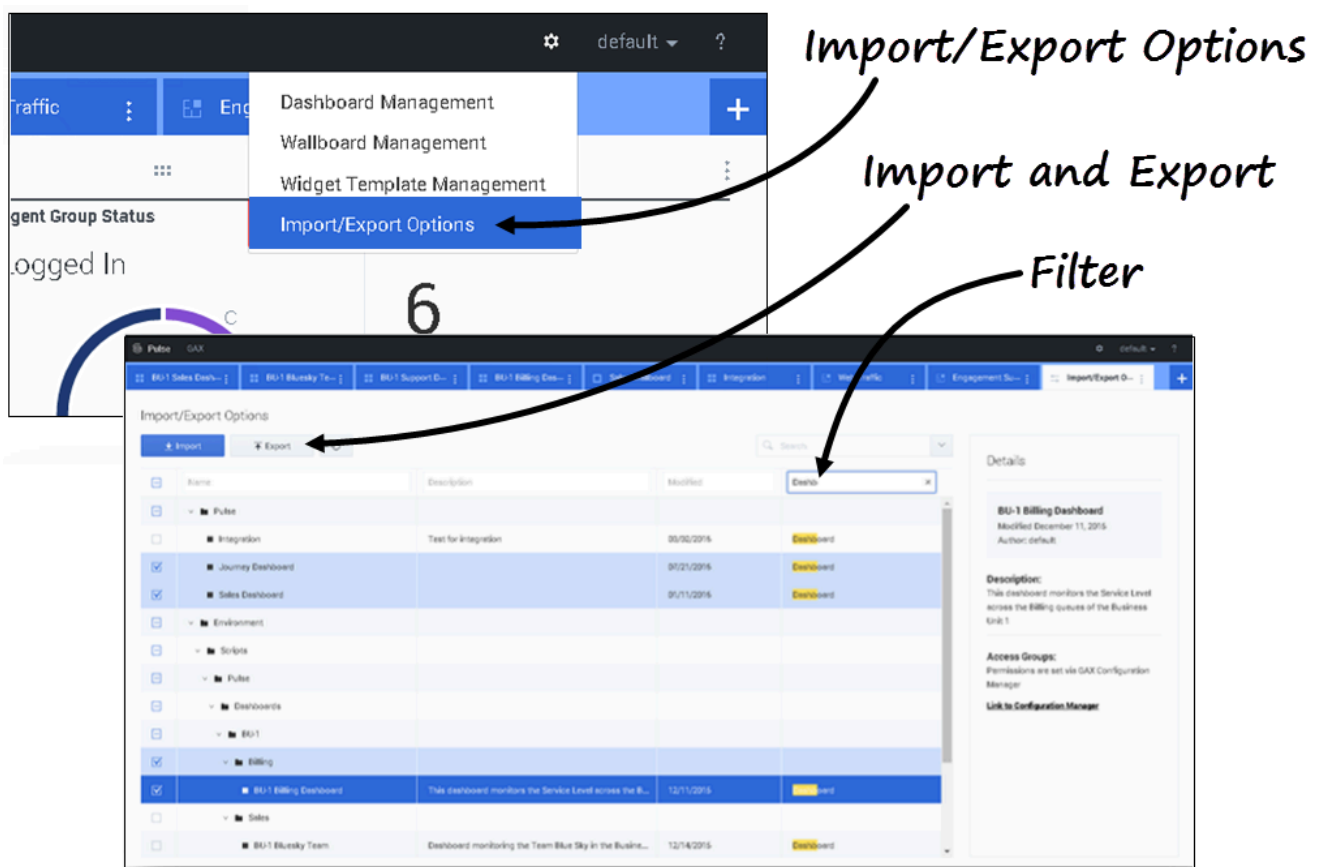
Gli utenti di Genesys Pulse potrebbero richiedere di salvare le modifiche che apportano ai dashboard. È possibile abilitare questa opzione tramite la concessione di autorizzazioni appropriate.

Sulla pagina **Configuration Manager**, sotto **Account**, accedere a **Ruoli** e individuare il ruolo assegnato all'utente.

Modificare i privilegi concessi dal **Ruolo** nella scheda **Privilegi assegnati** della sezione **Pulse** per consentire le seguenti azioni:

- **Schede gestione Pulse**—L'utente può avviare e chiudere i dashboard ed espandere i widget nella scheda.
- **Modifica visualizzazione dei widget Pulse**—L'utente può modificare le opzioni di visualizzazione del widget.
- **Gestione widget Pulse**—L'utente può creare, rimuovere o modificare tutte le opzioni dei widget.

Condividere dashboard, pannelli e modelli personalizzati



È possibile esportare i dashboard, i pannelli e i modelli da un ambiente a un altro. Questo significa che dopo aver creato contenuti personalizzati in base alle esigenze aziendali, è possibile creare facilmente un pacchetto da utilizzare in altri ambienti.

Esportare il file del pacchetto dal proprio ambiente

1. Selezionare le **opzioni di importazione/esportazione** dal menu in alto a destra.

2. Selezionare i dashboard, i pannelli e modelli per widget desiderati dal repository centralizzato. È inoltre possibile applicare un filtro sul tipo di oggetti o denominare i dashboard
3. Fare clic su **Esporta** per salvare un pacchetto (formato json) nel sistema.

Importare file di pacchetto in un altro ambiente

1. All'interno dell'ambiente desiderato, selezionare le **opzioni di importazione/esportazione** dal menu in alto a destra.
2. Fare clic su **Importa** per selezionare un file di pacchetto esportato in precedenza.
3. Selezionare i dashboard, i pannelli e modelli per widget desiderati del pacchetto da importare nell'ambiente corrente
4. Fare clic su **Importa**.

Come procedere?

Altre informazioni utili:

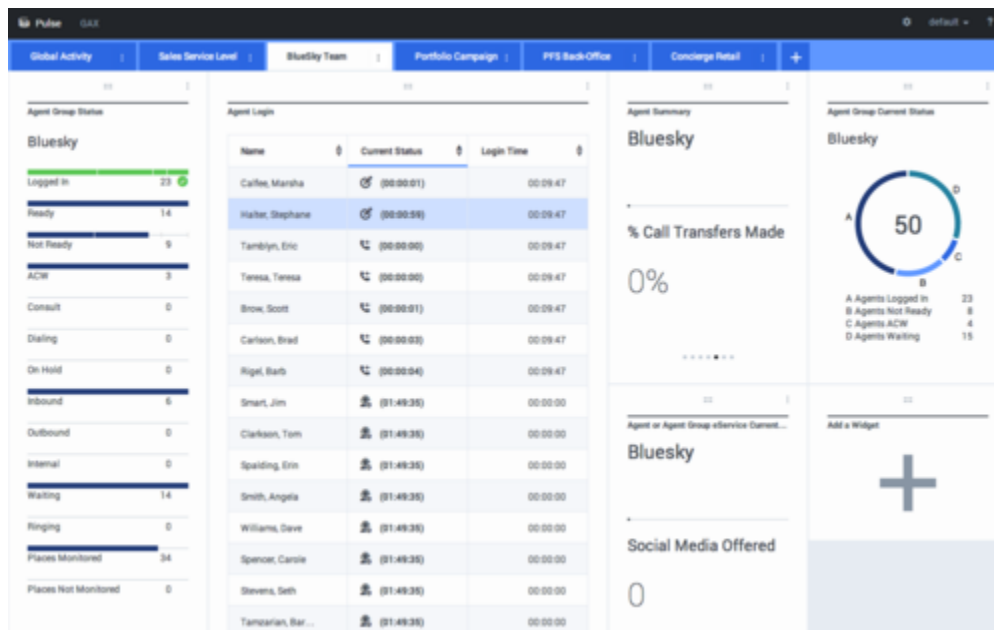
- [Esempi di dashboard e pannelli](#)
- [Aggiunta di widget al dashboard o pannello](#)
- [Report popolari in tempo reale](#)
- [Visualizzazione del contenuto esterno utilizzando un widget IFRAME](#)

Esempi di dashboard e pannelli

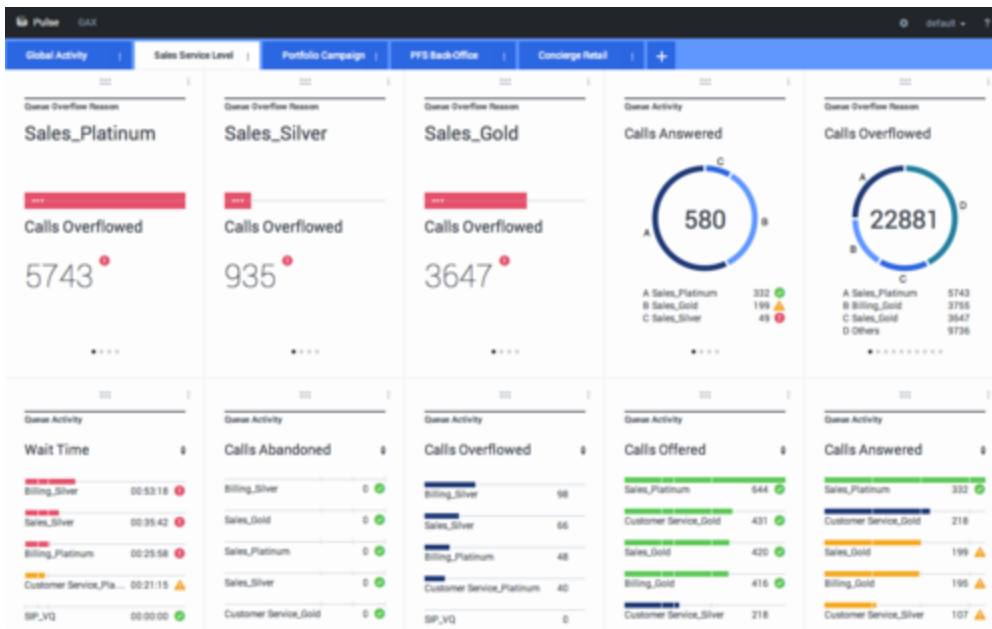
È possibile utilizzare gli esempi seguenti per decidere quali report in tempo reale visualizzare nel dashboard o pannello.

Esempi di dashboard

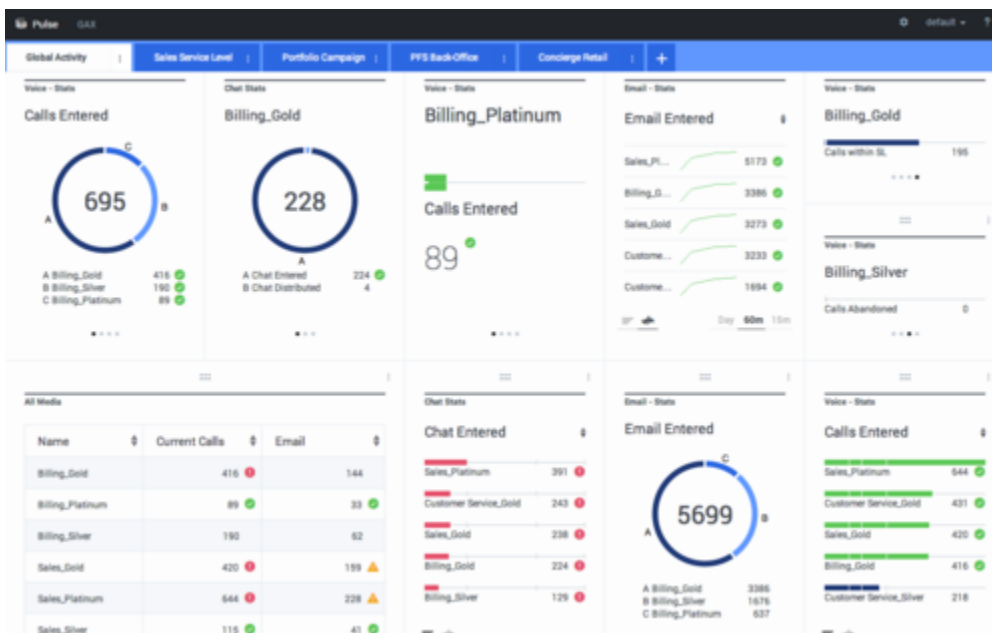
Dashboard Team Lead vendite



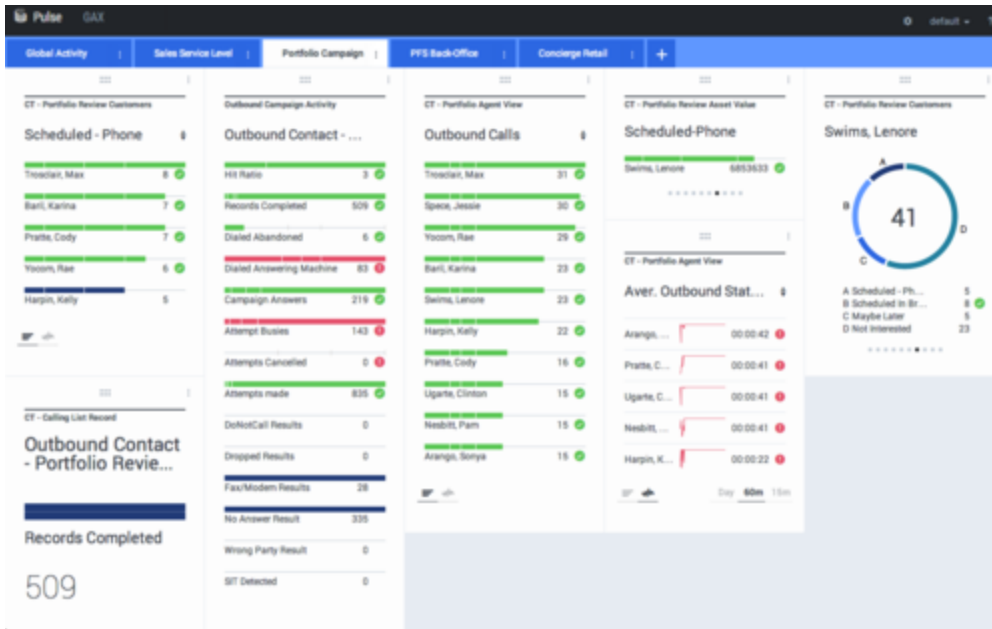
Dashboard livello di servizio vendite per un supervisore



Dashboard multi-canale per un supervisore



Dashboard campagna outbound per un supervisore

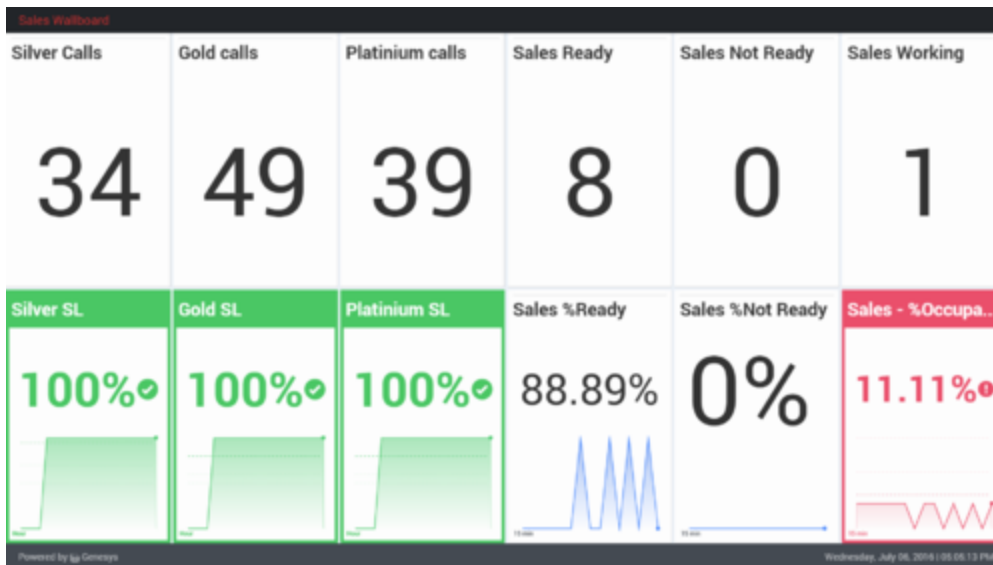


Dashboard attività di back-office per un supervisore



Esempio di pannello

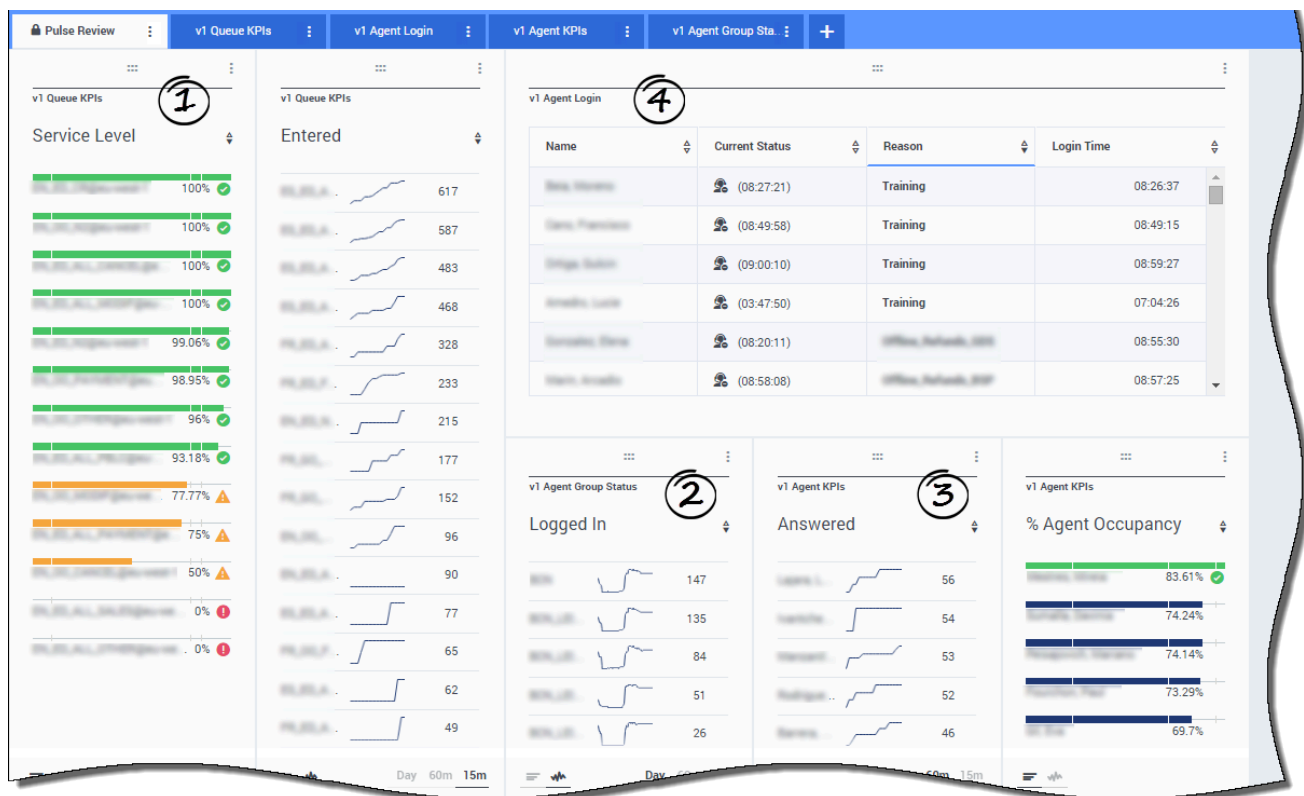
Pannello vendite



Report popolari

È possibile includere i report popolari in tempo reale nel dashboard, in modo da poter iniziare rapidamente a monitorare il contact center. Prima di tutto è necessario decidere i dati che si desidera conoscere sul contact center.

Report dashboard Genesys Pulse



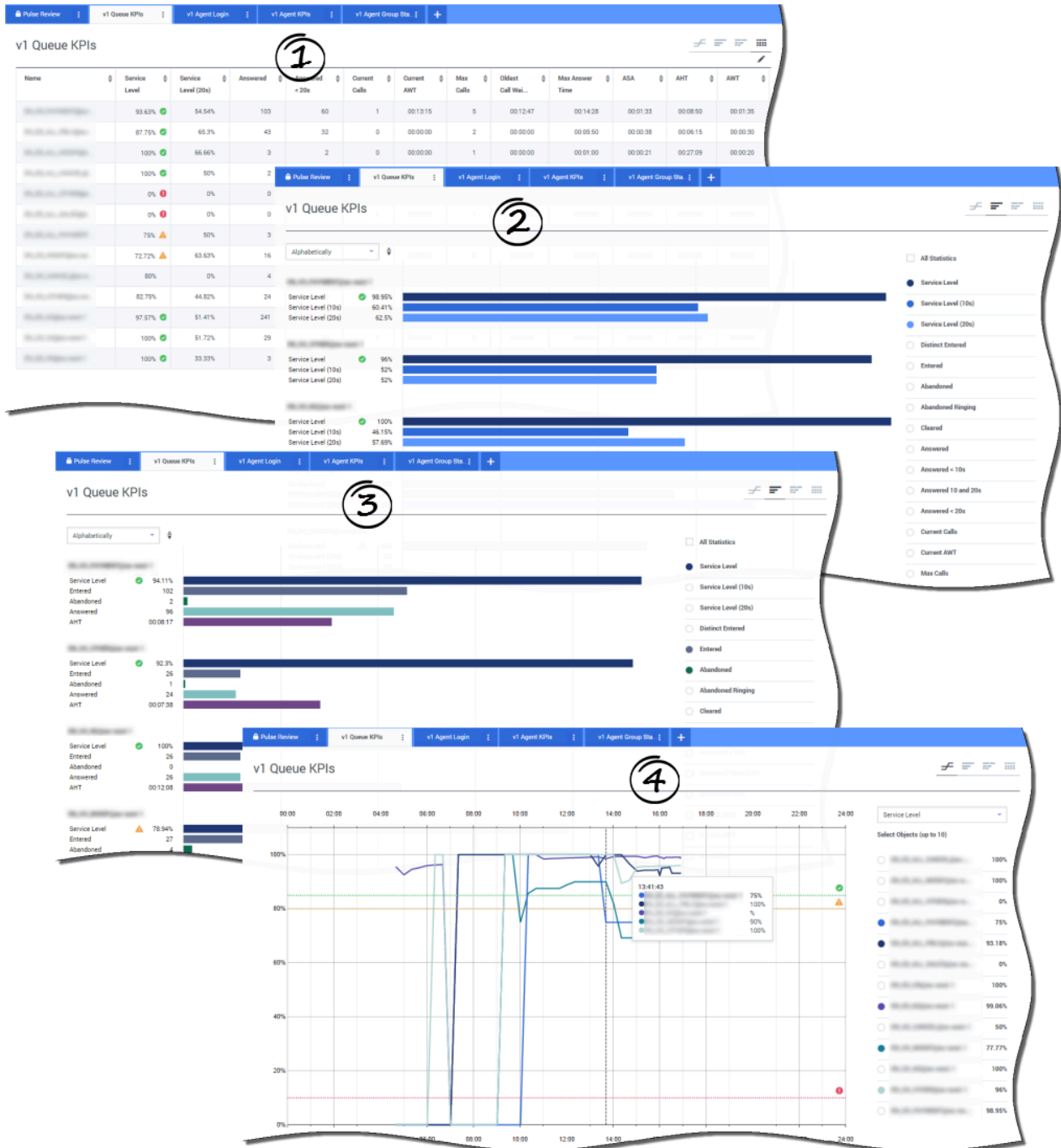
I supervisori devono essere in grado di sapere rapidamente cosa succede nei contact center che gestiscono. Genesys Pulse consente di visualizzare questi report nei widget, che possono essere espansi facilmente alle dimensioni del dashboard come grafici dati, a barre e di tracciamento temporale.

Molto spesso i supervisori fanno le seguenti domande:

1. Ce la faremo a raggiungere gli obiettivi operativi?
2. Come posso gestire il carico di lavoro degli agenti tra diversi team?
3. Come sono le prestazioni dei miei agenti?

4. I miei agenti sono stati assegnati correttamente?

Soddisfare i requisiti operativi



È possibile analizzare rapidamente tutte le attività delle chiamate per determinare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi del report **KPI coda**. Analogamente, è possibile analizzare le attività delle chat tramite il report **KPI coda chat**.

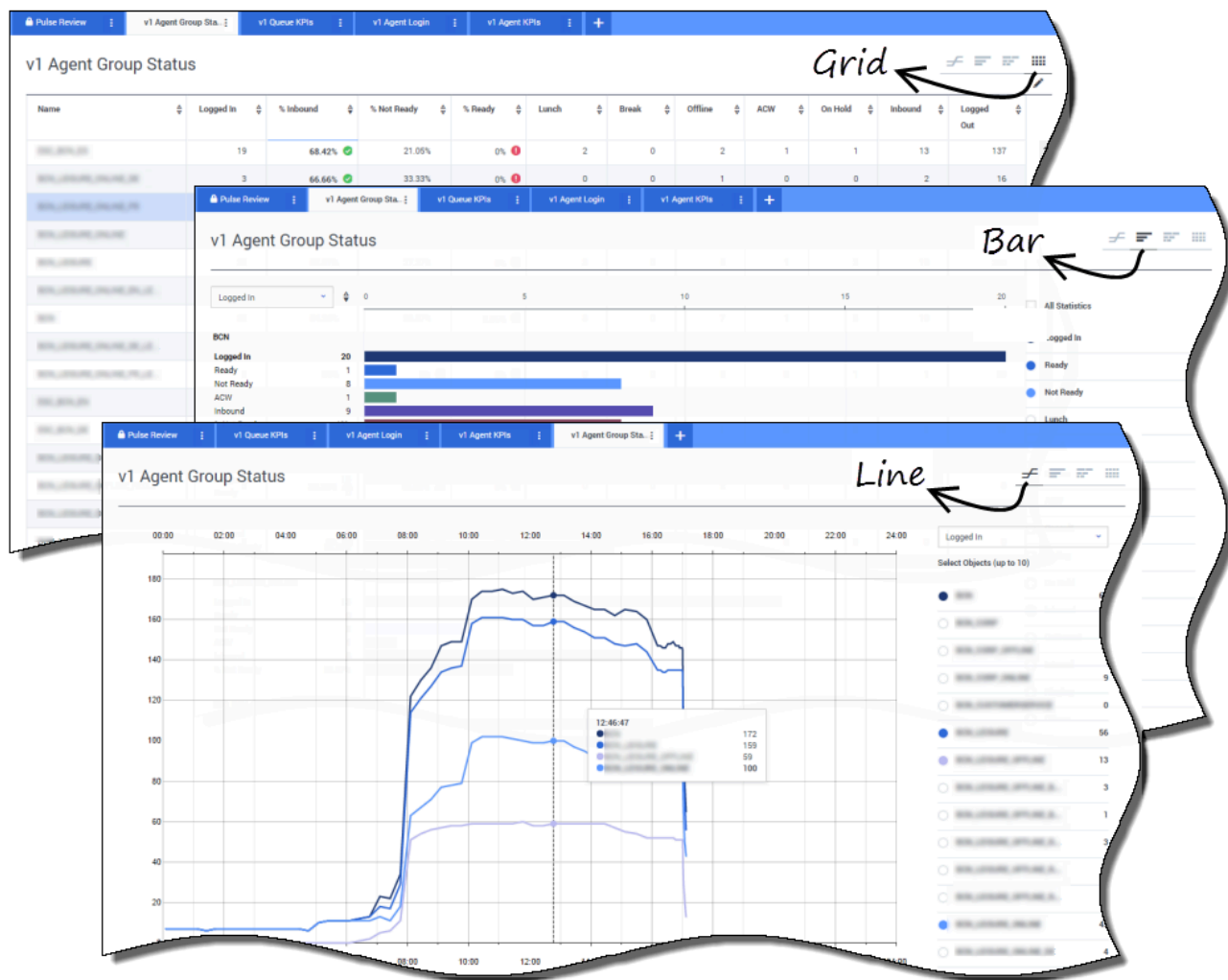
Un indicatore di prestazioni chiave (KPI) in un contact center è spesso relativo alle interazioni abbandonate, quindi è fondamentale avere informazioni complete sui motivi dell'abbandono dei contatti (ad esempio, a causa dei lunghi tempi di attesa).

