



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

Berichtsvorlagen verwalten

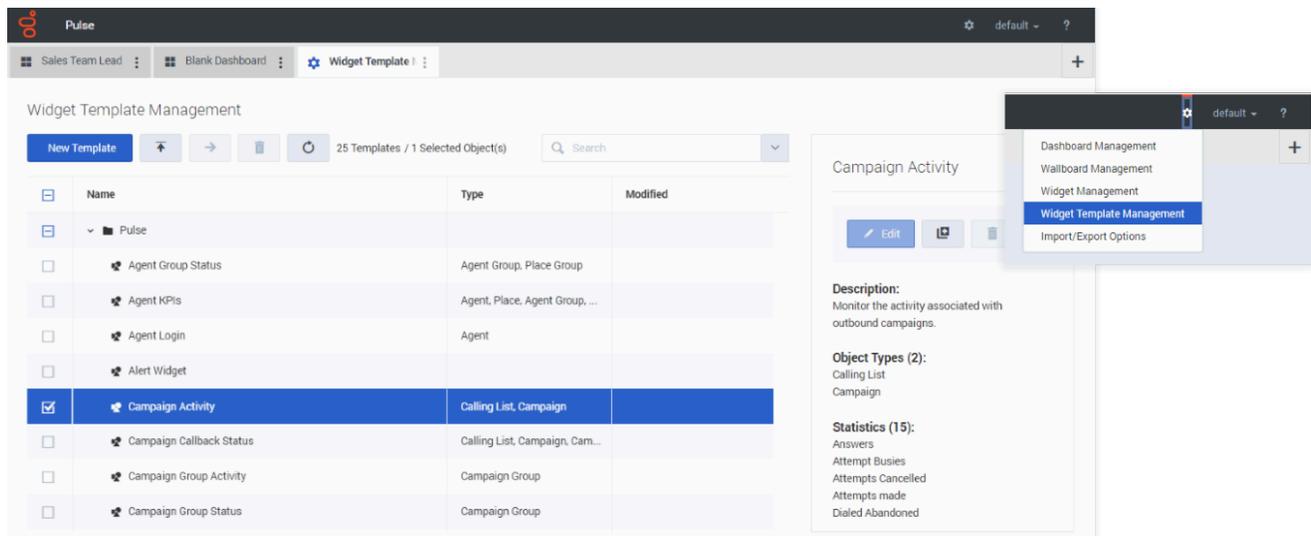
Berichtsvorlagen verwalten

Zur Vereinfachung der Widget-Erstellung können Sie Vorlagen erstellen und verwenden. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann die Vorlagen erstellen oder ändern. Sie können anschließend verschiedene Widgets anhand Ihrer Berichtsvorlage erstellen.

Inhaltsverzeichnis

- [1 Berichtsvorlagen verwalten](#)
 - [1.1 Einstellungen](#)
 - [1.2 Vorlagen für andere Benutzer ausblenden](#)
 - [1.3 Statistiken auswählen](#)
 - [1.4 Statistik nach Spalten gruppieren](#)
 - [1.5 Collectors auswählen](#)
 - [1.6 Anzeigoptionen](#)
 - [1.7 Alarme](#)
 - [1.8 Vorlagenänderungen weitergeben](#)
 - [1.9 Nächste Schritte](#)

Einstellungen



Wählen Sie zum Verwalten von freigegebenen Widget-Vorlagen die Option **Verwalten**.

Die einfachste Möglichkeit, eine Vorlage zu erstellen, ist, eine vorhandene Widget-Vorlage in Genesys Pulse zu klonen und zu bearbeiten. Genesys Pulse stellt einen Basissatz an vordefinierten Vorlagen zur Verfügung, die bereits mit den üblichen Statistiken für Berichtsaktivitäten, die von Genesys-Lösungen bearbeitet werden, ausgestattet sind. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann die verfügbaren Vorlagen erstellen oder ändern.

Um eine Widget-Vorlage zu erstellen, müssen Sie folgende Elemente hinzufügen bzw. konfigurieren:

- Einen oder mehrere Objekttypen;
- Eine oder mehrere Statistiken (mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik).
- Ein Widget-Typ mit bestimmten Optionen, um die Informationen anzuzeigen

Sie können die Statistiken ausblenden oder einblenden und Optionen anzeigen, wenn Sie Widgets erstellen oder bearbeiten.

Tipp

Sie können die Text-Widget-Vorlage klonen, um Ihre eigenen Voreinstellungen zur zukünftigen Verwendung festzulegen.

Wichtig

Sie können nur von Benutzern erstellte Vorlagen bearbeiten, außer die Option **editable_templates** im Abschnitt **[pulse]** des Genesys Pulse-Anwendungsobjekts ist auf `true` festgelegt. Genesys Pulse überschreibt bei jedem Start sämtliche an vordefinierten Vorlagen vorgenommenen Änderungen mit den ursprünglichen vordefinierten Vorlagen, außer wenn Sie die Option **[pulse]/install_templates** auf `false` festlegen.

Vorlagen für andere Benutzer ausblenden

The screenshot shows the 'Save Widget Template' dialog box in the foreground. The dialog has a title bar with a close button (x). It contains the following fields and options:

- Widget Template Name ***: A text input field containing 'Custom report'.
- Description**: A text input field containing 'Optional'.
- Save to Genesys Configuration Server**
- A table with columns 'Widget Template Name' and 'Modified'. The table shows a folder 'Environment' with a right-pointing arrow.
- Saved Location**: /Environment/Scripts/Custom report
- Cancel** and **Save** buttons.

In the background, a widget details view for 'Custom report' is visible. It shows:

- Modified**: March 7, 2019 by default
- Buttons**: Edit, Copy, Delete
- Access Groups**: Permissions are set via GAX Configuration Manager. [Link to Configuration Manager](#)
- Object Types (2)**: Agent, Agent Group
- Statistics (1)**: Statistic1

Below the dialog, a table of widget templates is partially visible:

Widget Template Name	Modified
Environment	
Scripts	
Custom report	Agent, Agent Group Today

Wenn Sie Ihre Widget-Vorlagen erstellen, können Sie verhindern, dass andere Ihre Vorlagen sehen oder verwenden.

Wichtig

Um zu verhindern, dass andere Benutzer Ihre Widget-Vorlagen verwenden, müssen

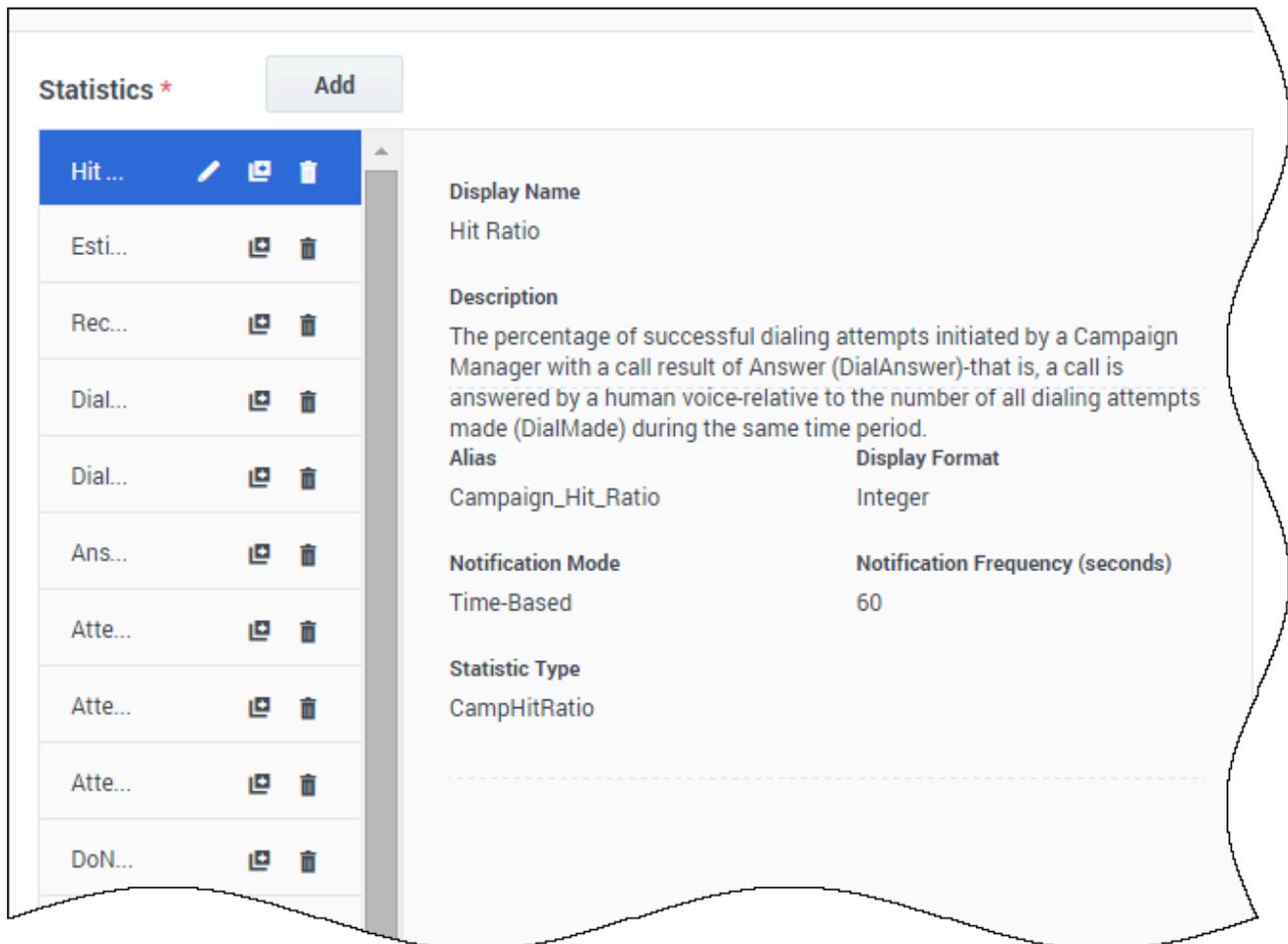
Sie über GAX-Berechtigungen verfügen: Zugriff Configmanager; Skripts lesen; und Skripts erstellen/Vollständige Kontrolle.

Wenn Sie Ihre Vorlagen speichern, wählen Sie die Option **Auf Genesys Configuration Server speichern**.

Klicken Sie anschließend im Vorlagen-Management auf **Link zum Configuration Manager** auf der rechten Seite unter **Zugriffsgruppen**.

Von hier aus können Sie definieren, welche Berechtigungen Personen für Ihre Vorlagen haben.

Statistiken auswählen



Statistics * Add

Hit ...	✎	📄	🗑️
Esti...	📄	🗑️	
Rec...	📄	🗑️	
Dial...	📄	🗑️	
Dial...	📄	🗑️	
Ans...	📄	🗑️	
Atte...	📄	🗑️	
Atte...	📄	🗑️	
Atte...	📄	🗑️	
DoN...	📄	🗑️	

Display Name
Hit Ratio

Description
The percentage of successful dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (DialAnswer)-that is, a call is answered by a human voice-relative to the number of all dialing attempts made (DialMade) during the same time period.

Alias
Campaign_Hit_Ratio

Display Format
Integer

Notification Mode
Time-Based

Notification Frequency (seconds)
60

Statistic Type
CampHitRatio

In der Genesys Pulse-Statistikdefinition können Sie Statistikparameter unabhängig davon angeben, ob diese auf einem Stat Server in Ihrer Umgebung verfügbar sind. Das bedeutet, Sie müssen auch die

Stat Server-Optionen aktualisieren, um sicherzustellen, dass der mit Genesys Pulse verbundene Stat Server die entsprechenden Optionen enthält (z. B. Statistiktypen und Filter). Sie können Statistiken je nach Bedarf anzeigen oder ausblenden.

Sie müssen mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik hinzufügen.

Wählen Sie die Statistiken und **Eigenschaften**, die Sie in Ihrer Vorlage aufnehmen möchten. Siehe **Berichtsvorlagen und Statistikdetails**.

Genesys Pulse zeigt die Statistikdetails an, wenn Sie eine Statistik auswählen. Zu diesen Informationen zählen die Komponenten der Statistiktypdefinition sowie andere Parameter, die die von Genesys Pulse an Stat Server gesendete Anfrage ausmachen. Beim Erstellen, Klonen oder Bearbeiten einer Vorlage in Genesys Pulse können Sie die Statistikdefinition ändern.

