

GENESYS

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

<mark>o</mark> Pulse		
Customer X	E Agent KPIs	E. Agent Login Exte
:	+ Add a Widget	
Agent Login	🖌 Customize	jent Login Extended Statu
Time in Status	Clone	Name
Burlingame, Gregoria	Publish (Enable Sharing)	Anastasio, Jae
Bat, Demarcus	★ Download	Bat, Demarcus
Anastasio, Jae	X Close	Bufkin, Sandra
Bufkin, Sandra	96:44:03 🥝	Burlingame, Gregoria
Candy, Adrian	96:44:03 🥑	Candy, Adrian
<u> </u>		

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

o Pulse						
Customer X	:	E. Agent KP	ls	: 1	🗄 Agent l	.ogin Ext
			In			
Agent Login			₫	Expand to	o tab	led Stat
Time in Status			1	Edit		
Burlingame, Gregoria		96:57:03	e	Clone		
Bat, Demarcus		96:57:03	Ô	Delete		
Anastasio, Jae		96:57:03	*	Download	d Widget	
Bufkin, Sandra		96:57:03	0	Bu	rlingame, G	regoria
Candy, Adrian		96:57:03	0	Ca	ndy, Adrian	
<u> </u>			_			

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.

		:	
Agent Group Status			Expand to tab
Not Ready		/	Edit
SJO	131	ø	Clone
asipto_test	138	Ē	Delete
EMPIRIX	150	*	Download Widget
PG_SIP_EUW	179		
<u> </u>			

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



• [+] Gestapelte Säulen

		1. 18 144	an 1 Marine	opt 1 Ditta	1 Papers	1. 1. 1000	and it specifies	- 1 P-	and a second second second	1.1.1
Agent XPIs									1	- 11 -
100									Acres a factors	
Sanation, Sanation,	-					-			100 million (100	
And Contraction										
sensities, insensities	-									
Annald T. Carrall T.			_						 Technika 	
	-								B condition	
section, receiption	-									
secoldine installed	-									
	10010									
water water										
	1.000									
1000 C	-									
sensiti'''', "sensiti'''''	-									
						_				
1000 Contraction	1000									
and Characters										
1000 B. 1000 B.	1000									
anateri, nanateri	-									
and in the second second	-									
	1110									
and Control Control Control										
analis hanalis	-									
And Description	-									

• [+] 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.

lgent KPIs 🥜 🐨 😰 I										
						Q. tourn		~ 1		
Same 4	Logic Text	Ready Trees	Not Ready Time	Break Year	Lanch Hene	(The line	Report 1	Rear Density		
Americania, Jan	00.08.25	0210.48	00/08/20	6218134	02/36.40	02.42.50	42.5	Const		
Ball, Demarcus	0001104	61.07.14	02,28,79	62.38.20	02/38/28	10.21.24	62.3	 Compart 		
haftan, Sambra	00.00.40 🔺	020748	02/08/51	62,08.40	024058	40.04.07	12.4			
hafingana, Greg	00.00.07	60 07 12	02/08/12	623614	40.3258	42.2418	62.5	Ree-Calle Contract		
Candy, making	000113	02.08114	02/24.40	62,00,62	024210	02.34.44	62.6	1.000		
has, Julya	0007-25 G	02 35 36	10.4317	62.00.45	02.00.55	12.40.00	12.4			
laure, Tana	0007-04	02.00.15	024248	62 87 28	00.0016	40134.25	62.5	* mp		
Silderdenes, Libr	0000.46	02 222 24	00 33 37	0210.45	02/20/50	024010	42.5			
ilpart, Okra	000110	62,08462	02.03.98	62,0034	40.0010	10.0104	42.5	Read Course shafts		
offer. Decards	00.00.02	02.28.28	02-49.29	623421	40.78.22	40.25.23	62.42	H C		
scendi, Terres	0000000	0220032	024150	42,07,25	024154	40.34.08	10.24	34 6		
Arrent, Deliki		00.04/14	00.04.52	6216211	023450	62 24 62	62.00	1 K		
Cates, Hyrold	00100105	02 202 54	023797	62,00,04	00.42.00	02.42.23	62.48	10 E		
shalley, juralle	00.00.25	023034	01/04/25	62,00.67	00.00.00	40.34.25	62.54	18 K		
Mogain, Daria	0007.25	0.038	023438	62 30 32	00.0146	023439	10.40	18 C		
Minix, Charitop	000117	02,251,18	024141	623413	024142	10.25.09	12.14	9 E		
Pettine, Maryanesa	000120	6425	02/08/28	62,06,37	40.04.00	00.04.00	62.40	81 6		
Drange, Lashavena	0001117	014033	02-61-28	62.07.05	40.4020	40.10.10	12.40	H C		
inter, tiles		0240117	024818	12:32.47	0013240	00.0407	10.11	17 E		
starbard, Kimberly		10.0011	024112	62 30 45	10.40.00	62 36 52	62.27	10 K		

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Dashboards und Wallboards verwalten
- Beispiele für Dashboards und Wallboards
- Berichts-Widgets hinzufügen
- Beliebte Echtzeitberichte
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen