

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

Dashboards und Wallboards

Inhaltsverzeichnis

- 1 Dashboards und Wallboards
 - 1.1 Dashboard oder Wallboard hinzufügen
 - 1.2 Wallboard-Daten im Vollbildmodus anzeigen
 - 1.3 Freigegebene Dashboards und Wallboards verwalten
 - 1.4 Benutzerdefiniertes Dashboard oder Wallboard für andere Benutzer freigeben oder ausblenden
 - 1.5 Benutzern das Anpassen von Dashboards erlauben
 - 1.6 Nächste Schritte

Dashboards und Wallboards

Verwenden Sie Pulse-Dashboards und Wallboards zur Anzeige von Echtzeitberichten innerhalb von Widgets, so dass Sie Ihr Contact Center gemäß Ihren Bedürfnissen überwachen können.

Dashboards sind für den persönlichen Gebrauch vorgesehen und bieten Detailinformationen in Berichten sowie mehr Details als ein Wallboard.

Wallboards können Informationen auf einen großen Bildschirm für ein Team von Personen übertragen. Sie können nur KPI-Widgets auf Ihren Wallboards verwenden.

Pulse Perio Dashboard 🚦 🔳 customerabc 🚦 🗖 Default E Agent KPIs Customer X : Agent Login Agent Login Extended Status Time in Status ٥ Login Time Name . a 01:01:25 Anastasio, Jae Burlingame, Gregoria 01:01:34 Bat, Demarcus Bat, Demarcus 119:15:05 🥝 01:01:30 Bufkin, Sandra Anastasio Jae Burlingame, Gregoria Buffrin Sandra × What would you like to open or create? Candy, Adrian 119:15:05 🥥 Candy, Adrian = * Agent KPI Handle Time Hold Time Held q Name 02:26:48 00:44:38 Dergalin, Ilya 7730 02:35:58 Ellington, Duke 00:38:45 1095 Iname5463 fname5463 01:03:29 02:30:52 614 Iname5464, fname5464 02:08:31 01:22:22 2141 Iname5465 fname5465 00:24:50 00:49:14 2392 Dashboard Wallboard name5466, fname5466 00:41:49 00:36:10 4206 name5467, fname5467 01:19:23 00:02:17 1795 Dashboards are meant for your own personal use and are Wallboards are meant to broadcast and share information designed for desktop usage. You will be able to drill down to your entire team. They are designed for large screen Iname5468, fname5468 00:53:27 00:42:56 9715 into widgets for deeper analysis. sizes in public spaces. ne5490, fname5490 01:00:47 00-23-5/ 9411

Dashboard oder Wallboard hinzufügen

Klicken Sie zum Öffnen oder Erstellen eines neuen Dashboards oder Wallboards auf **Dashboard** hinzufügen.

Dann können Sie zwischen einem Dashboard und einem Wallboard wählen.

Der Assistent führt Sie durch die restlichen Schritte.

Sobald ein Dashboard oder Wallboard erstellt wurde, können Sie den Titel bearbeiten und weitere Optionen festlegen wie z. B. Alarmbenachrichtigungen oder das Farbdesign der Wallboards. Wählen Sie **Anpassen** aus dem Dashboard-Menü aus, um die Einstellungen anzupassen.

	unencountus)	
Kalboard Karne 1		
Ourset Status		
Description.		
Optional		
hene		
Light Dark		
Reader .		
instantias the books to ref	feet the company brancing	
Current St	tatus	Powered by \$GENESYS*
Current St	tatus	Powered by SGENESYS*
Current St	taðus festular	Powered by \$GENESYS*
Current St	tatus tacidas erm	Powered by SGENESYS"
Current St	Sur blur emm 404mm	Powered by \$GENESYS*
Current St wate Cate accure loging Time Altern by	Sacture Sectore error	Powered by SGENESYS
Current St made Cale excision inglestion - Africa Ign	Adods Naciolar sere	Powered by &GENESYS
Current St made Calar excision malagna Atoms by	lafus No par entr	Powered by GENESYS
Current St reader Calar recision Inging-Sign 4 Prove by	Net Salar sentit 5 Galaxes	Powered by &GENESYS
Current St rector rector legie for Afree by	lafus No see eem	Powered by GENESYS

		N (111 11 1	
Wallhoard_Daton	Im	Vollhildmoduc	anzaldan
		VUIIVIIUIIIUUUS	UNZEIGEN
			J

<mark>o</mark> Pulse		
Current Status	፤ 🗖 Team KPIs 🚦 📰 Sales Das	
	Launch	
In queue	+ Add a Widget Processed	
	Customize	
	Clone	
		×
	Launch to Full-Screen Mode	
	This mode allows you to display your wallboard in full-screen without extra tabs and navigation bars. To exit, press the Esc Key.	
	Wallboard: Current Status Customize	
	Cycle Wallboards	
	Select Wallboards: Current Status, Team KPIs	
	Interval (seconds): 60 Minimum of 10 seconds required.	
	Choose Footer Text Source: Current Status ~	
	Cancel Launch	

Wählen Sie **Starten** aus dem Menü Mehr im Wallboard, um die Daten im Vollbildmodus anzuzeigen.