La gestione dei contact center sviluppa i criteri o il livello di servizio che si aspettano i clienti. Questo report fornisce la visualizzazione principale utilizzata per determinare se il contact center raggiunge gli obiettivi operativi stabiliti.

Negli esempi, i report mostrano i KPI (ad esempio il livello di servizio, le chiamate risposte, le chiamate correnti in coda, la VMR e il TMG) per ogni segmento (coda virtuale relativa alle attività con i clienti):

1. Il grafico dati consente di identificare come configurare le soglie specifiche basate sul contratto di servizio (SLA).
2. Il primo grafico a barre mostra le prestazioni del livello di servizio con una granularità migliore e identifica le ore in cui il livello di servizio può subire un deterioramento.
3. Il secondo grafico a barre mostra le prestazioni del livello di servizio e altri indicatori di prestazioni chiave per misurare le prestazioni della distribuzione delle chiamate.
4. Il grafico del tracciamento temporale mostra l'andamento del livello di servizio durante il giorno corrente.

Come posso gestire il carico di lavoro degli agenti tra diversi team?



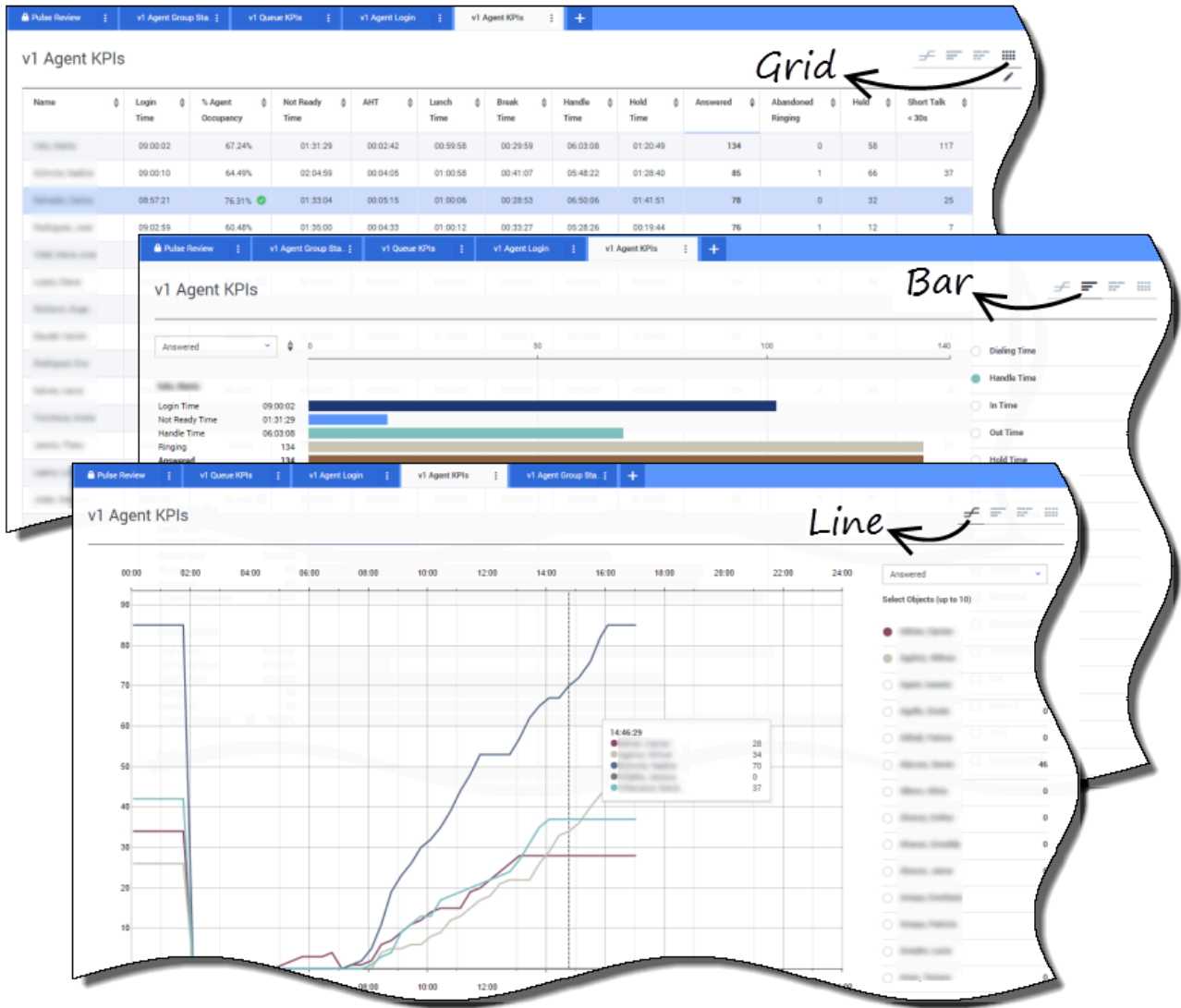
Per gestire il carico di lavoro tra diversi team, i supervisori possono controllare la disponibilità e il comportamento dei dipendenti nei report **Stato gruppo agenti**. Il report consente ai supervisori di visualizzare rapidamente il personale disponibile e i relativi stati correnti. Ad esempio, è possibile vedere la percentuale degli agenti che stanno rispondendo a una chiamata, sono in attesa, sono in attesa di chiamate o non sono pronti con motivazione.

Nella visualizzazione espansa:

- Il grafico dati con i KPI e lo stato corrente della forza lavoro.
- Il grafico a barre mostra la distribuzione dello stato degli agenti per ciascun team.
- Il grafico del tracciamento temporale consente di confrontare l'andamento degli agenti connessi per

ciascun team.

Come sono le prestazioni dei miei agenti?



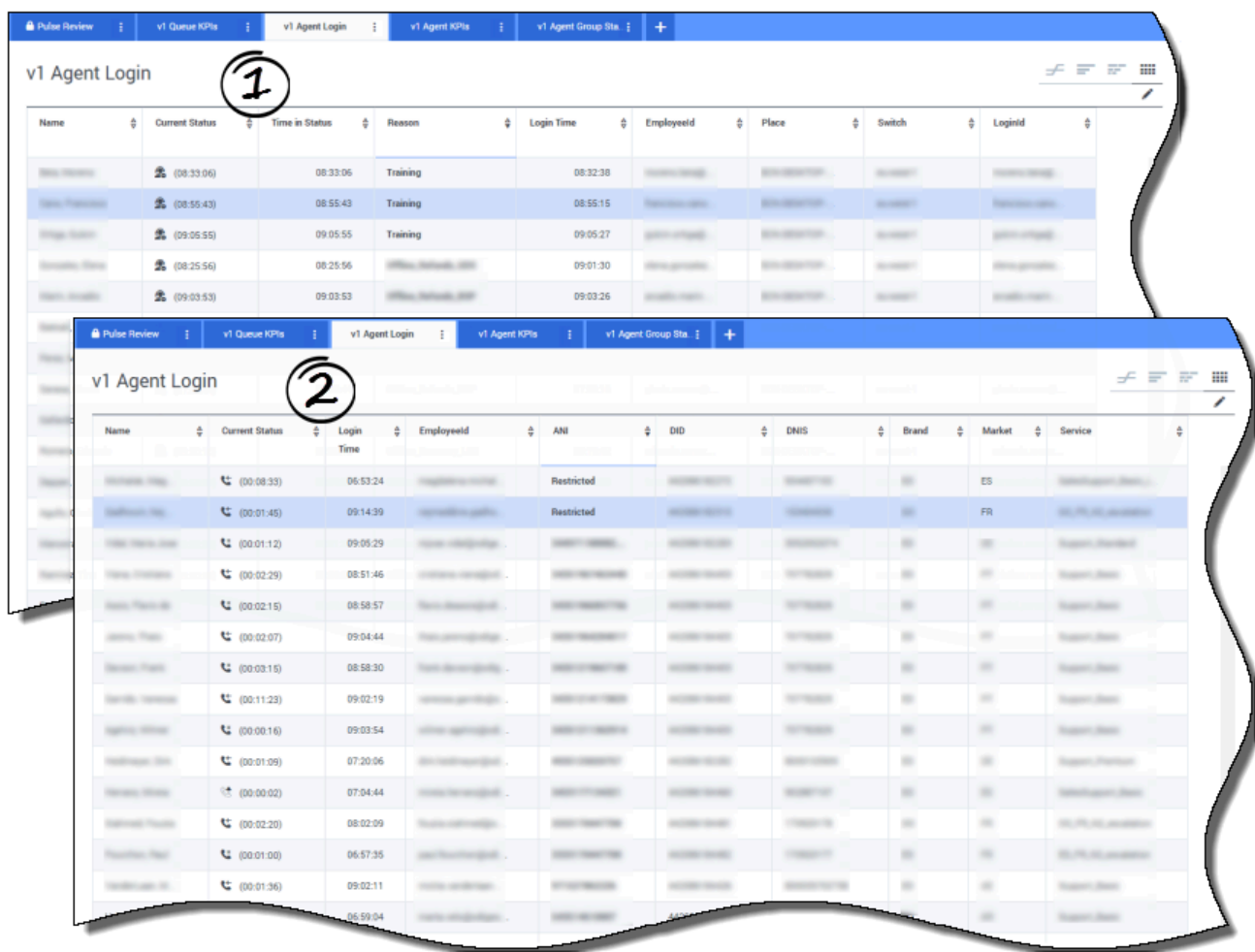
È possibile visualizzare i KPI di un gruppo di agenti nel contact center nei report **KPI agente**. È possibile analizzare le altre attività specifiche dei canali nei report **KPI agente chat** e **KPI agente e-mail**.

Gli agenti gestiscono molte transazioni e stati relativi o in aggiunta alle chiamate risposte. Genesys Pulse mostra tutti i dati in un singolo report per consentire ai supervisor di conoscere le prestazioni di un agente in base alla risoluzione della prima chiamata. Ad esempio, è possibile visualizzare il numero dei trasferimenti e confrontarlo con quello delle chiamate risposte. Questo dato può indicare il numero di richieste iniziali di clienti non risolte.

Nella visualizzazione espansa:

- Il grafico dati mostra i KPI di un agente e lo stato corrente della forza lavoro.
- Il grafico a barre mostra lo stato e l'attività dell'agente. I supervisor possono suddividere gli agenti in gruppi di interesse. Ad esempio, il supervisore può ordinare gli agenti per il numero di chiamate risposte.
- Il grafico del tracciamento temporale confronta l'andamento delle chiamate con risposta per ciascun agente.

I miei agenti sono stati assegnati correttamente?



È necessario assicurarsi che tutti gli aspetti dell'azienda siano inclusi. È possibile vedere le proprietà dei singoli agenti, il loro stato e i canali gestiti nel report **Accesso agente**. Grazie a questo report i supervisor possono verificare che gli agenti siano connessi correttamente e stiano gestendo i canali di cui sono responsabili.

Negli esempi:

- Il primo grafico dati mostra il motivo per cui gli agenti di un gruppo specifico non sono pronti.
- Il secondo grafico dati visualizza le proprietà relative alla chiamata attualmente gestita dagli agenti. Questa include 4 coppie chiave-valore (KVP): tipo di servizio, tipo secondario di servizio, segmento cliente e risultato attività.

Come procedere?

