



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

Erste Schritte

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Erste Schritte
  - 1.1 Auf Berichte zugreifen
  - 1.2 Dashboards und Wallboards verwalten
  - 1.3 Berichts-Widgets verwenden
  - 1.4 Berichte zum Dashboard erweitern
  - 1.5 Nächste Schritte

# Erste Schritte

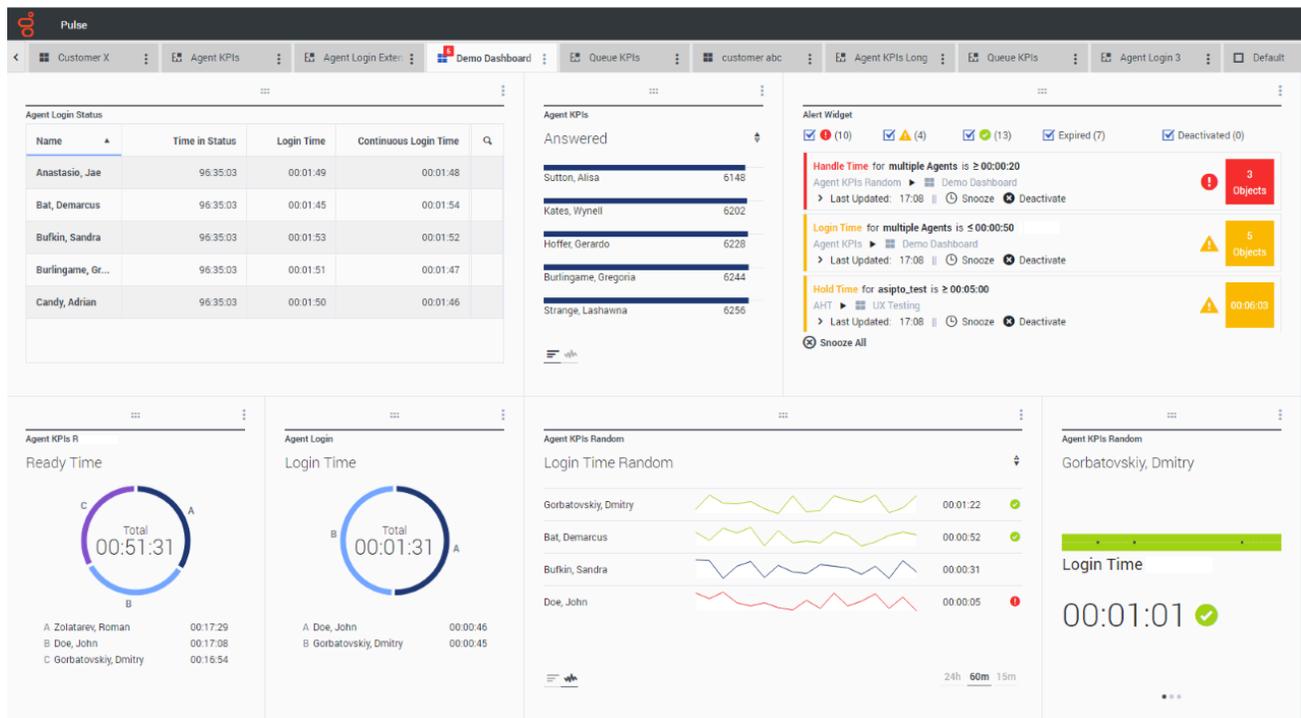
Genesys Pulse ist Ihr Gateway für die Überwachung Ihres Contact Centers, so dass Sie Ihre Geschäftsanforderungen besser erfüllen können.

## Wichtig

Was in Genesys Pulse für Sie sichtbar ist, hängt von Ihrem Contact Center und Ihrer Rolle im Contact Center ab. Deshalb sind möglicherweise nicht alle in dieser Hilfe behandelten Komponenten für Sie sichtbar. Wenn Sie glauben, dass mehr Elemente oder Funktionen für Sie sichtbar bzw. verfügbar sein sollten, als tatsächlich verfügbar sind, wenden Sie sich an Ihren Supervisor oder Systemadministrator.

Da Sie jetzt wissen, worum es sich bei Genesys Pulse handelt, fragen Sie sich wahrscheinlich, wie Sie diese Anwendung verwenden. Diese „Erste Schritte“-Seite hilft Ihnen beim Ausführen, Anzeigen und Verwalten von Berichten. Fangen wir an.

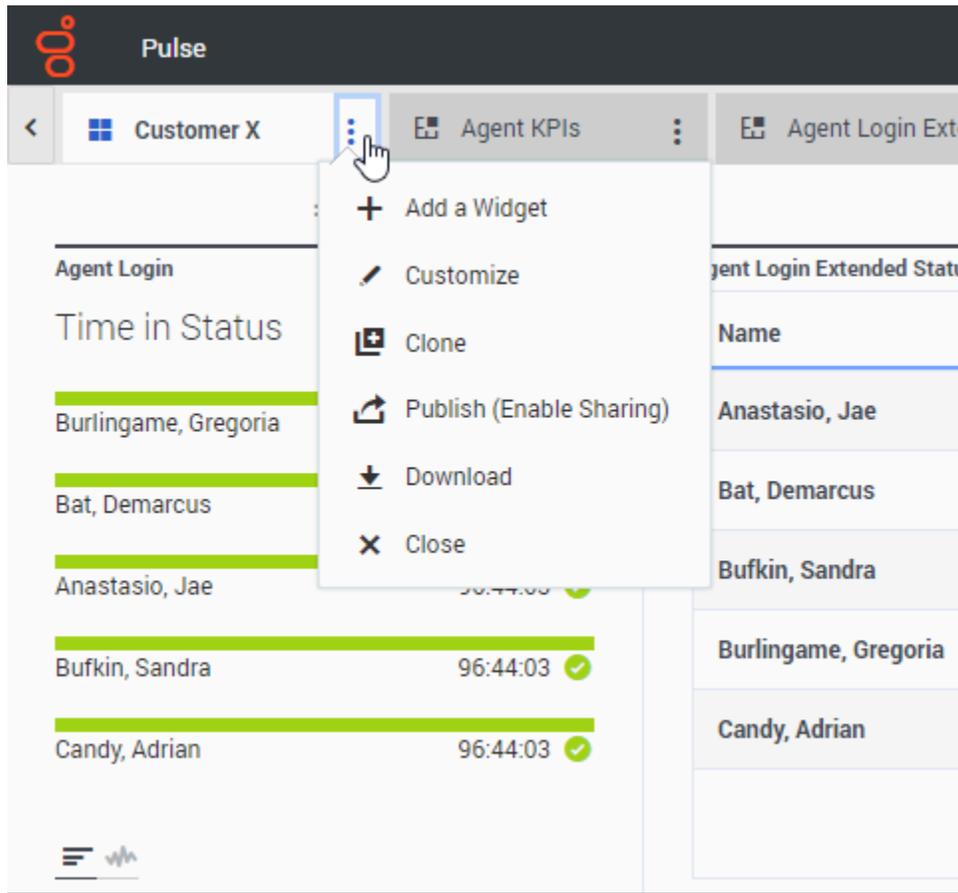
## Auf Berichte zugreifen



Sie können das Genesys Pulse-Dashboard öffnen, um die Echtzeitberichte zu sehen.

Berichte werden in Widgets angezeigt, die ganz einfach auf die Dashboard-Größe erweitert werden können, um zusätzliche Details anzuzeigen.

