



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 8.5.0

Table of Contents

Pulse-Hilfe	3
Pulse-Widgets verwenden	5
Widget hinzufügen	6
Widget klonen	8
Widget bearbeiten	9
Widget löschen	10
Zu Registerkarte erweitern	11
Widget-Daten herunterladen	12
Pulse-Widget-Vorlagen verwenden	13
Vorlage hinzufügen	14
Klonen oder Bearbeiten einer Vorlage	16
Vorlage löschen	17
Statistikdetails	18

Pulse-Hilfe

Pulse ist eine GAX-Plug-in-Anwendung (Genesys Administrator Extension), die in der GAX-Benutzeroberfläche den Überblick über Kontaktzentrumsstatistiken in Echtzeit gewährt. Auf dem Pulse-Dashboard werden benutzerdefinierte **Ring-, Gitter-, KPI- (Key Performance Indicator-) oder Listendiagramme** zu Objektstatistiken in **Widgets** angezeigt. Durch **Erweitern** eines Widgets können Sie zudem zusätzliche Berichtsdetails und -optionen einsehen. In der maximierten Ansicht können Sie zwischen gestapelten Säulen, gruppierten Säulen, Gitter- und einer Liniendiagrammansicht wählen. Außerdem können Sie die Daten sortieren, die einzubeziehenden Objekte auswählen und das Widget bearbeiten.

Verwenden von Pulse

Öffnen Sie Pulse, indem Sie **Dashboard > Pulse** wählen. Die Verwaltung der Dashboards erfolgt mithilfe von Registerkarten. Sie können ein neues Dashboard hinzufügen, indem Sie auf das Plus-Zeichen rechts neben den Dashboard-Registerkarten klicken.

Wenn Sie auf die rechte Ecke einer Dashboard-Registerkarte klicken, werden die folgenden Optionen angezeigt:

- **Registerkarte umbenennen**—Ändern Sie den Namen der Pulse-Dashboard-Registerkarte.
- **Widget hinzufügen**—Fügen Sie ein neues Widget hinzu.
- **Auf Standard-Dashboard zurücksetzen**—Löscht alle Widgets und stellt das Standard-Dashboard wieder her.
- **Als Standard-Dashboard festlegen**—Legen Sie das Dashboard als Standard fest. Nur verfügbar für Benutzer mit allen Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter den Schritten zum Festlegen von Berechtigungen in **Bereitstellen von Pulse**.
- **Löschen**—Löscht das Dashboard.

Pulse-Widgets

Widget hinzufügen

Widget klonen

Widget bearbeiten

Widget löschen

Pulse-Widget-Vorlagen

Vorlage hinzufügen

Vorlage klonen

Vorlage bearbeiten

Vorlage löschen

Statistikdetails

Statistikdetails

Pulse-Widgets verwenden

In Pulse werden in Widgets Echtzeitdaten angezeigt, die von Stat Server erfasst werden.

In Pulse können Sie ein Berichts-Widget aus einer Widget-Vorlage oder aber aus einem anderen Widget erstellen. Erweitern Sie vorhandene Widgets, um zusätzliche Details zu sehen.

Für ein Widget stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- [Widget hinzufügen](#)
- [Widget klonen](#)
- [Widget bearbeiten](#)
- [Widget löschen](#)
- [Widget erweitern, um Details zu sehen](#)
- [Widget als CSV-Datei herunterladen](#)

Widget hinzufügen

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen. Welche Optionen verfügbar sind, richtet sich nach den Berechtigungen.

Vermeiden Sie es, Widgets zu erstellen, die eine große Anzahl von Objekten enthalten. Genesys empfiehlt, die Anzahl der Objekte auf maximal 100 zu begrenzen.

1. Klicken Sie auf die rechte Ecke der Dashboard-Registerkarte und wählen Sie **Widget hinzufügen**.
2. Wählen Sie eine vordefinierte Widget-Vorlage oder definieren Sie eine eigene Vorlage.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie die einzubeziehenden Objekte nach Einzelobjekt oder Gruppe aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie die einzubeziehenden Statistiken aus. Sie können die Standardreihenfolge der Statistiken ändern.

Wichtig

Sie müssen mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik eingeben.

Das Ausschließen einer Statistik, die zur Berechnung einer anderen Statistik benötigt wird, führt zu Fehlern.

7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Bearbeiten Sie den **Widget-Titel**.
9. Wählen Sie den anzuzeigenden **Widget-Typ** aus:
 - **Listen-Widget**—Zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an - je nach Wert der Option **Kopfzeilentyp**. Die Option **Kopfzeilentyp** ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.
 - **Ring-Widget**— Zeigt entweder eine Statistik für drei Top-Objekte und eine Summe für die restlichen Objekte an oder die Werte der vier definierten Statistiken für ein Objekt - je nach Wert der Option **Zyklus** nach.
 - **KPI-Widget** - Zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an - je nach Wert der Option **Zyklus** nach. Die Option **Zyklus** von ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.
 - **Gitter-Widget**— Zeigt ein Gitter an, bei dem Objekte in Reihen mit Statistiken in Spalten aufgelistet sind.