Per informazioni approfondite:

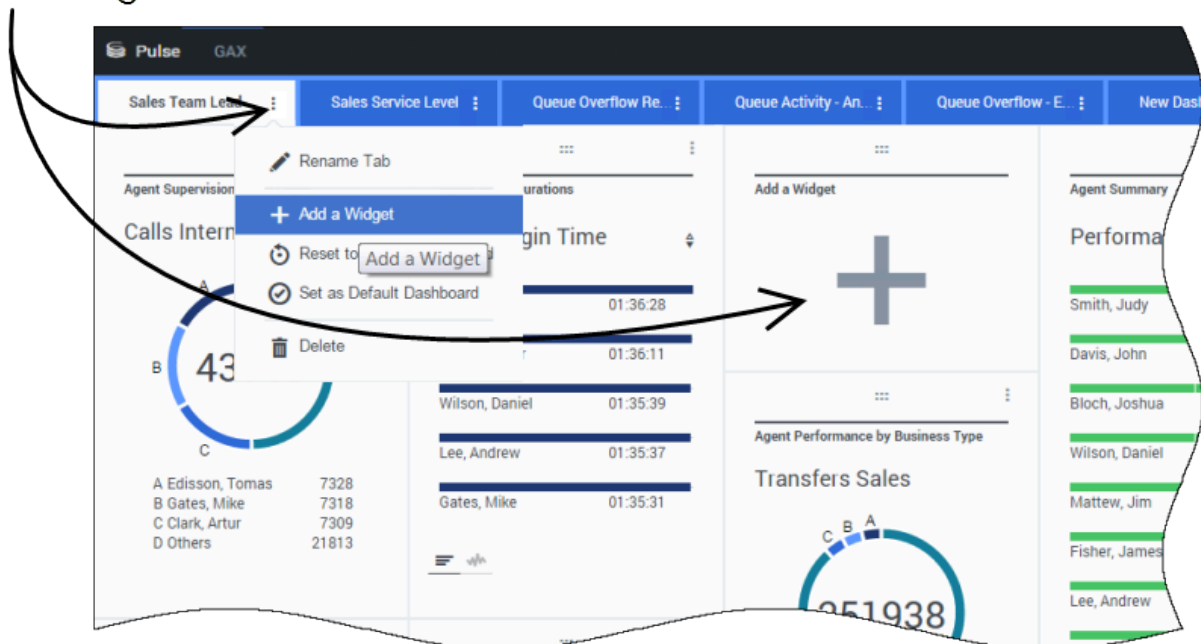
- [Aggiunta di widget al dashboard o pannello](#)
- [Visualizzazione del contenuto esterno utilizzando un widget IFRAME](#)

Aggiunta di widget del report

Aggiungere un nuovo widget del report al dashboard o pannello di Genesys Pulse è facile. Genesys Pulse fornisce un gruppo di modelli di base predefiniti, che contengono le statistiche tipicamente usate per le attività di reporting gestite tramite le applicazioni Genesys. I modelli e i widget possono essere modificati dagli utenti dotati dei privilegi appropriati.

Aggiunta di report

add a widget

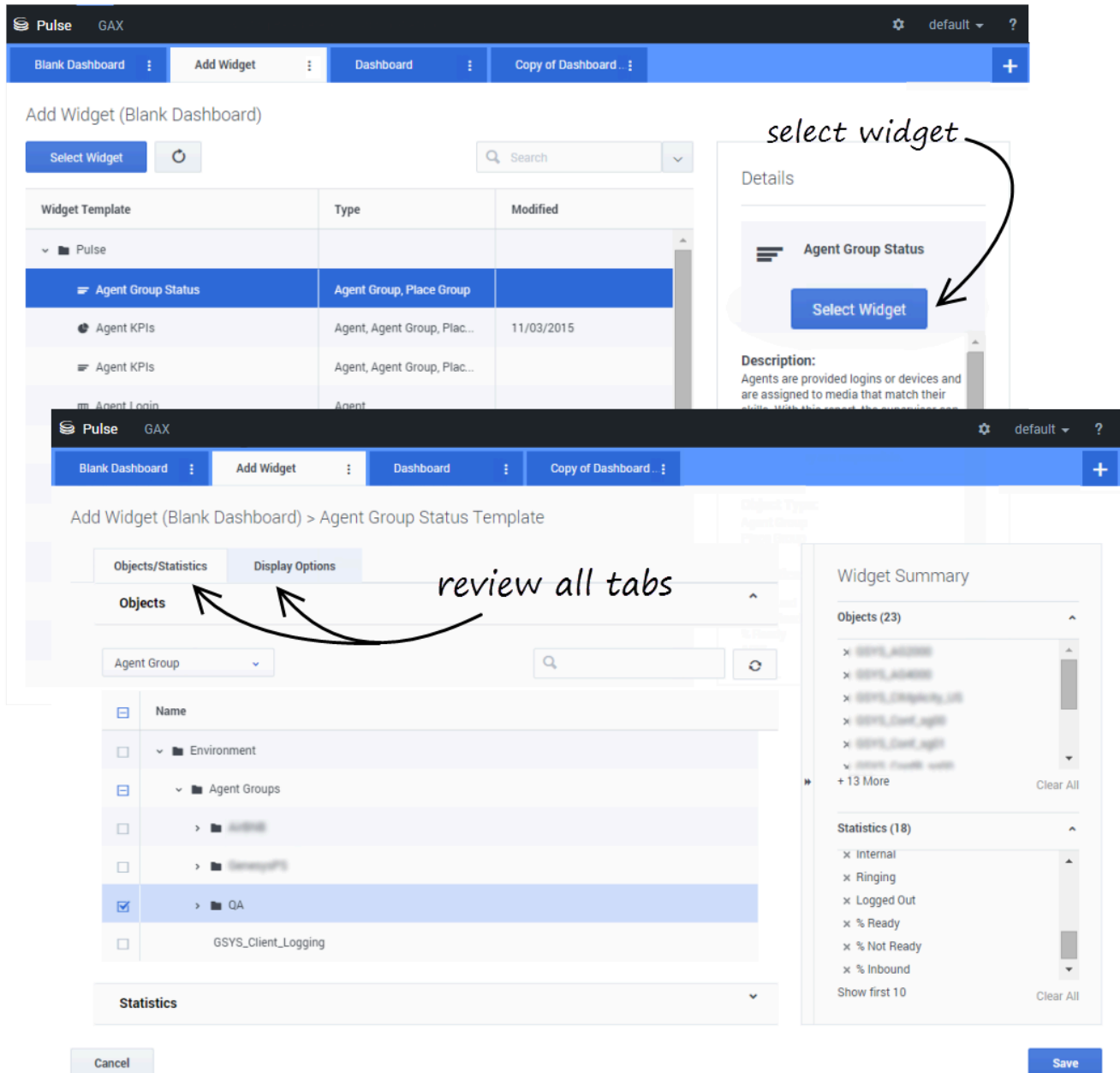


Esistono due modi per aggiungere un report al dashboard o pannello:

- Fare clic sull'icona del più nell'angolo destro e fare clic su **Aggiungi un widget**.
- Se il dashboard e il pannello sono vuoti, fare clic sull'icona **Aggiungi un widget**.

Genesys Pulse apre un generatore di report per aiutare l'utente.

Generazione di un report



Genesys Pulse guida l'utente attraverso il processo di creazione e modifica dei widget del report. Fare clic sul modello che si desidera utilizzare, quindi fare clic su **Crea widget**.

Selezionare gli **oggetti** e le **statistiche** che si desidera includere nel report.

Il widget del report deve avere:

- Uno o più oggetti da misurare. I widget devono contenere meno di 100 oggetti.
- È necessario aggiungere almeno una statistica non stringa.
- Un tipo di widget con specifiche opzioni di visualizzazione.

Le statistiche di Genesys Pulse statistiche sono descritte nel dettaglio nel file [templates.xls](#).

Fare clic sulla scheda **Opzioni di visualizzazione** per definire il modo in cui si desidera visualizzare il report.

Opzioni di visualizzazione

The screenshot displays the 'Add Widget' configuration screen in Genesys Pulse. The breadcrumb path is 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template'. The 'Display Options' tab is selected, showing configuration options for the widget. The 'Widget Title' is 'Agent Group Status'. The 'Widget Type' is 'List Widget'. The 'Size' is represented by a vertical bar chart with four bars of increasing height. The 'Cycle By' is set to 'Objects'. A 'Preview' pane on the right shows a table of agent group status data.

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

È necessario definire le impostazioni di visualizzazione predefinite per il widget. Gli utenti possono modificare queste opzioni sul dashboard.

- Specificare un nome per il titolo del report.

- Selezionare i **tipi di widget** disponibili da visualizzare.
- Selezionare un valore per l'opzione Frequenza di aggiornamento widget.
- Selezionare le opzioni associate alla visualizzazione (ad esempio, gli avvisi e le dimensioni).
- Facoltativo: per i modelli configurati per l'utilizzo di statistiche basate sulle modifiche (CurrentStatus ed ExtendedCurrentStatus), impostare **Abilita aggiornamenti rapidi**. Consultare [Distribuzione di RabbitMQ per gli aggiornamenti rapidi dei widget](#).
- Se necessario, selezionare l'opzione **Avvisi relativi a statistiche** e impostare il valore di avviso (da 1 a 3).

Importante

Confermare che il proprio ambiente è in grado di gestire il numero di widget e la frequenza di aggiornamento che si desidera utilizzare. Una frequenza di aggiornamento inferiore aumenta i requisiti richiesti per CPU, memoria, disco e rete.

Come procedere?

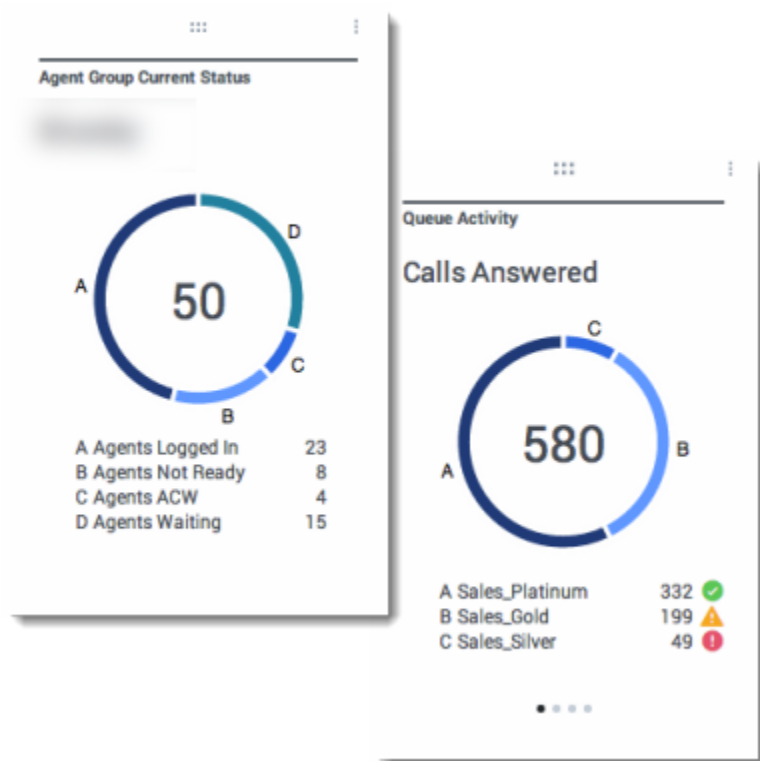
Per informazioni approfondite:

- [Tipi di widget](#)
- [Report popolari in tempo reale](#)
- [Visualizzazione del contenuto esterno utilizzando un widget IFRAME](#)
- [Proprietà statistiche](#)
- [Formule del report](#)
- [Modelli di widget](#)

Tipi di widget

Nei widget sul dashboard di Genesys Pulse vengono visualizzati i grafici che forniscono una visualizzazione rapida di quanto accade nel contact center. Il metodo migliore per scegliere un tipo di widget è visualizzare l'anteprima del widget quando si aggiunge un nuovo widget. Questa azione consente di vedere quale tipo di widget visualizza meglio i dati che si desidera includere nel report.

Widget anello



Un grafico ad anello mostra una rappresentazione proporzionale delle parti di un esempio intero, in modo simile a un grafico a torta.

Il Widget anello visualizza una delle seguenti opzioni:

- una statistica per quattro oggetti specifici;
- una statistica per tre oggetti principali e una somma per i rimanenti oggetti;
- un oggetto con i valori di quattro statistiche specificate.

A seconda del riferimento selezionato nell'opzione Alterna per, un carosello può essere definito per

visualizzare molte altre voci.

Importante

Se la statistica rappresenta il tempo, il valore riepilogato al centro del grafico ad anello potrebbe non essere utile per tutte le statistiche (ad esempio, chiamata più vecchia in attesa).