## Dashboards und Wallboards verwalten

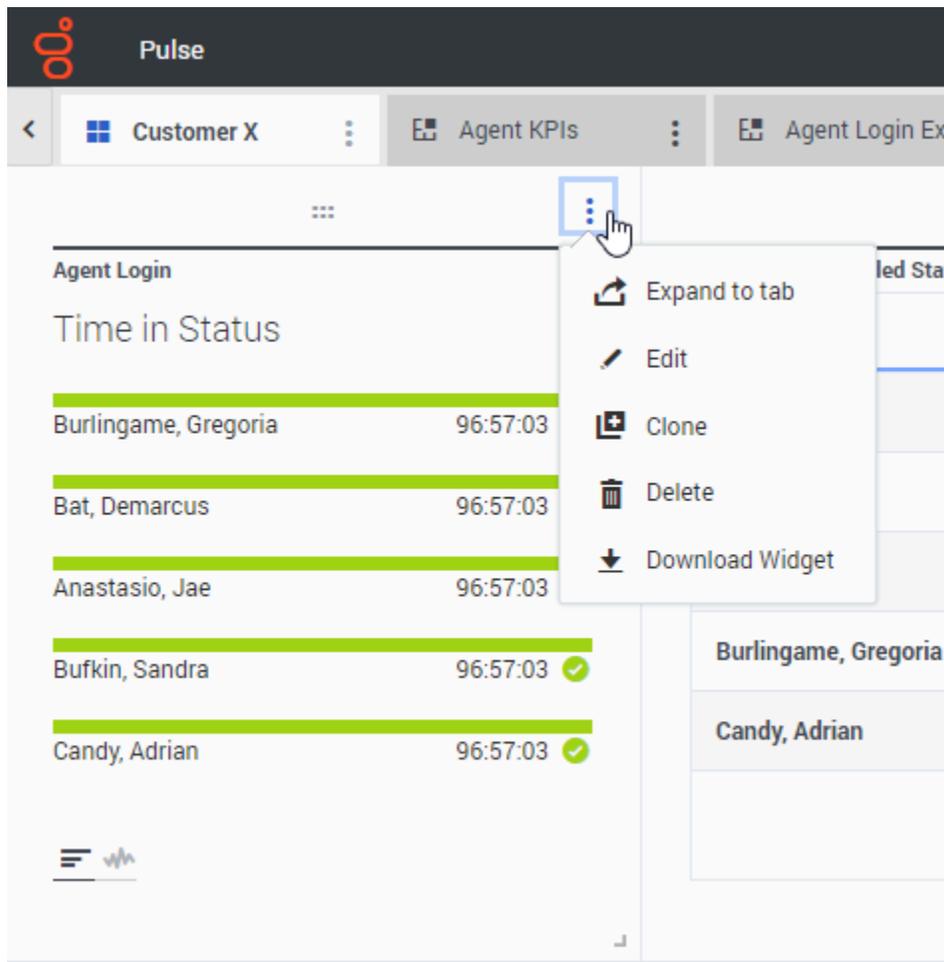


Verwenden Sie die Registerkarten, um [Genesys Pulse Dashboards und Wallboards](#) zu verwalten. Klicken Sie in der rechten Ecke der Dashboard-Registerkarte auf das Symbol „Mehr“, um die Optionen anzuzeigen:

- **Widget hinzufügen**—Fügen Sie ein neues Widget zum Dashboard oder Wallboard hinzu.
- **Klonen**—Erstellen Sie eine neue Kopie des Dashboards oder Wallboards.
- **Schließen**—Schließen Sie das Dashboard oder Wallboard.
- **Anpassen**—Ändern Sie den Namen, die Beschreibung und andere Optionen des Dashboards oder Wallboard.
- **Herunterladen**—[Exportieren Sie Dashboards oder Wallboards](#) in das JSON-Format.
- **Starten**—Starten Sie ein Wallboard.
- **Veröffentlichen**—Geben Sie das unveröffentlichte Dashboard oder Wallboard frei.

- **Speichern unter**—Speichern Sie eine neue Kopie des veröffentlichten Dashboards oder Wallboards.
- **Freigegebene Kopie aktualisieren**—Überschreiben Sie die veröffentlichte Kopie des Dashboards oder Wallboards.

## Berichts-Widgets verwenden



Auf Ihrem Dashboard werden Ring-, Raster-, KPI (Key Performance Indicator)-, Zeitverfolgungs- oder Listendiagramme zu wichtigen Objektstatistiken in [Genesys Pulse-Widgets](#) angezeigt.