Statistik nach Spalten gruppieren

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics | Display Options

Object Type *

- Select All
- Agent
- Agent Group
- Place
- Place Group
- DN
- DN/Queue Group
- Queue
- Routing Point
- Calling List
- Campaign
- Campaign Calling List
- Campaign Group
- Routing Strategy

Statistics* Add

Statistic	Edit	Delete
Current Status	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Time in Status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login Time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Continuous Login T...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reason	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Employee Id	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Place	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Switch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login Id	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Position	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Current Status KVP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Sub Type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Segment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Result	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Current_Status | String

Formula

Notification Mode * | Statistic Type *

Changes-Based | ExtendedCurrentStatus

Time Profile | Insensitivity

Time Range | Filter

Hide Statistic | Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes | Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

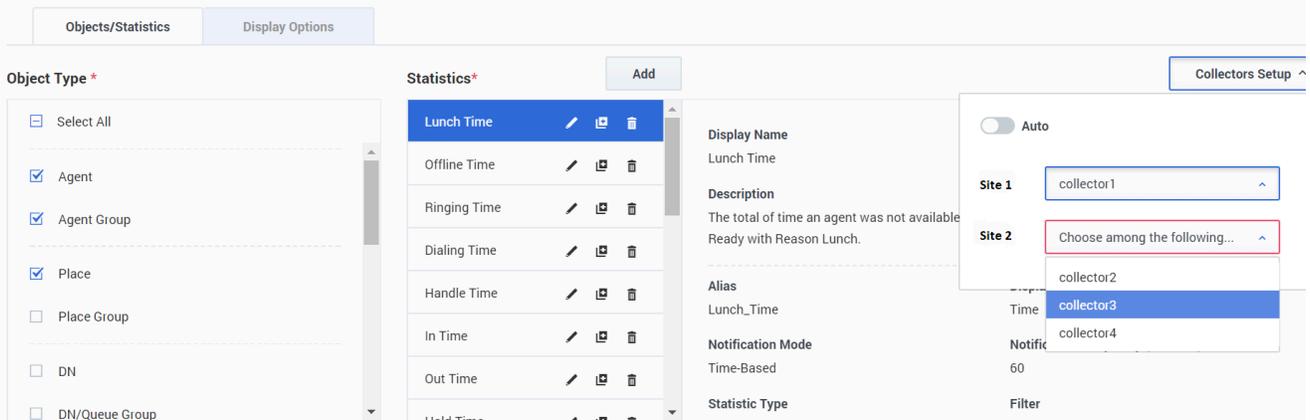
Zuerst müssen der Statistiktyp mit **GroupBy** und **GroupByColumns** in den Stat Server-Optionen definiert werden.

Sobald die Statistiken definiert sind, können Sie mit dieser Statistik eine Vorlage erstellen, indem Sie das Feld **Nach Spalten gruppieren** verwenden. Siehe **GroupBy** auf der **Seite „Statistik-Eigenschaften“**.

Sie können dann Widgets mit dieser neuen Vorlage erstellen.

Collectors auswählen

Widget Template Management > Agent KPIs Random Template



Ab Version 8.5.108 können Benutzer in Genesys Pulse bestimmte Genesys Pulse Collectors zuweisen, um alle Widgets basierend auf dieser Vorlage zu verwalten. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie im Genesys Pulse-Anwendungsobjekt im Abschnitt **[pulse]** die Option **enable_manual_collector_binding** auf true festlegen und die Rolle mit der Berechtigung Pulse – Collectors manuell binden ausgewählten Benutzern zuweisen.

Im Screenshot können Sie Standort 1 und Standort 2 sehen, da es sich um eine Konfiguration mit mehreren Standorten handelt. Für eine Konfiguration mit einem Standort wird nur ein Standort angezeigt.

Anzeigeoptionen

Widget Template Management > Campaign Activity Custom Template

Objects/Statistics | Display Options | Alerts

Template Name
Campaign Activity Custom

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Widget refresh rate
60 seconds

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Object	Hit Ratio
Object 1	60
Object 4	98
Object 3	345
Object 2	682
Object 0	940

Buttons: Cancel, Save

Definieren Sie die Anzeigeoptionen für Ihr Bericht-Widget, um Ihre Vorlage zu validieren. Diese legen fest, was Benutzern angezeigt wird, aber sie können dann **die Optionen auf ihrem eigenen Dashboard ändern**, während sie Widgets **erstellen** oder bearbeiten.