Widget griglia

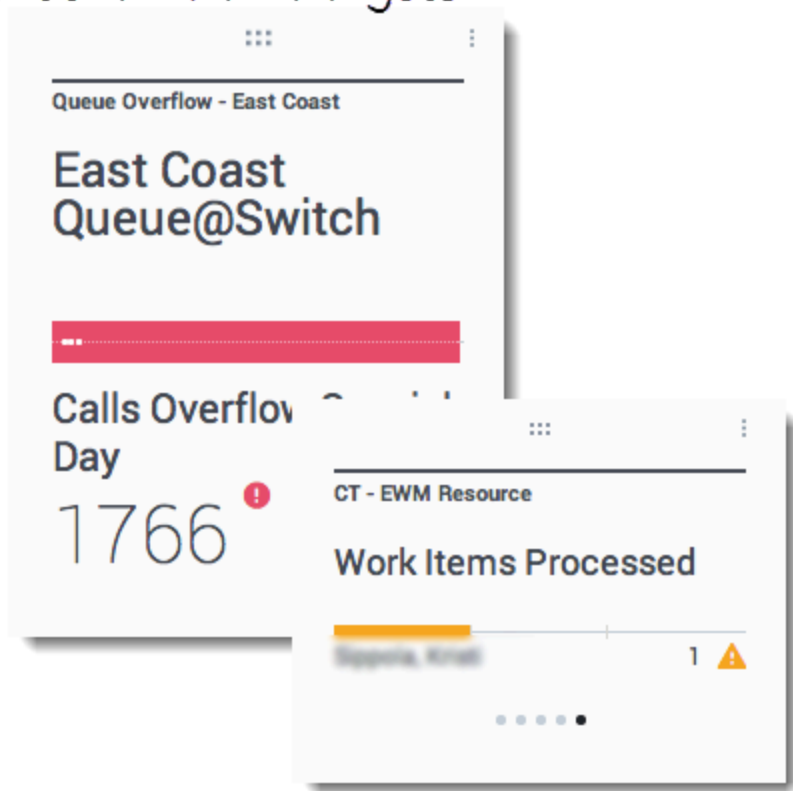
| Name | Current Status | Login Time |
|------------------|----------------|------------|
| Calfee, Marsha | (00:00:01) | 00:09:47 |
| Halter, Stephane | (00:00:59) | 00:09:47 |
| Tamblyn, Eric | (00:00:00) | 00:09:47 |
| Teresa, Teresa | (00:00:00) | 00:09:47 |
| Brow, Scott | (00:00:01) | 00:09:47 |
| 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 |

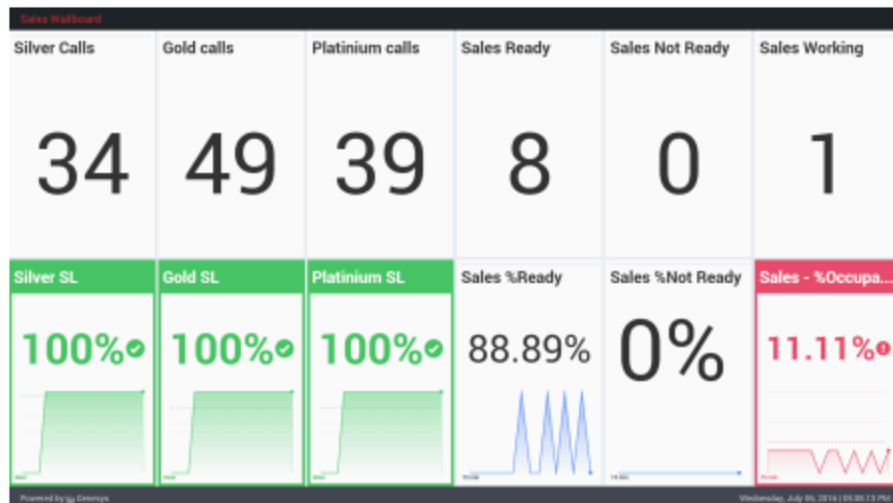
Il Widget griglia visualizza un elenco di elementi e le relative statistiche.

Widget KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Importante

Il valore massimo per i grafici a barre nei widget KPI è il valore più alto di tutti gli oggetti selezionati per la statistica del relativo widget, oppure il valore più alto dell'avviso configurato.

Widget KPI dashboard

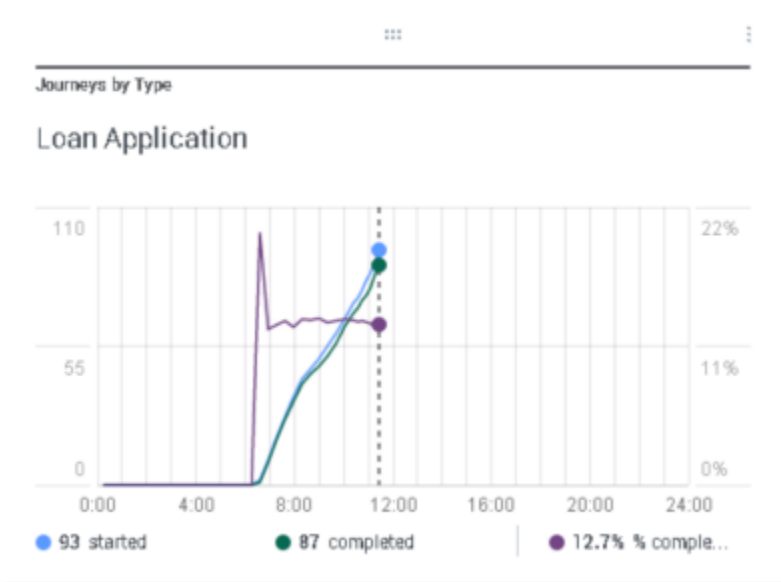
Il widget KPI del dashboard visualizza una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un unico oggetto, in base al valore dell'opzione Alterna per. L'opzione Alterna per è disponibile per i widget i cui oggetti sono stati selezionati singolarmente e non in gruppo.

Widget KPI pannello

Il widget KPI del pannello è diverso dal widget KPI del dashboard. Il widget KPI del pannello visualizza solo una statistica per un oggetto selezionato ed è progettato per schermi di grandi dimensioni. È possibile scegliere solo tra un widget sparkline o regolare.

È possibile attivare una linea aggiuntiva per l'andamento di una statistica, se si modifica l'opzione **Formato** in **A linee**.

Grafico a linee



Utilizzare il grafico a linee per confrontare l'andamento delle chiamate risposte da ciascun agente come punti connessi da linee.

Widget elenco



Il Widget elenco visualizza una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un unico oggetto. A seconda del riferimento selezionato, l'opzione Tipo di intestazione può essere disponibile per questo tipo di widget.

Il valore massimo per i grafici a barre nei widget elenco è il valore più alto di tutti gli oggetti selezionati per la statistica del relativo widget oppure il valore più alto dell'avviso configurato.

Importante

I valori non numerici (errore) vengono convertiti in numeri da collocare in linea diretta tra i valori validi precedenti e successivi.

Ad esempio, nel caso in cui una statistica presenti valori storici:

10 10 10, 10, errore, errore, errore, 50, 50, nullo, 10.

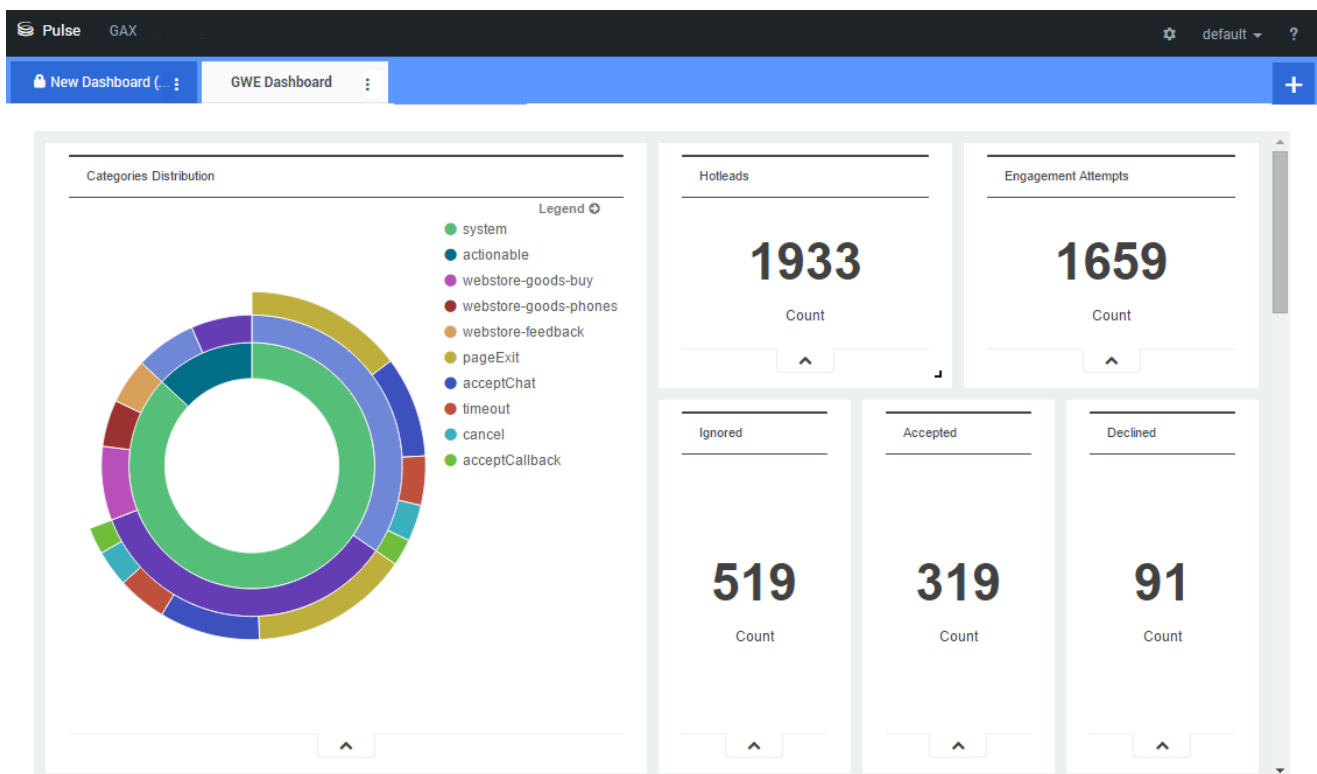
I valori del grafico possono essere rappresentati in linea diretta come:

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

Visualizzare contenuti esterni

È possibile utilizzare un widget IFRAME per visualizzare i contenuti da un URL esterno sul dashboard di Genesys Pulse. È possibile adattare i contenuti esterni prima di provare a visualizzare ciò che si desidera includere all'interno di Genesys Pulse. In realtà Genesys Pulse non realizza alcuna modifica all'interno di iFrame, ma fornisce delle barre di scorrimento se il contenuto è superiore all'area disponibile.

Utilizzo del widget IFRAME per visualizzare contenuti esterni



Aggiungere un nuovo widget e selezionare il modello di IFRAME.

Per un widget IFRAME, è necessario un indirizzo Web per l'**URL Widget dashboard**. È possibile utilizzare un secondo indirizzo Web per i contenuti dell'**URL Widget espanso**, poiché il widget espanso alle dimensioni del dashboard può visualizzare i grafici più dettagliatamente di un normale widget dashboard.

[+] Opzioni Widget IFRAME

Le opzioni di visualizzazione disponibili per i widget IFRAME includono:

- **Titolo widget**—Il titolo viene visualizzato nella parte superiore del widget. Consente di identificare il contenuto del widget.
- **Dimensione**—Il rapporto tra larghezza e altezza del widget.
- **Consenti ridimensiona**—Consente agli utenti di ridimensionare il widget.
- **Frequenza di aggiornamento widget**—La quantità di tempo, in secondi, che Genesys Pulse attende prima di aggiornare il contenuto del widget.
- **URL Widget dashboard**—L'indirizzo Web del contenuto che si desidera visualizzare nel widget.
- **Aggiornamento automatico**—Consente a Genesys Pulse di aggiornare automaticamente i contenuti definiti nella frequenza di aggiornamento widget.
- **URL Widget espanso**—L'indirizzo Web del contenuto che si desidera visualizzare nel widget espanso.
- **Aggiornamento automatico**—Consente a Genesys Pulse di aggiornare automaticamente i contenuti definiti nella frequenza di aggiornamento widget.

Importante

2

Come procedere?

Altre informazioni utili:

- [Gestione di dashboard e pannelli](#)
- [Aggiunta di widget al dashboard o pannello](#)

Modelli di widget

È possibile creare e utilizzare i modelli di widget per semplificare la creazione di widget. I modelli possono essere modificati dagli utenti dotati dei privilegi appropriati. Quindi, è possibile creare vari widget utilizzando un modello personalizzato.

Gestione dei modelli di widget

The screenshot displays the Genesys Pulse 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', 'Type', 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 | Type | Mo |
|--------------------|------|-----|
| ▼ Pulse | | |
| Agent Group Status | Ag | |
| Agent KPIs | Ag | 11/ |
| Agent KPIs | Ag | |
| Agent Login | Ag | |

Per gestire i modelli di widget condivisi, selezionare **Impostazioni**.

Il modo più semplice per creare un modello è clonare e modificare un modello di widget esistente di Genesys Pulse. Genesys Pulse fornisce un gruppo di modelli di base predefiniti, che contengono le statistiche tipicamente usate per le attività di reporting gestite tramite le applicazioni Genesys. I modelli disponibili possono essere modificati dagli utenti dotati dei privilegi appropriati.

Per creare un modello di widget, è necessario aggiungere o configurare:

- Uno o più tipi di oggetto.
- Una o più statistiche.

-
- Un tipo di widget con le opzioni specifiche per visualizzare le informazioni.

Importante

È possibile nascondere o visualizzare le statistiche e le opzioni di visualizzazione quando si creano o si modificano i widget. È possibile modificare solamente i modelli creati dall'utente. Se le opzioni di configurazione `install_templates` nella sezione `[pulse]` dell'oggetto dell'applicazione GAX non vengono impostate su `false`, Genesys Pulse sovrascrive le modifiche apportate ai modelli predefiniti con il modello originale ad ogni avvio di Pulse.

Nascondere i modelli ad altri utenti

The image shows two overlapping windows from a software interface. The primary window is titled "Save Dashboard" and contains the following elements:

- A text input field for "Dashboard Name" containing "New name1".
- A text area for "Description" containing "Optional".
- A checked checkbox labeled "Save to Genesys Configuration Server", which is circled in black.
- A table with columns "Dashboard Name" and "Modified". The table contains one row with a folder icon, "Environment", and "New Dashboard".
- A "Saved Location" field showing "/Environment/Scripts/New name1".
- "Cancel" and "Save" buttons at the bottom.

The secondary window is titled "Details" and contains:

- The name "New name1" and the text "Modified February 19 2016 by pulse".
- Buttons for "Launch", "Print", and "Delete".
- A "Description:" field.
- An "Access Groups:" section with the text "Permissions are set via GAX Configuration Manager".
- A link labeled "Link to Configuration Manager", which is circled in black.