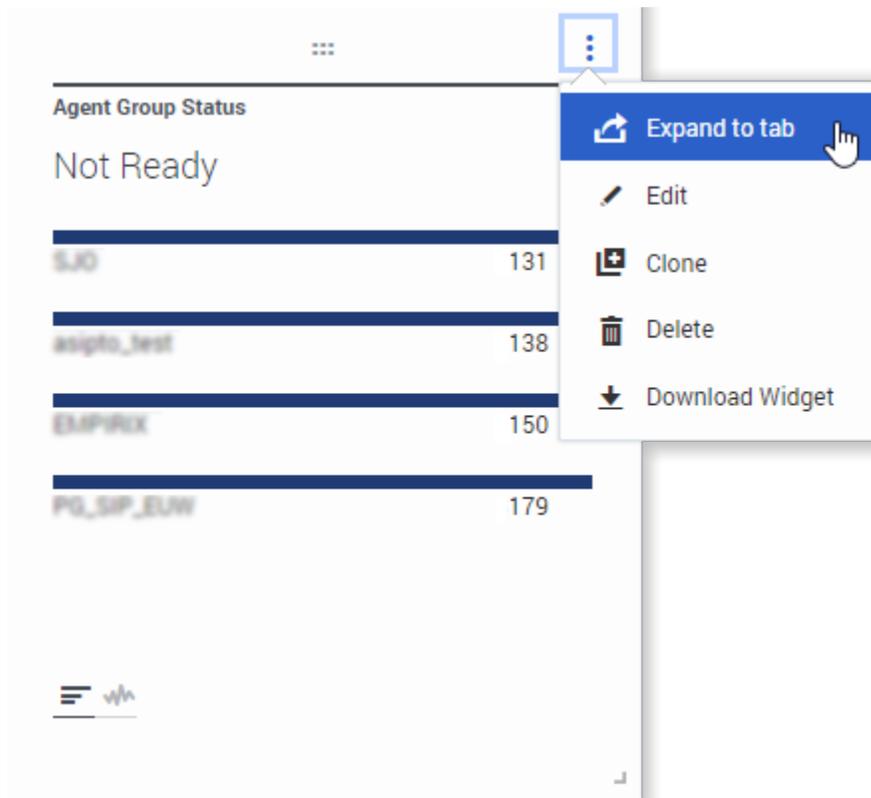
Sie können Folgendes tun:

- **Klonen**—Erstellen Sie eine Kopie des Widgets.
- **Löschen**—Löschen Sie das Widget.
- **Herunterladen**—Laden Sie die Berichtsdaten als CSV-Datei herunter.
- **Bearbeiten**—Nehmen Sie Änderungen am Widget vor.

- **Auf Registerkarte erweitern**—Zeigen Sie eine erweiterte, detaillierte Ansicht des Berichts an.

Sie können auch **neue Widgets zu Ihrem Dashboard hinzufügen**.

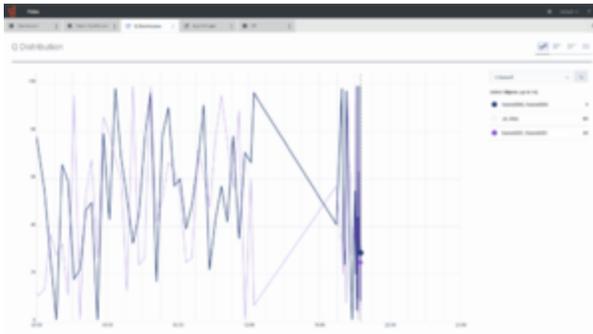
## Berichte zum Dashboard erweitern



Klicken Sie in der oberen rechten Ecke eines Widgets auf das Symbol „Mehr“, und wählen Sie anschließend **Auf Registerkarte erweitern** aus, um eine detaillierte Ansicht des Berichts anzuzeigen. Dieser erweiterte Bericht wird in einer neuen Registerkarte geöffnet, sodass Ihr ursprüngliches Dashboard nicht verändert wird.

Sie können Folgendes tun:

- Laden Sie die Berichtsdaten als CSV-Datei herunter, indem Sie **Widget herunterladen** aus dem Menü „Mehr“ auswählen.
- Nehmen Sie Änderungen am Quellen-Widget vor, indem Sie **Bearbeiten** aus dem Menü „Mehr“ auswählen.
- Sortieren Sie Optionen und definieren Sie Objekte und Statistiken, die Sie anzeigen möchten.
- Zeigen Sie verschiedene Diagrammtypen im erweiterten verfügbare Widgets an:
  - **[+] Zeitverfolgung**



- **[+] Gruppierte Säulen**



- **[+] Gestapelte Säulen**



- **[+] Daten**

Ab Version 9.0.001 stehen neue Optionen im Menü Anpassen zur Verfügung:

- **Zeilendichte:**  
Komfortabel (Standard) oder Kompakt
- **Zeilenfarbkontrast:**  
Niedrig (Standard) oder Hoch
- **Spaltenbreite zurücksetzen** – setzt die Spaltenbreite auf die Standardwerte zurück.

