



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

Funktionsbibliothek für Vorlagen

Funktionsbibliothek für Vorlagen

Wenn Sie wissen, wie Sie **Formeln verwenden**, können Sie diese Funktionsbibliothek als Referenz für die weitere Anpassung verwenden.

Nachfolgend finden Sie eine Funktionsbibliothek für Genesys Pulse-Standardvorlagen, die aus Genesys Pulse ab Version 8.5.102.02 automatisch generiert wurde.

Inhaltsverzeichnis

- **1 Funktionsbibliothek für Vorlagen**
 - 1.1 GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}
 - 1.2 GetAgentVoiceStatus(state) → {string}
 - 1.3 GetANI(state, switchID) → {string}
 - 1.4 GetBusinessResult(state)
 - 1.5 GetCustomerSegment(state)
 - 1.6 GetDNIS(state, switchID) → {string}
 - 1.7 GetEmployeeId(state) → {string}
 - 1.8 GetExtension(state) → {string}
 - 1.9 GetLoginId(state) → {string}
 - 1.10 GetPlace(state) → {string}
 - 1.11 GetPosition(state) → {string}
 - 1.12 GetReasonCodes(state) → {string}
 - 1.13 GetServiceSubType(state)
 - 1.14 GetServiceType(state)
 - 1.15 GetStatusDuration(state) → {Number}
 - 1.16 GetSwitches(state, sep)
 - 1.17 GetUserDataValue(state, key)

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für Medien außer Sprache

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
media	Zeichenfolge	Medienname

Ergibt:

Statusnamen, wenn **state** und **media** verfügbar sind, *leere Zeichenfolge*, wenn Informationen über angegeben Medien im jeweiligen aktuellen Status nicht verfügbar sind, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist oder **media** null, nicht angegebenen oder leer ist.

Typ = Zeichenfolge

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für das Medium Sprache

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Statusname, wenn **state** verfügbar ist, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

GetANI(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren ANI-Attributs im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

Ergibt:

ANI-Wert, falls gefunden, *leere Zeichenfolge*, falls nicht gefunden, *Null*, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

GetBusinessResult(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts „Geschäftsergebnis“

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Wert von Geschäftsergebnis, sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, *null*, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

GetCustomerSegment(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts „Kundensegment“

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Wert von Kundensegment, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren DNIS-Attributs im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

Ergibt:

*DNIS-Wert, falls gefunden, leere Zeichenfolge, falls nicht gefunden, Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetEmployeeId(state) → {string}

Abrufen der Mitarbeiter-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Mitarbeiter-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetExtension(state) → {string}

Abrufen der Nebenstelle des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Nebenstelle des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetLoginId(state) → {string}

Abrufen der Anmelde-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Anmelde-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetPlace(state) → {string}

Abrufen des Platzes des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Platz des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetPosition(state) → {string}

Abrufen der ACD-Position des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
------	-----	--------------

state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
-------	-------------------	--

Ergibt:

*ACD-Position des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetReasonCodes(state) → {string}

Abrufen des Grundcodes, der dem aktuellen Status des Agenten aus allen Medientypen entspricht. Grundcodes können nur für die folgenden Agentenstatus abgerufen werden: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Grundcodes getrennt durch „;“, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls der Grundcode nicht verfügbar ist, null, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetServiceSubType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts „ServiceSubType“

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der

		entsprechenden Statistik)
--	--	---------------------------

Ergibt:

Wert von *ServiceSubType*, sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, *null*, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

GetServiceType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts „ServiceType“

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Wert von *ServiceType*, sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, *null*, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

GetStatusDuration(state) → {Number}

Abrufen der Dauer des aktuellen Status des Agenten

Parameter:

Name	Beschreibung
state	Aktueller Status des Agenten, der Agentengruppe, DN oder Kampagne (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Dauer in Sekunden, wenn **state** verfügbar ist, *null*, wenn **state** null ist.

Typ = Zahl

GetSwitches(state, sep)

Abrufen einer Liste der Telefonanlagen, in dem der Agent angemeldet ist

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
sep	Zeichenfolge	Zu verwendendes Trennzeichen, Standard ist ','.

Ergibt:

*Liste der Telefonanlagen, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn Agent vollständig abgemeldet wurde, null, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetUserDataValue(state, key)

Abrufen des Werts der ersten gefunden Benutzerdaten mit angegebenem Schlüssel

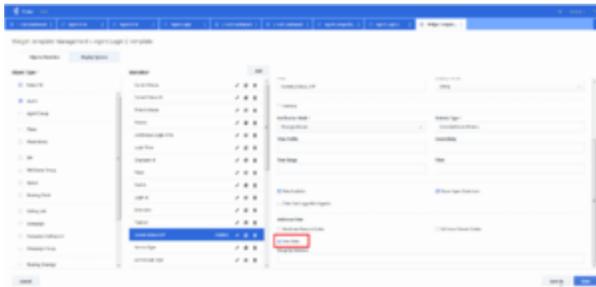
Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
key	Zeichenfolge	Benutzerdatenschlüssel

Ergibt:

*Benutzerdatenwert, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist oder **key** null ist.*

Um die Funktion `GetUserDataValue(state, key)` korrekt zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Benutzerdaten in den Statistikoptionen des aktuellen Status (state):



keine

Beispiel:

Die Statistik Current_Status wird durch die Eigenschaften von Stat Server-Optionen definiert. Der unten definierte Statistiktyp ExtendedCurrentStatus gibt ein spezifisches Objekt zurück, das weiter analysiert werden kann.

[ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState

MainMask=*

Objects=Agent

Subject=DNAction

Sie können den Wert der angehängten Benutzerdaten mithilfe der Statistik Current_Status anzeigen.

Formel: Wert der angehängten Benutzerdaten mit dem Schlüssel ‚NAME‘ abrufen
Ergebnis = G.GetUserDataValue(Data.Current_Status.Value, 'NAME');