Quando si creano i modelli di widget, è possibile scegliere di impedire ad altri utenti di visualizzarli e utilizzarli.

Importante

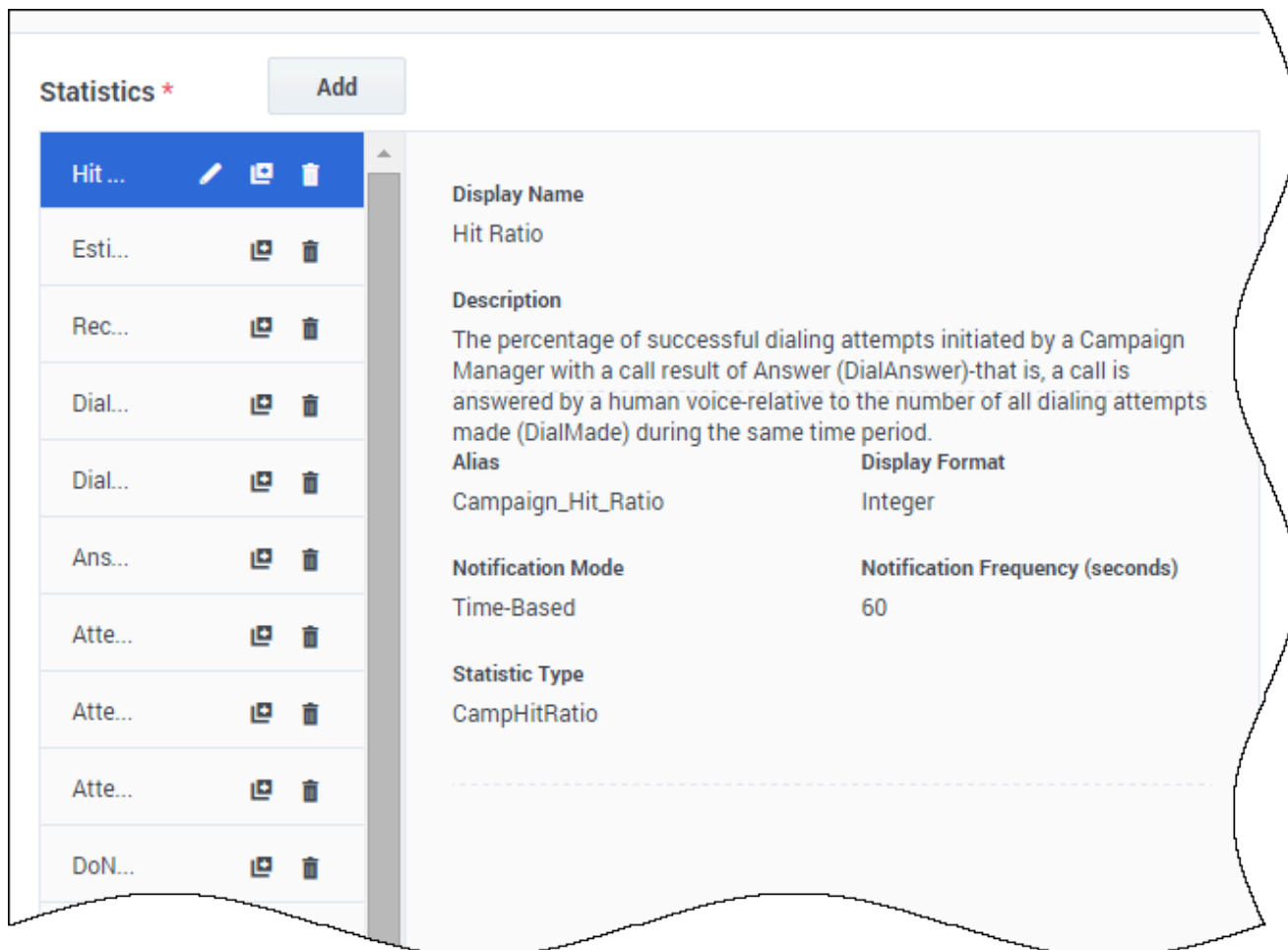
Per evitare che altri utenti utilizzino i modelli di widget, è necessario disporre delle autorizzazioni di GAX: Accesso Configmanager; Lettura script; e Creazione/Controllo completo degli script.

Quando si salvano i modelli personali, scegliere l'opzione **Salva sul Genesys Configuration Server**.

Quindi, dall'opzione per la gestione di modelli, fare clic su **Collega a Gestione configurazione** a destra sotto **Gruppi di accesso**.

Da qui è possibile definire le autorizzazioni degli utenti per i modelli personali.

Selezione delle statistiche



Nell'opzione per la definizione delle statistiche di Pulse è possibile specificare i parametri della statistica indipendentemente dalla relativa disponibilità all'interno dell'ambiente su StatServer. È inoltre necessario aggiornare le opzioni di StatServer per accertarsi che l'istanza di StatServer connessa a Pulse contenga le opzioni corrispondenti (ad esempio i tipi di statistica e i filtri). È possibile mostrare o nascondere le statistiche, in base alle esigenze.

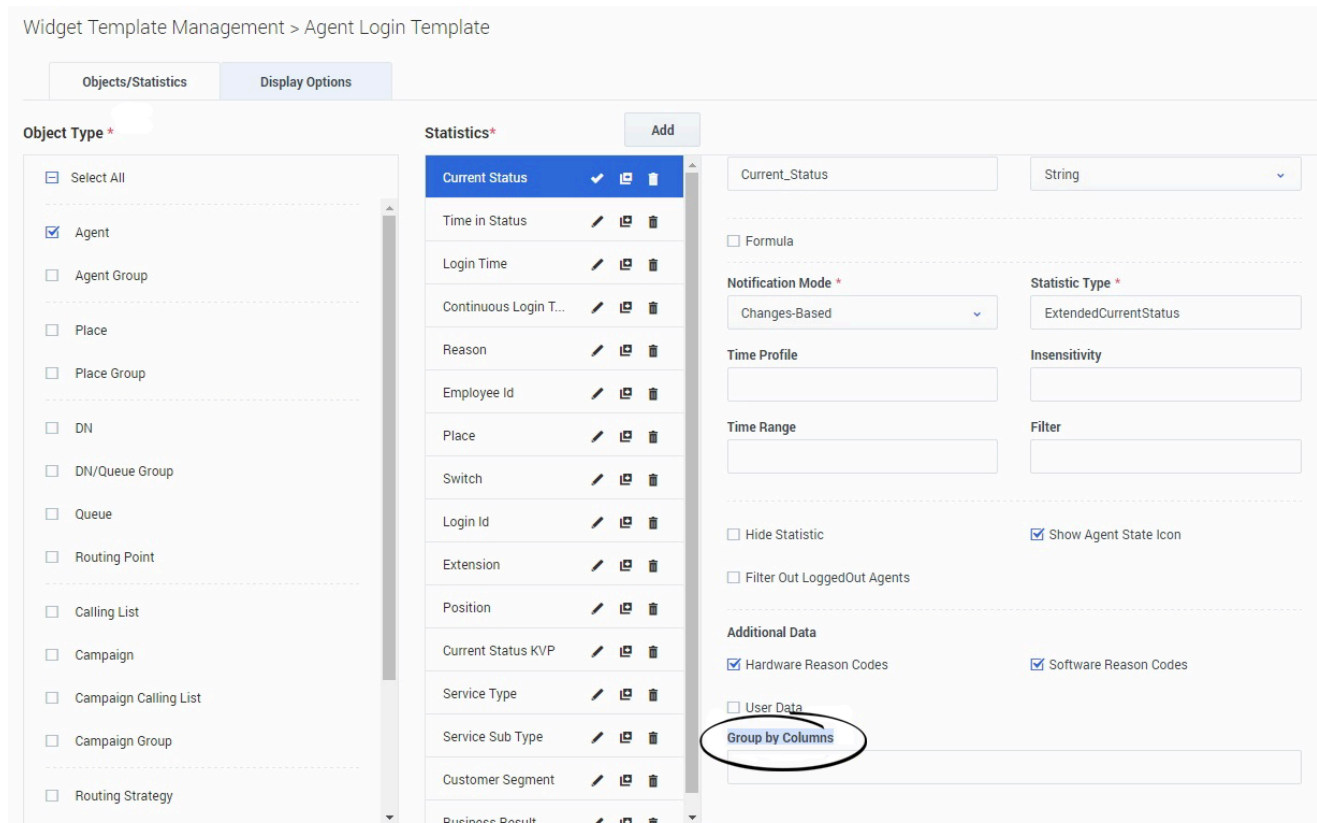
È necessario aggiungere almeno una statistica non stringa.

Scegliere le statistiche e le **proprietà** da includere nel modello. Le statistiche di Pulse statistiche sono descritte nel dettaglio nel file [templates.xls](#). Per una descrizione specifica delle statistiche, è possibile utilizzare questo file.

Quando si seleziona una statistica Pulse ne mostra i dettagli. Queste informazioni includono i componenti della definizione StatType e altri parametri che formano la richiesta inviata da Pulse a

StatServer. Quando viene creato, clonato o modificato un modello, è possibile modificare la definizione di una statistica in Pulse.

Statistiche - Raggruppa per colonne



In primo luogo, StatType con **GroupBy** e **GroupByColumns** deve essere definito nelle opzioni di Stat Server.

Una volta definite le statistiche, è possibile creare un modello con tale statistica utilizzando il campo **Raggruppa per colonne**. Vedere **GroupBy** nella [pagina delle proprietà delle statistiche](#).

Quindi, è possibile creare i widget utilizzando un modello nuovo.

Opzioni di visualizzazione

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

Campaign Activity

Hit Ratio

| | |
|-----------|-----|
| Example 2 | 34 |
| Example 3 | 296 |
| Example 1 | 402 |
| Example 4 | 936 |
| Example 5 | 996 |

Cancel | Save

L'ultimo passaggio necessario per convalidare il modello è definire le opzioni di visualizzazione del widget del report. Permette di determinare il contenuto visualizzato dagli utenti, ma questi possono modificare le opzioni sul proprio dashboard.

- Assegnare un nome al widget del report e fornire un titolo
- Selezionare il **Tipo widget** da visualizzare.
- Selezionare ulteriori opzioni disponibili

Nota: il valore massimo per i grafici a barre nei widget elenco e KPI è il valore più alto di tutti gli oggetti selezionati per la statistica del relativo widget, oppure il valore più alto dell'avviso

configurato.

- Selezionare le opzioni associate alla visualizzazione (ad esempio, le soglie e le dimensioni).
- Facoltativo: per i modelli configurati per l'utilizzo di statistiche basate sulle modifiche (CurrentStatus ed ExtendedCurrentStatus), impostare **Abilita aggiornamenti rapidi**. Consultare [Distribuzione di RabbitMQ per gli aggiornamenti rapidi dei widget](#).
- Se necessario, selezionare le statistiche da associare agli avvisi e impostare il valore di avviso (da 1 a 3).

Importante

Confermare che il proprio ambiente è in grado di gestire il numero di widget e la frequenza di aggiornamento che si desidera utilizzare. Una frequenza di aggiornamento inferiore aumenta i requisiti richiesti per CPU, memoria, disco e rete.

Come procedere?

Per informazioni approfondite:

- [Tipi di widget](#)
- [Report popolari in tempo reale](#)
- [Visualizzazione del contenuto esterno utilizzando un widget IFRAME](#)
- [Proprietà statistiche](#)
- [Formule del report](#)
- [Libreria di funzioni modello](#)

Proprietà statistiche

Quando si seleziona una statistica all'interno della [procedura guidata per la creazione di modelli](#), Genesys Pulse visualizza i valori delle proprietà della statistica. Le proprietà delle statistiche sono descritte di seguito.

Importante

2

Alias

L'alias deve essere un nome univoco che rappresenta il nome tecnico della statistica. Utilizzare una lettera ASCII per il primo carattere.

Alias visualizzazione

L'alias visualizzazione è il nome visualizzato nel report.

Descrizione

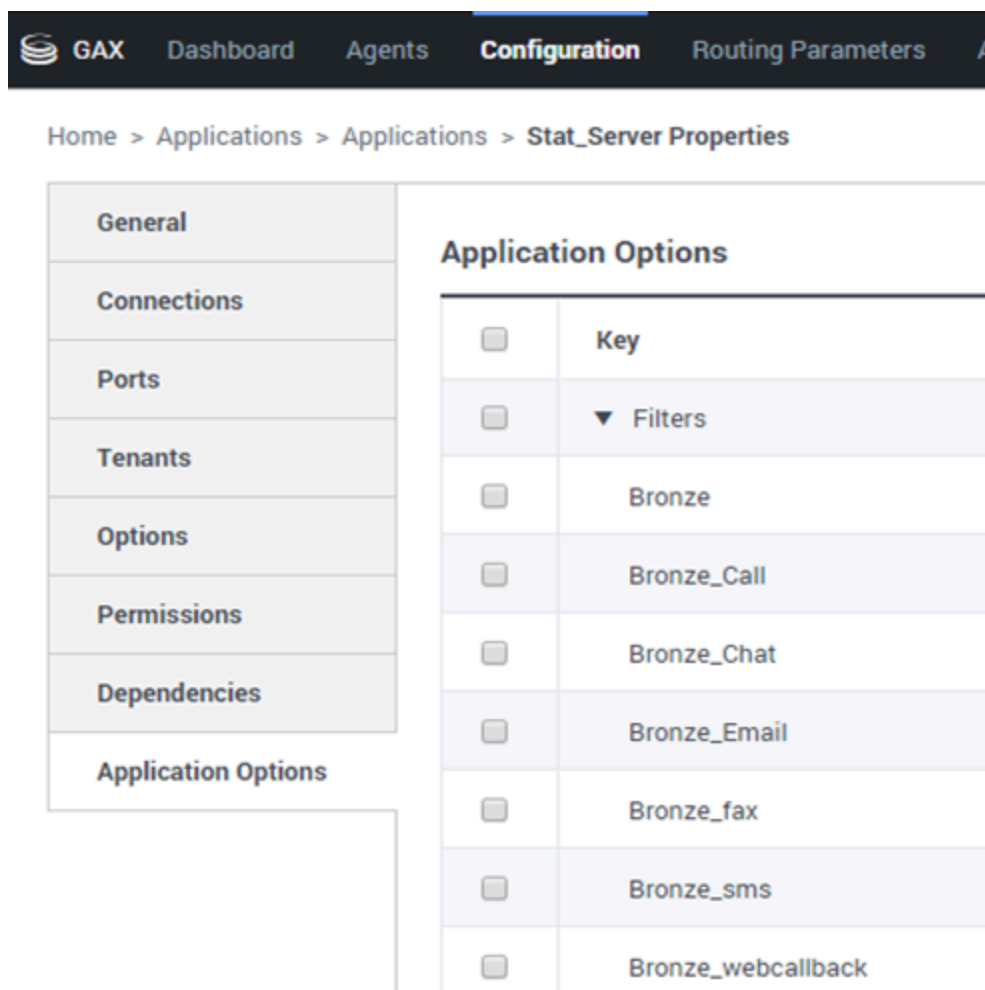
La descrizione fornisce il significato funzionale della statistica.

Formato visualizzazione

Il formato di visualizzazione specifica se i valori vengono visualizzati come ora o numero e, in caso di numeri, quanti decimali devono essere visualizzati. A seconda della statistica scelta, i formati disponibili nell'elenco a discesa sono numerici o basati sul tempo.

Elenco dei valori: Ora, Numero intero, Numero, Percento, Stringa

Filtri



I filtri contengono i filtri statistici che definiscono le condizioni restrittive per le azioni usate per il calcolo delle statistiche. Consultare il capitolo ["Statistical Categories"](#) all'indirizzo [del Manuale per l'utente di Framework Stat Server](#) per informazioni su come definire statistiche filtrate.

L'elenco dei filtri è disponibile nella sezione Configurazione di GAX. Questa modalità di visualizzazione è disponibile nelle opzioni dell'applicazione Stat Server utilizzate da Genesys Pulse.

L'account deve disporre dei privilegi per accedere a questa sezione.

All'interno di GAX, è possibile aggiungere, modificare o eliminare un filtro.

Esempio di filtri Supponiamo che si desideri filtrare le chiamate in base alla lingua: Se l'azienda imposta la lingua chiave per identificare la lingua e il valore "spagnolo" per i chiamanti che parlano lo spagnolo, è possibile utilizzare la funzione di PairExists UserData per cercare le chiamate con i dati allegati nella coppia di valori chiave Language/Spanish.

Nella scheda Opzioni della schermata Proprietà di Stat Server, è possibile aggiungere un'opzione per

SpanishLanguage nella sezione [Filters] e specificare il filtro per le chiamate con i dati allegati contenenti la chiave "Language" e il valore "Spanish".

Nell'esempio il campo Name dovrebbe contenere SpanishLanguage e il campo Value dovrebbe contenere PairExists("Language","Spanish").

Ora, quando un agente allega la coppia di valori chiave "Language/Spanish" alle chiamate da un'applicazione desktop, queste vengono escluse dai calcoli statistici.

Formula

Statistics * Add

| | | |
|------------------------|-------------------------------------|--|
| Hit Ratio | | |
| Estimated Time | | |
| Records Completed | | |
| Dialed Abandoned | | |
| Dialed Answering Ma... | | |
| Answers | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Attempt Busies | | |
| Attempts Cancelled | | |
| Attempts made | | |
| DoNotCall Results | | |
| Dropped Results | | |
| Fax Modem Results | | |
| No Answer Result | | |

Display Name *

Answers

Description

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

Alias * Campaign_Answers **Display Format *** Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

Nel riquadro con i dettagli delle statistiche è possibile creare o personalizzare le statistiche creando una **formula**.

La formula utilizza una sintassi basata su javascript, che consente di calcolare espressioni con valori indicati da un'altra statistica e utilizza le funzioni fornite da Genesys per i calcoli più specifici. Ad esempio, è possibile calcolare il rapporto delle chiamate abbandonate con le chiamate offerte in coda per misurare la percentuale delle chiamate abbandonate nella coda di lavoro.

Genesys Pulse presume che le chiamate offerte sono definite da un alias statistico Offerte e le chiamate abbandonate sono definite da un alias statistico Abbandonate.

La formula deve restituire un valore `Result` per essere valida e accedere a tutte le statistiche del modello con la seguente sintassi: `Data.<Statistic-Alias>.Value`.

Tutte le formule devono contenere un'assegnazione per la variabile `Result` (ad esempio, `Result=`). Il risultato del calcolo della formula è il valore finale di questa variabile.

Ad esempio, ecco una formula che utilizza la funzione di `G.GetAgentNonVoiceStatus()`:

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

GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

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

| Segment | Language | | |
|----------------|----------|--------|---------|
| N/A | N/A | | |
| N/A | N/A | | |
| Silver | N/A | | |
| Green, Anna | 3 | N/A | English |
| Green, Anna | 1 | Bronze | English |
| Green, Anna | 2 | Gold | English |
| Green, Anna | 1 | Silver | English |
| Green, Anna | 1 | N/A | Russian |
| ▼ Qwerty, Mary | 6 | N/A | N/A |
| Qwerty, Mary | 5 | N/A | N/A |
| Qwerty, Mary | 1 | Silver | N/A |

Importante

- Il supporto di GroupBy si basa sulla funzionalità StatServer che è stata introdotta nella versione 8.5.103. Vedere la guida [StatServer User Guide](#) per ulteriori informazioni.
- Pulse supporta snapshot quando la funzione GroupBy viene applicata alla stessa espressione per tutte le statistiche o per nessuna.
- Quando si utilizza un'espressione GroupBy che include i dati utente modificati durante la chiamata, la chiamata verrà conteggiata nel gruppo con il valore precedente (o nessun valore) E nel gruppo con il nuovo valore. Pertanto, per le statistiche TotalNumber, se si aggiungono tutti i valori per tutti i gruppi, il valore risultante sarà superiore a quello del totale delle statistiche.

L'opzione GroupByColumns semplifica la concessione di privilegi di widget di Pulse e consente la presentazione di dati multi-dimensionali (funzione GroupBy) nei widget griglia e nella visualizzazione dei dati su una scheda del widget espanso.

Le colonne GroupBy devono contenere alias univoci validi, separati da virgole.

La funzione StatType, usata con la funzionalità GroupBy, deve definire i seguenti attributi aggiuntivi:

- **GroupBy**—contiene le espressioni del raggruppamento separate da virgole
- **GroupByColumns**—contiene gli alias per le espressioni del raggruppamento separate da virgole

Esempio:

Per monitorare il numero di chiamate interne raggruppate per lingua e segmento, invece dei filtri definiti in modo esplicito e applicati a un indicatore, definire GroupBy e GroupByColumns per StatType in Stat Server:

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

Includere un indicatore basato su StatType nel modello di widget e verificare che il campo **Raggruppa per colonne** venga compilato correttamente con la stringa "Lingua, segmento".

Importante

Tutti gli indicatori negli alias dell'attributo GroupByColumns di StatType devono essere inclusi nel campo **Raggruppa per colonne** o tutti i dati GroupBy vengono ignorati.

È possibile utilizzare l'opzione **Raggruppa per colonne** quando si [crea un modello](#).

Insensibilità

L'insensibilità descrive una condizione che fa in modo che Stat Server invii gli aggiornamenti dei valori statistici per i propri clienti. L'incremento del valore di questo parametro riduce il traffico di rete, ma anche la precisione dei report perché i valori non vengono aggiornati con la normale frequenza. Questa impostazione non è visibile nella configurazione di Stat Server, ma il valore viene inviato dai client a Stat Server insieme alla richiesta di ogni statistica.

L'insensibilità non ha alcun ruolo nelle statistiche basate su ripristino. Per le modalità di avviso basate sul tempo o basate sulla modifica, Stat Server segnala il valore ricalcolato solo se il valore assoluto della differenza tra il valore precedente e quello ricalcolato o il tasso della percentuale per il valore ricalcolato sono almeno uguali al numero specificato per Insensibilità.

Ad esempio, se il risultato ha un tipo di dati intero lungo, come nel caso delle statistiche che misurano il tempo, Stat Server utilizza la differenza assoluta dei valori per il confronto. In questo caso, se viene data un'impostazione di Insensibilità uguale a 5, Stat Server invia il risultato ricalcolato al relativo client quando il valore assoluto della differenza tra il nuovo risultato e quello precedente è almeno uguale a 5 (in secondi, generalmente).

Modalità di avviso

La modalità di avviso specifica quando Stat Server deve inviare gli aggiornamenti dei valori statistici. Le opzioni valide sono le seguenti:

- **Basato sulla durata**—Selezionare questa modalità di avviso per indicare a Stat Server di ricalcolare la statistica in base alla frequenza specificata nella proprietà Frequenza avvisi. Stat Server invia un nuovo valore a Genesys Pulse solo se la differenza assoluta rispetto all'ultimo valore misurato supera la proprietà specificata in Insensibilità.
- **Basato sulla modifica**—Selezionare questa modalità di avviso per indicare a Stat Server di notificare immediatamente a Genesys Pulse le modifiche effettuate.
- **Nessun avviso**—Selezionare questa opzione per indicare a Stat Server di non segnalare gli aggiornamenti. In questo caso gli aggiornamenti vengono disattivati.
- **Basato sul ripristino**—Selezionare questa modalità di avviso per indicare a Stat Server di segnalare il valore di Genesys Pulse prima di impostarlo su zero (0). Le statistiche CurrentState non possono essere richieste nella modalità di avviso Basato sul ripristino.

Frequenza delle notifiche

Utilizzare Frequenza delle notifiche per impostare, in secondi, la frequenza con cui Stat Server ricalcola la statistica e invia un avviso a Genesys Pulse se la statistica cambia di un valore superiore a quello presente nel campo Insensibilità. Questo campo viene utilizzato solo se si selezionano statistiche con modalità di avviso basata sul tempo.

Tipo statistica

GAX
Pulse
Agents
Configuration
Routing Parameters
Administration

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

| <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">General</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Connections</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ports</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tenants</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Application Options</div> | <h3 style="margin-top: 0;">Application Options</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 90%;">Key</th> <th style="width: 5%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandCallsPercentage</td> <td style="text-align: right;">⚙</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandonedFromRinging</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Inbound</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Other</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Outbound</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AgentLogInTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AgentReadyTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ Agents_CurrentNumber</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | 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 | |
|---|--|---|-----|--|--------------------------|------------------------|---|--------------------------|------------------------|--|--------------------------|-------------|--|--------------------------|--------------------|--|--------------------------|------------------|--|--------------------------|---------------------|--|--------------------------|------------------|--|--------------------------|------------------|--|--------------------------|------------------------|--|
| | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

L'opzione Tipo statistica è obbligatoria e visualizza i parametri che definiscono il tipo di statistica in Stat Server.

L'elenco dei tipi di statistiche disponibili nell'ambiente deve essere accessibile mediante Genesys Administrator Extension (GAX) nella sezione di configurazione. È possibile visualizzarli nelle opzioni dell'applicazione Stat Server utilizzata da Genesys Pulse.

L'account deve disporre dei privilegi necessari per accedere alla sezione di configurazione.

All'interno di GAX, è possibile aggiungere, modificare o eliminare un tipo di statistica.

Questo elenco deve essere uguale a quello dei tipi di statistica dettagliati nei fogli di calcolo modello di Genesys Pulse.

Per ulteriori informazioni sulle definizioni dei tipi di statistica, consultare il capitolo all'indirizzo [del Manuale per l'utente di Framework Stat Server](#).

Profilo temporale

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration' (highlighted), 'Routing Parameters', and 'Administra...'. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left, a sidebar menu lists various configuration categories: 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options' (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following data:

| <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 |

Utilizzare Profilo temporale per definire il profilo temporale per le statistiche e specificare l'intervallo in cui vengono calcolati i valori cronologici aggregati. Tutti i profili temporali vengono definiti come opzioni di configurazione nella sezione Profili temporali dell'oggetto Applicazione Stat Server della configurazione di Genesys. Consultare il capitolo all'indirizzo [del Manuale dell'utente di Framework Stat Server](#) per informazioni sulla configurazione dei profili temporali.

L'elenco dei profili temporali disponibili nell'ambiente deve essere accessibile nella sezione di configurazione di GAX. Questa modalità di visualizzazione è disponibile nelle opzioni dell'applicazione Stat Server utilizzate da Genesys Pulse.

L'account deve disporre dei privilegi per accedere a questa sezione.

All'interno di GAX, è possibile aggiungere, modificare o eliminare un profilo temporale.