Wichtig

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen- und KPI-Widgets entspricht dem maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurde, oder dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

10. Wählen Sie die weiteren Parameter wie vom **Widget-Typ** vorgegeben.
11. Wählen Sie die **Widget-Aktualisierungsrate (Sekunden)**.
12. Wählen Sie die Statistiken für Alarme und definieren Sie die Alarmwerte (von 1 bis 3).
13. Sehen Sie sich das Widget als Vorschau an, um die Ergebnisse zu überprüfen.
14. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Widget klonen

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen.

1. Klicken Sie in die obere rechte Ecke eines vorhandenen Widgets und wählen Sie **Klonen**.

Widget bearbeiten

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen. Welche Optionen verfügbar sind, richtet sich nach den Berechtigungen.

Vermeiden Sie es, Widgets zu erstellen, die eine große Anzahl von Objekten enthalten. Genesys empfiehlt, die Anzahl der Objekte auf maximal 100 zu begrenzen.

Beim Erstellen des Widgets können Sie alle verfügbaren Einstellungen bearbeiten.

1. Klicken Sie in die obere rechte Ecke eines vorhandenen Widgets oder seiner erweiterten Registerkarte und wählen Sie **Bearbeiten**.
2. Bearbeiten Sie die Widget-Eigenschaften nach Bedarf.
3. Klicken Sie zum Abschluss auf **Fertigstellen**.

Widget löschen

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen. Welche Optionen verfügbar sind, richtet sich nach den Berechtigungen.

1. Klicken Sie in die obere rechte Ecke eines vorhandenen Widgets und wählen Sie **Löschen**.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Zu Registerkarte erweitern

1. Klicken Sie in die obere rechte Ecke eines vorhandenen Widgets und wählen Sie **Zu Registerkarte erweitern**.

Im erweiterten Widget gibt es vier Arten der Datendarstellung:

- Liniendiagramm
- Gruppierte Säulen
- Gestapelte Säulen
- Gitter

In jeder dieser Darstellungen können Sie Sortieroptionen verwenden, Objekte definieren und Statistiken definieren.

2. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol, um Anzahl und Reihenfolge der Spalten des Gitters zu ändern.

Widget-Daten herunterladen

Speichert die Daten aus einem Widget in einer CSV-Datei.

1. Klicken Sie in die obere rechte Ecke eines vorhandenen Widgets oder seiner erweiterten Registerkarte und wählen Sie **Widget herunterladen**.

Pulse-Widget-Vorlagen verwenden

In einer Widget-Vorlage ist der Inhalt eines Widgets vorangelegt, sie vereinfacht den Vorgang der Widget-Erstellung. In einer Vorlage sind eine Reihe von Statistiken und andere für einen bestimmten Objekttyp verfügbare Optionen definiert. Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen können Widget-Vorlagen erstellen und bereits verfügbare ändern.

Im Dialogfeld **Widget auswählen** wird eine alphabetische Liste der Pulse-Vorlagen angezeigt. Diese Liste wird angezeigt, wenn Sie [ein neues Widget hinzufügen](#).

Wichtig

Sie können nur von Benutzern erstellte Vorlagen bearbeiten. Pulse überschreibt bei jedem Pulse-Start sämtliche an vordefinierten Vorlagen vorgenommenen Änderungen, außer wenn Sie die Konfigurationsoptionen `editable_templates` und `install_templates` im Abschnitt `[pulse]` des GAX-Anwendungsobjekts festlegen.

Im Dialogfeld **Widget auswählen** stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- [Vorlage hinzufügen](#)
- [Vorlage bearbeiten](#)
- [Vorlage klonen](#)
- [Vorlage löschen](#)

Vorlage hinzufügen

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen. Welche Optionen verfügbar sind, richtet sich nach den Berechtigungen.

So fügen Sie eine neue Vorlage hinzu:

1. Klicken Sie auf die rechte Ecke der Dashboard-Registerkarte und wählen Sie **Widget hinzufügen**.
2. Klicken Sie auf **Neue Vorlage**.
3. Geben Sie Werte für die erforderlichen Felder ein, u. a. **Vorlagenname** und **Zulässige Objekttypen**.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Klicken Sie für jede einzubeziehende Statistik auf **Neu hinzufügen** und definieren Sie für alle erforderlichen Felder Werte.

Hinweis: In der Pulse-Statistikdefinition können Sie Statistikparameter unabhängig davon angeben, ob diese auf einem StatServer in Ihrer Umgebung verfügbar sind. Sie müssen auch die StatServer-Optionen aktualisieren, um sicherzustellen, dass der mit Pulse verbundene StatServer die entsprechenden Optionen enthält (z. B. Statistiktypen und Filter).