- Benennen Sie das Berichts-Widget und geben Sie einen Titel an.
- Wählen Sie den anzuzeigenden **Widget-Typ**.
- Wählen Sie zusätzlich verfügbare Optionen aus.
Hinweis: Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen- und KPI-Widgets entspricht dem

maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurden, oder dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

- Wählen Sie die auf die Darstellung bezogenen Optionen (z. B. Größe).
- Optional: Wählen Sie bei Vorlagen, die änderungsbasierte Statistiken (CurrentStatus und ExtendedCurrentStatus) verwenden, **Schnelle Aktualisierungen aktivieren**. Siehe [Implementieren von RabbitMQ für schnelle Widget-Updates](#).

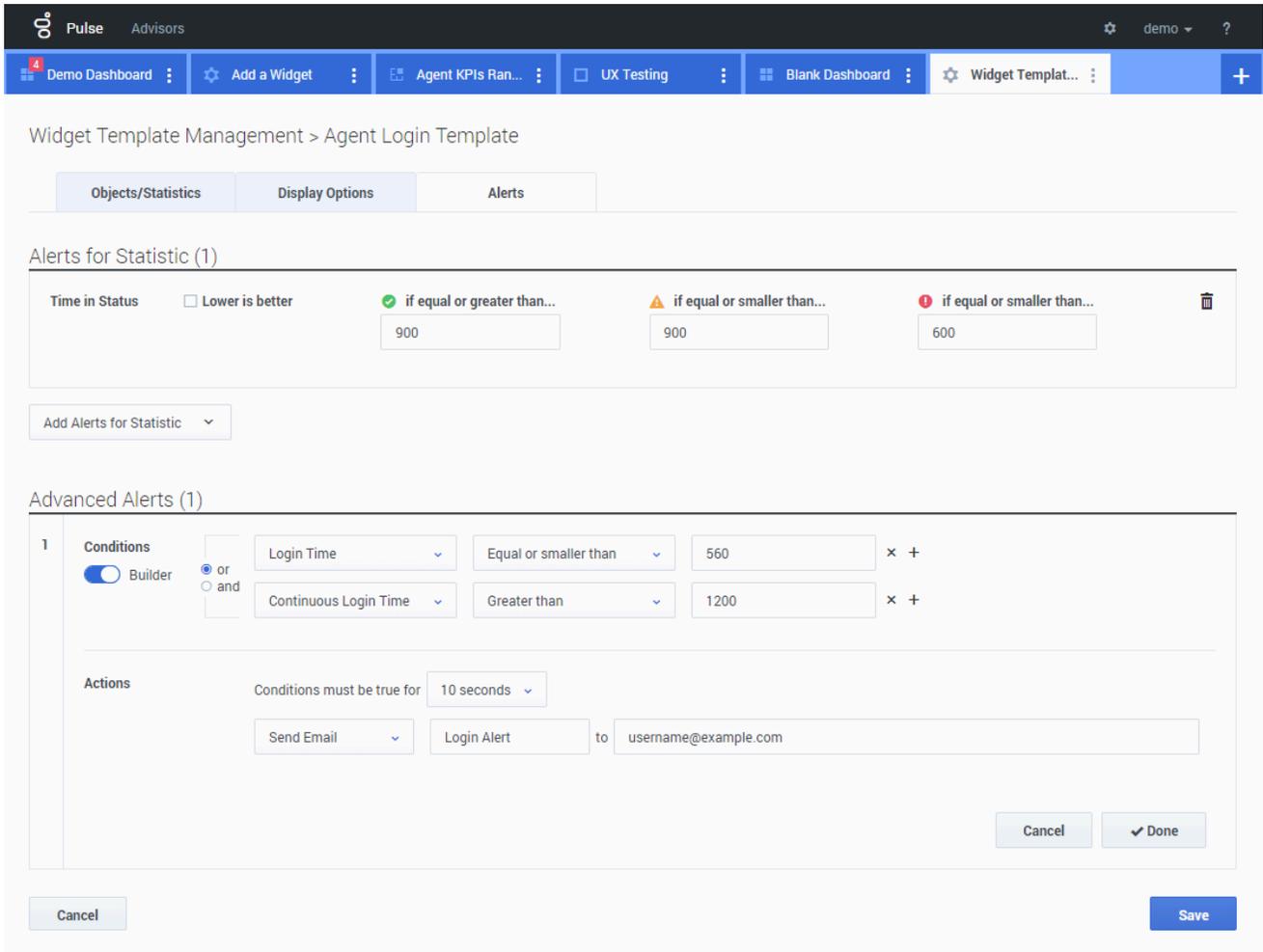
Wichtig

Vergewissern Sie sich, dass Ihre Umgebung die Anzahl der Widgets und die Aktualisierungsrate, die Sie verwenden möchten, verarbeiten kann. Eine höhere Aktualisierungsrate stellt höhere Anforderungen an CPU, Speicher, Festplatte und Netzwerk.

Tipp

Der Widget-Typ „Zeile“ ist im Vorlagen-Assistent nicht verfügbar. Sie können diesen Typ auswählen, wenn Sie ein Widget mit individuell (nicht nach Gruppe) ausgewählten Objekten erstellen.

Alarmer



Ab Version 9.0.000 können Alarmer verwendet werden, um Schwellenwerte (Rot, Orange und Grün) für jede numerische Statistik (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) in den **Alarmer für Statistik** anzugeben. Dezimalwerte können als Schwellenwerte für Nummer/Prozentsatz-Statistiken und Ganzzahlwerte für andere Statistiken angegeben werden.

Warnung

Nur numerische, nicht auf einer Formel basierende Statistiken (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) mit dem Benachrichtigungsmodus Zeitbasiert oder Reset-basiert sind in den **Erweiterten Alarmer** verfügbar.

Geben Sie die komplexe Bedingung im Abschnitt Erweiterte Alarmer an, wenn Sie mehr als eine Statistik verwenden oder E-Mail-Benachrichtigungen senden müssen. Der Abschnitt Erweiterte Alarmer bietet die folgenden zwei Modi:

- **Builder:** Vereinfacht das Erstellen von grundlegenden Bedingungen.
- **Erweitert:** Ermöglicht das Erstellen einer komplexen Bedingungen, indem der Variablen Result der Boolesche Wert, numerische Wert oder Zeichenfolgenwert mithilfe von gültigen JavaScript-Ausdrücken zugewiesen wird.

Der Abschnitt Erweiterte Alarme könnte in bestimmten Genesys Pulse-Konfigurationen nicht verfügbar sein. Siehe [Mikrodienste](#) für weitere Informationen.

Vorlagenänderungen weitergeben

Save Widget Template "Custom report" ✕

Select the widgets to update:

<input checked="" type="checkbox"/>	Widget Name	User
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	default
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	Shared Widget
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	ezpulse2

Overwrite Display Options and Alerts for selected widgets.

i Based on the template changes, Genesys recommends you overwrite the Display Options for the selected widgets.

Wenn Sie nach dem Bearbeiten auf **Speichern** klicken, zeigt Genesys Pulse eine Liste aller Benutzer-Widgets an, die die Vorlage verwenden. Genesys Pulse listet die Titel und Eigentümer der Widgets auf.

- Wählen Sie, welche Widgets aktualisiert werden sollen.
- Falls notwendig, bietet Genesys Pulse das Kontrollkästchen Anzeigeoptionen und Alarmer für ausgewählte Widgets überschreiben.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, aktualisiert Genesys Pulse den Widget-Typ, die Kopfzeile, alle weiteren Anzeigeoptionen in den Widgets (außer die Aktualisierungsrate), die Konfiguration der Alarmer für Statistiken sowie die Statistikdefinitionen und zulässigen Objekttypen.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, aktualisiert Genesys Pulse nur die Statistikdefinitionen und zulässigen Objekttypen.

Wichtig

Änderungen in „Erweiterte Alarmer“ werden nicht weitergegeben.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Widget-Typen](#)
- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Berichtsformeln](#)
- [Funktionsbibliothek für Vorlagen](#)