Profilo temporale contiene quattro tipi principali:

- Growing (Crescente)
- Sliding (A scorrimento)
- Selection (Selezione)
- SinceLogin (DaAccesso)

Esempi di profili temporali

- Default, Growing—Il profilo temporale Default utilizza un tipo di intervallo Growing e riporta le statistiche a zero (0) ogni notte a mezzanotte. Il valore predefinito è impostato su 00:00.
- LastHour, Sliding—Il profilo temporale LastHour utilizza un tipo di intervallo Sliding e tiene traccia dell'ultima ora di attività con un esempio preso ogni 15 secondi. Il valore predefinito è impostato su 3600:15.
- SinceLogin, SinceLogin—SinceLogin riporta le statistiche a zero (0) quando un agente effettua l'accesso. Le statistiche continuano ad accumularsi finché l'agente è connesso a (qualsiasi) DN. Il tipo di intervallo SinceLogin aggrega i dati statistici solo per le statistiche oggetto agente.
- Shifts, Growing—Un profilo temporale denominato Shifts (Turni) riporta le statistiche a zero quando i turni cambiano alle 3:00, alle 7:00, alle 11:00, alle 13:00, alle 19:00 e all'1:00. Il valore predefinito è impostato su 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Intervallo temporale

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

| Key |
|-----------------|
| TimeRanges |
| EWT_Announce_TR |
| Less_3sec |
| Range0-10 |
| Range0-120 |
| Range0-15 |
| Range0-20 |
| Range0-30 |

L'Intervallo temporale specifica quando devono essere raccolti i dati per una serie limitata di statistiche. Consultare il capitolo all'indirizzo [del Manuale dell'utente di Framework Stat Server](#) per informazioni sulla configurazione degli intervalli temporali.

L'elenco degli intervalli temporali è disponibile nella sezione Configurazione di GAX. Questa modalità di visualizzazione è disponibile nelle opzioni dell'applicazione Stat Server utilizzate dall'applicazione Genesys Pulse.

L'account deve disporre dei privilegi per accedere a questa sezione.

In GAX, è possibile aggiungere, modificare o eliminare un intervallo temporale.

Gli intervalli temporali vengono applicati alle statistiche nelle seguenti categorie:

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

Esempio di Intervallo temporale

Supponiamo che si desideri calcolare il numero totale di chiamate risposte in 30 secondi. A questo scopo, inserire Range0-30 nel campo Nome e 0-30 nel campo Valore.

In questo esempio, una statistica di Pulse che calcola il numero totale di chiamate è basata su un intervallo temporale "Range0-30". Se si risponde a una prima chiamata dopo che questa è stata in coda per 25 secondi, a una seconda chiamata dopo 40 secondi e a una terza chiamata dopo 10 secondi, Stat Server conta solo la prima e la terza chiamata.

Come procedere?

Per informazioni approfondite:

- [Modelli di widget](#)
- [Formule del report](#)
- [Libreria di funzioni modello](#)

Formule del report

Se si decide che uno dei report deve avere una statistica diversa o aggiuntiva, è possibile modificare il modello del report per realizzare la modifica. Per realizzarla basta aggiungere una formula al modello del report che consente di recuperare la statistica o l'indicatore di prestazioni chiave (KPI) desiderati.

Poiché non è possibile modificare i modelli standard forniti, se si desidera modificare uno dei report standard, è sufficiente clonare il modello e apportare modifiche sul nuovo modello.

Chi può creare queste statistiche? Se si possono creare e modificare i modelli di Genesys Pulse, è possibile utilizzare le formule.

Importante

Se si sa già come utilizzare le formule, è possibile utilizzare la [libreria delle funzioni](#) per facilitare la creazione di formule.

Aggiungere una formula

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

Durante la modifica di un widget o di un modello è possibile creare o personalizzare le statistiche creando una formula nel riquadro con i dettagli delle statistiche.

La formula utilizza una sintassi basata su javascript, che consente di calcolare espressioni con valori indicati da un'altra statistica e utilizza le funzioni fornite da Genesys per i calcoli più specifici. Ad esempio, è possibile calcolare il rapporto delle chiamate abbandonate con le chiamate offerte in coda per misurare la percentuale delle chiamate abbandonate nella coda di lavoro.

Visualizzare le percentuali

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 checked and circled in black. At the bottom right, there is a 'Save' button.

Si supponga che si desideri visualizzare le percentuali basate su due indicatori. È sufficiente copiare il seguente esempio utilizzando le statistiche desiderate.

In questo esempio, si desidera recuperare la percentuale di chiamate in uscita su un totale di chiamate in entrata e in uscita. La formula può accedere a qualsiasi statistica all'interno di un modello con la seguente sintassi: `Data.Statistic-Alias.Value`. La formula deve restituire un valore `Result` valido.

Nella seguente formula, si suppone che le chiamate in uscita vengono definite da un alias statistico `In uscita` e le chiamate in arrivo da `In entrata`.

Formula: 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;
```

Visualizzare i KPI di Stato agente

The screenshot shows a report interface with a blue header bar containing a search icon, a dropdown menu with 'Agent Login With F...', and a plus sign. Below the header, the report title 'Agent Login With Formula' is displayed. The main content is a table with the following data:

| Name | Current Agent State | Current Status | Time in Status | Reason |
|------------------|---------------------|-------------------------|----------------|--------|
| Supporto Kroll | Disinquinato | LoggedOut (1556:12:1... | 1556:12:19 | |
| Chanel Manago... | En Pause | NotReadyForNextCall ... | 17:46:27 | Break |
| McDaddy, Trev... | Disinquinato | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38 | |
| Lel... | Disinquinato | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38 | |

Si supponga che si desideri visualizzare i KPI per lo stato di un agente. Basta utilizzare la statistica `Current_Status`.

[+] Come viene definita la statistica `Current_Status`.

La statistica `Current_Status` è definita dalle opzioni delle proprietà di Stat Server. Il tipo di statistica `ExtendedCurrentStatus` restituisce un oggetto specifico che può essere analizzato ulteriormente in modo da offrire solamente la durata dell'oggetto.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Categoria=CurrentState
MascheraPrincipale=*
Oggetti=Agente
Soggetto=AzioneDN
```

È possibile utilizzare le formule per trovare le informazioni desiderate:

[+] Mostra l'intervallo di tempo in cui l'agente è nello stato corrente

È possibile visualizzare la durata dello stato dell'agente utilizzando la statistica `Current_Status`.

Formula: Get Status Duration


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

[+] Mostra il codice di motivazione selezionato dall'agente

È possibile visualizzare il codice di motivazione per lo stato dell'agente.

Formula: Get Reason Code

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

Se si desidera visualizzare ulteriori dati utente oltre al codice di motivazione, è necessario abilitare la proprietà Dati aggiuntivi (Dati utente) della statistica e applicare una formula per filtrare solo il codice di motivazione dallo stato Current_Status risultante, che contiene i dati utente e il codice di motivazione.

Formula: 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; }  
}
```

[+] Mostra lo stato corrente dell'agente per il tipo di canale

È possibile visualizzare lo stato corrente dell'agente a seconda del tipo di

canale.

Formula: Get agent state by media type

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

Visualizzare le proprietà di interazione

| Name | Login Time | Functional Status | Time in Status | ANI | DNIS | Customer Segment |
|----------------|------------|-------------------|----------------|------|------|------------------|
| Spagna, West | 16:01:42 | Inbound | 00:12:10 | 5115 | 8007 | West |
| William, North | 00:45:35 | Inbound | 00:42:19 | 5125 | 8007 | West |
| McLobby, West | 00:00:00 | Logged Out | 248:10:41 | | | |
| Harmond, West | 00:00:00 | Logged Out | 248:10:41 | | | |
| David, North | 00:00:00 | Logged Out | 248:10:41 | | | |

Si supponga che si desideri visualizzare le proprietà di interazione che includono le opzioni segmentazione flusso, ANI e DNIS. È possibile utilizzare le formule per trovare le informazioni desiderate:

[+] Mostra il segmento cliente dell'interazione

È possibile visualizzare il segmento cliente definito dalla coppia chiave-valore CustomerSegment dell'interazione utilizzando la seguente formula.

Formula: Get Customer Segment

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

[+] Visualizza il valore ANI del cliente

È possibile visualizzare il valore ANI del cliente utilizzando la seguente formula.

Formula: Get ANI

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

[+] Visualizza il valore DNIS del cliente

È possibile visualizzare il valore DNIS del cliente utilizzando la seguente formula.

Formula: Get DNIS

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

Come procedere?

Per informazioni approfondite:

- [Modelli di widget](#)
- [Proprietà statistiche](#)

- [Libreria di funzioni modello](#)

Libreria di funzioni modello

Una volta che si sa come [utilizzare le formule](#), è possibile utilizzare la libreria delle funzioni come riferimento per personalizzazioni aggiuntive.

Di seguito è riportata una libreria di funzioni per i modelli standard di Genesys Pulse generata automaticamente dalla versione Genesys Pulse 8.5.102.02.

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Consente di ottenere il nome dello stato dell'agente per i canali diversi da Voce.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |
| media | string | Media name. |

Restituisce:

Il nome dello stato, se lo **stato** e i **canali** sono disponibili, una *stringa vuota* se le informazioni su un dato canale non sono disponibili in un determinato stato corrente, *null* se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente, oppure il **canale** è nullo, non è specificato o è vuoto.

Type = string

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Consente di ottenere il nome dello stato dell'agente per il canale Voce.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

Nome dello stato, se lo **stato** è disponibile, *null* se lo **stato** è null o non è uno stato agente.

Type = string

GetANI(state, switchID) → {string}

Consente di ottenere il primo attributo ANI disponibile nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Argument | Description |
|----------|-------------------|------------|---|
| state | AgentCurrentState | | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |
| switchID | string | <optional> | Nome facoltativo dello switch per limitare la ricerca. |

Restituisce:

Il valore ANI, se individuato, una *stringa vuota* se non trovato, *null* se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.

Type = string

GetBusinessResult(state)

Consente di ottenere il "valore dati utente del "risultato attività.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il valore del risultato attività, se disponibile, una stringa vuota, se i dati utente richiesti non sono disponibili, null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

GetCustomerSegment(state)

Consente di ottenere il "valore dati utente di "CustomerSegment.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il valore CustomerSegment, se disponibile, una stringa vuota, se i dati utente richiesti non sono disponibili, null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Consente di ottenere il primo attributo DNIS disponibile nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Argument | Description |
|----------|-------------------|------------|---|
| state | AgentCurrentState | | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |
| switchID | string | <optional> | Nome facoltativo dello switch per limitare la ricerca. |

Restituisce:

*Il valore DNIS, se individuato, una stringa vuota se non trovato, null se lo **stato** è nullo o non è un stato agente.*

Type = string

GetEmployeeId(state) → {string}

Consente di ottenere l'ID dipendente dell'agente indicato nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*L'ID dipendente dell'agente, se disponibile, una stringa vuota se non è disponibile (di solito, quando un agente viene disconnesso), null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetExtension(state) → {string}

Consente di ottenere il numero interno dell'agente indicato nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il numero interno dell'agente, se disponibile, una stringa vuota se non è disponibile (di solito, quando un agente viene disconnesso), null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetLoginId(state) → {string}

Consente di ottenere l'ID di accesso dell'agente indicato nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*L'ID di accesso dell'agente, se disponibile, una stringa vuota se non è disponibile (di solito, quando un agente viene disconnesso), null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetPlace(state) → {string}

Consente di ottenere la postazione dell'agente indicato nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il nome della postazione dell'agente, se disponibile, una stringa vuota se non è disponibile (di solito, quando un agente viene disconnesso), null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetPosition(state) → {string}

Consente di ottenere la postazione ACD dell'agente indicato nello stato agente specificato.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*La postazione ACD dell'agente, se disponibile, stringa vuota se non è disponibile (di solito, quando un agente viene disconnesso), null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetReasonCodes(state) → {string}

Consente di ottenere i codici di motivazione corrispondenti allo stato corrente dell'agente da tutti i tipi di canale. I codici di motivazione possono essere ottenuti solo per i seguenti stati agente: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*I codici motivo separati da “;”, se disponibili, una stringa vuota, se il codice motivo non è disponibile, null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

Type = string

GetServiceSubType(state)

Consente di ottenere il "valore dati utente di "ServiceSubType.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il valore ServiceSubType, se disponibile, una stringa vuota, se i dati utente richiesti non sono disponibili, null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

GetServiceType(state)

Consente di ottenere il "valore dati utente di "ServiceType.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |

Restituisce:

*Il valore ServiceType, se disponibile, una stringa vuota, se i dati utente richiesti non sono disponibili, null se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.*

GetStatusDuration(state) → {Number}

Consente di ottenere la durata dello stato corrente dell'agente.

Parametri:

| Name | Description |
|-------|---|
| state | Stato corrente dell'agente, del gruppo di agenti, del DN o della campagna (generalmente, il valore |

| | |
|--|--------------------------------|
| | della statistica appropriata). |
|--|--------------------------------|

Restituisce:

Durata, in secondi, se lo **stato** è disponibile, *null* se lo **stato** è nullo.

Type = Number

GetSwitches(state, sep)

Consente di ottenere un elenco di switch a cui è connesso l'agente.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |
| set | string | Separatore da utilizzare. Il valore predefinito è ";". |

Restituisce:

L'elenco di switch, se disponibile, una *stringa vuota* se l'agente si è disconnesso, *null* se lo **stato** è nullo o non è uno stato agente.

GetUserDataValue(state, key)

Consente di ottenere il valore dei primi dati utente individuati con una determinata chiave.

Parametri:

| Name | Type | Description |
|-------|-------------------|---|
| state | AgentCurrentState | Stato corrente dell'agente (generalmente, il valore della statistica appropriata). |
| key | string | User data key |

Restituisce:

*Il valore **Dati utente**, se disponibile, una **stringa vuota**, se i dati utente richiesti non sono disponibili, **null** se lo **stato** è nullo, non è uno stato agente o la **chiave** è nulla.*