6. Wenn Sie mit dem Hinzufügen aller Statistiken fertig sind, klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie den anzuzeigenden **Widget-Typ** aus:
 - **Listen-Widget**—Zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an – je nach Wert der Option Kopfzeilentyp. Die Option Kopfzeilentyp ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.
 - **Ring-Widget**—Zeigt entweder eine Statistik für drei Top-Objekte und eine Summe für die restlichen Objekte an oder die Werte der vier definierten Statistiken für ein Objekt – je nach Wert der Option Zyklus nach.
 - **KPI-Widget**—Zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an – je nach Wert der Option Zyklus nach. Die Option Zyklus von ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.
 - **Gitter-Widget**—Zeigt ein Gitter an, bei dem Objekte in Reihen mit Statistiken in Spalten aufgelistet sind.

Wichtig

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen- und KPI-Widgets entspricht dem maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurde, oder dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

8. Wählen Sie die weiteren Parameter wie vom **Widget-Typ** vorgegeben.
9. Wählen Sie die Widget-Aktualisierungsrate (Sekunden).
10. Wählen Sie bei Bedarf die Statistiken für Alarme und definieren Sie die Alarmwerte (von 1 bis 3).
11. Sehen Sie sich das Widget als Vorschau an, um die Ergebnisse zu überprüfen.
12. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Klonen oder Bearbeiten einer Vorlage

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen.

Sie können nur von Benutzern erstellte Vorlagen bearbeiten.

So klonen oder bearbeiten Sie eine Vorlage:

1. Klicken Sie auf **Widget hinzufügen**.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus, die geklont oder bearbeitet werden soll.
3. Klicken Sie auf **Klonen** oder **Bearbeiten**.
4. Ändern Sie je nach Bedarf die Einstellungen, z. B. Name, Beschreibung, Objekttypen, Statistiken und Anzeigeoptionen.

Vorlage löschen

Wichtig

Für diese Funktion benötigen Sie die entsprechenden Benutzerberechtigungen.

Sie können nur von Benutzern erstellte Vorlagen löschen.

1. Klicken Sie auf **Widget hinzufügen**.
2. Wählen Sie die zu löschende Vorlage aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Statistikdetails

Pulse zeigt die Statistikdetails an, wenn Sie beim Erstellen, Klonen oder Bearbeiten einer Vorlage eine Statistik auswählen. Zu diesen Informationen zählen die Komponenten der relevanten Statistiktypdefinition sowie weitere statistische Parameter, die die von Pulse an Stat Server gesendete statistische Anfrage ausmachen. Beim Hinzufügen oder Ändern einer Vorlage in Pulse können Sie die Definition einer Statistik ändern.

Wichtig

Zum Berechnen der % **Bereitschaftszeit** in der Vorlage „KPIs in Warteschlange“ müssen Sie die Option `queue-use-pseudo-actions` im Abschnitt `[statserver]` des StatServer-Anwendungsobjekts auf `false` festlegen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Die von Pulse verwendete Metrik wird in der Datei `templates.xls` näher beschrieben, die Teil des Installationspakets ist.
- [Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch](#)
- [Reporting Technical Reference 8.x Lösungsberichtsvorlagen](#)

Statistikdetails

Wichtig

Pulse zeigt nur solche Statistiken an, die für die aktuelle Anzeige relevant sind.

Statistikdetail	Beschreibung
Alias	Der intern für die Statistik vergebene Name. Der Alias darf keine Leerzeichen enthalten.
Alias anzeigen	Der Name, den die Statistik in der Benutzeroberflächenansicht erhält.
Beschreibung	Die der Statistik gegebene Beschreibung.
Anzeigeformat	Das Anzeigeformat der Statistik an (z. B. Zeit oder Ganzzahl).
Formel	Mathematischer Ausdruck; kann enthalten: <ul style="list-style-type: none"> • Eine oder mehrere vordefinierte Statistiken als

Statistikdetail	Beschreibung
	<p>Variablen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konstanten (aber keine Konstantenausdrücke). • Grundlegende arithmetische Operatoren (+, -, x, /, %).
Unempfindlichkeit	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Benachrichtigungsmodus	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Benachrichtigungshäufigkeit, Sekunden	Häufigkeit der Benachrichtigungen für einen zeitbasierten Benachrichtigungsmodus. Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Statistiktyp	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Zeitprofil	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Zeitraum	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Zeitraum 1	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Filter	Das ist eine Statistik-Konfigurationsoption von Stat Server. Weitere Informationen finden Sie unter „Statistik-Konfigurationsoptionen“ im Framework Stat Server 8.x Benutzerhandbuch .
Weitere Daten	<p>Zusätzlich Eigenschaften gelten nur für Statistiken der Kategorie CurrentState.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardware-Ursachencodes - enthalten Hardware-Ursachen • Software-Ursachencodes - enthalten Software-Ursachencodes • Nutzerdaten - enthalten Nutzerdaten

Statistikdetail	Beschreibung
Symbol für Agent-Zustand anzeigen	Zeigt den Agent-Zustand als Symbol oder Wort an. Dies gilt nur für Statistiken der Kategorie CurrentState.