Sie können das Durchlaufen mehrerer Wallboards wählen. Sie können ein im unteren Bereich verankertes Text-Widget als News-Ticker verwenden. Diese Fußzeilen-Textquelle (verankertes Text-Widget) bleibt unverändert, während die verschiedenen Wallboards durchlaufen.

Freigegebene Dashboards und Wallboards verwalten

<mark>o</mark> P	ulse					¢ di	efault 🗸 ?
< :	E Agent KPIs E Demo Dashboa	ard 🗄 🔲 UX Testing 🚦 UX	Dashboard Tes	E Callback Activity	III UX Da	shboard Tes : 🏚 Dashboard Man	ag :: > +
Dashb	Augent Artis Environment Environment	1 Selected Object(s) Description	G Search Widget Count	La Calified K Autimy : Modified	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Demo Dashboard Demo Dashboard (C) Launch Permissions are set via GAX Configuritation Manager Link to Configuration Manager	ten default - ? ten Dashboard Management Widget Management Widget Template Management Import/Export Options
	testing 123		1	04/06/2016			

Wählen Sie zum Verwalten freigegebener Dashboards und Wallboards die Option Verwalten.

Von hier aus können Sie Aktionen für Dashboards und Wallboards ausführen, und sie Gruppen von Benutzern zuweisen.

Pulse listet Ihre gespeicherten und freigegebenen Objekte in einer Tabelle auf und zeigt Informationen zu den Objekten auf der rechten Seite an.

Tipp

Siehe Widget-Vorlagen, um zu erfahren, wie die Widget-Erstellung vereinfacht wird.

Benutzerdefiniertes Dashboard oder Wallboard für andere Benutzer freigeben oder ausblenden

o Pulse				
Customer X		E Agent	KPIs :	E Agent Login Ext
	: + A	Add a Widg	et	
Agent Login	/ 0	Customize		jent Login Extended Stat
Time in Status	🖪 o	Clone		Name
Burlingame, Gregoria	۲ <u>ک</u>	Publish (En	able Sharing)	Anastasio, Jae
Bat, Demarcus	🛨 D	Download		Bat, Demarcus
Anastasio Jao	× c	Close	•	-
Anastasio, sae			C Publish	Customer X (Ena
Bufkin, Sandra		9	Users will be able to op Dashboard Name *	een an instance of this dashboard
Candy, Adrian		9	Customer X	
- uka			Description Customer X	
		-	Save to Genesus Co	ofiguration Server
			Dashboard Name	angunuon ociver
			> Environment	
			Saved Location : /Envi	ronment/Scripts/Customer X
			Cancel	
			Garter	

Sie können Ihr benutzerdefiniertes Dashboard oder Wallboard für andere Personen (z. B. eine Benutzergruppe wie Vertriebsteamleiter) freigeben. Wenn Sie **Veröffentlichen** oder **Speichern unter** im Menü "Mehr" auswählen, müssen Sie **Auf Genesys Configuration Server speichern** und dann das Verzeichnis auswählen, in dem Sie das Dashboard speichern und für andere Benutzer freigeben möchten. Achten Sie darauf, dass Sie einen Namen vergeben, der für die Bedürfnisse des Benutzers spezifisch ist. Verwenden Sie Dashboard Management, um Dashboards für andere auszublenden. Wählen Sie ein Dashboard aus, klicken Sie auf **Link zum Configuration Manager** auf der rechten Seite unter **Zugriffsgruppen** und legen Sie die Berechtigungseinstellungen für Personen fest, denen Ihre Dashboards angezeigt werden.

Wichtig

Um zu verhindern, dass andere Ihre Dashboards verwenden, benötigen Sie die folgenden GAX-Berechtigungen: Zugriff Configmanager; Skripts lesen; und Skripts erstellen/Vollständige Kontrolle.

Um Dashboards oder Wallboards in Genesys Configuration Server zu speichern, benötigen Sie die Berechtigung Vollständige Kontrolle für das Zielverzeichnis.

Benutzern das Anpassen von Dashboards erlauben



Ihre Genesys Pulse-Benutzer möchten möglicherweise ihre Dashboards oder Wallboards ändern. Sie können dies ermöglichen, indem sie die entsprechenden Berechtigungen erteilen.

Gehen Sie in GAX auf der Seite **Configuration Manager** unter **Konten** zu **Rollen** und suchen Sie die Rolle, die dem Benutzer zugewiesen ist.

Bearbeiten Sie die Berechtigungen, die durch die **Rolle** zugewiesen werden, auf der Registerkarte **Zugewiesene Berechtigungen** im Abschnitt **Pulse**, um folgende Aktionen zu ermöglichen:

- **Pulse Registerkarten verwalten**—Der Benutzer kann Dashboards starten und schließen und Widgets auf Registerkarten erweitern.
- Pulse Widget-Anzeige bearbeiten Der Benutzer kann Widgets Anzeigeoptionen ändern.
- Pulse Widgets verwalten—Der Benutzer kann alle Widget Optionen erstellen, entfernen oder ändern.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Beispiele für Dashboards und Wallboards
- Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen
- Beliebte Echtzeitberichte
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen