



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

Widget-Typen

# Widget-Typen

Die Widgets auf dem Genesys Pulse-Dashboard zeigen Diagramme, die eine Übersicht über die Aktivitäten in Ihrem Kontaktcenter bieten. Am besten wählen Sie einen Bericht-Widget-Typ über die Vorschau des Widgets, wenn Sie ein neues Widget hinzufügen. So können Sie sehen, welcher Widget-Typ am besten anzeigt, was Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten. Das Text-Widget wird in der Vorlage Text-Widget erstellt. Das Alarm-Widget wird in der Vorlage Alarm-Widget erstellt.

## Inhaltsverzeichnis

- [1 Widget-Typen](#)
  - [1.1 Alarm-Widget](#)
  - [1.2 Ring-Widget](#)
  - [1.3 Gitter-Widget](#)
  - [1.4 KPI-Widget](#)
  - [1.5 Liniendiagramm](#)
  - [1.6 Listen-Widget](#)
  - [1.7 Text-Widget](#)

## Alarm-Widget

The screenshot displays an 'Alert Widget' with a header containing a menu icon and a refresh icon. Below the header, there are five filter buttons: a checked checkbox with a red exclamation mark and '(2)', a checked checkbox with a yellow triangle and '(0)', a checked checkbox with a green checkmark and '(2)', an unchecked checkbox with the text 'Expired (0)', and a checked checkbox with the text 'Deactivated (0)'. The main area contains four alert cards. Each card has a title, a source (Queue KPIs or AirBnB Agent Group Status), a value, and actions (Last Updated, Snooze, Deactivate). The first two cards are red with exclamation marks and show values 3813% and 3825%. The third card is green with a checkmark and shows 3822%. The fourth card is green with a checkmark and shows 5 Objects. Below the fourth card is a summary table with four columns: '≥ 5000' (0, 0%), '≥ 4000' (0, 0%), 'Neutral' (0, 0%), and '≤ 3000' (5, 100%). At the bottom left, there is a 'Snooze All' button with a crossed-out icon.

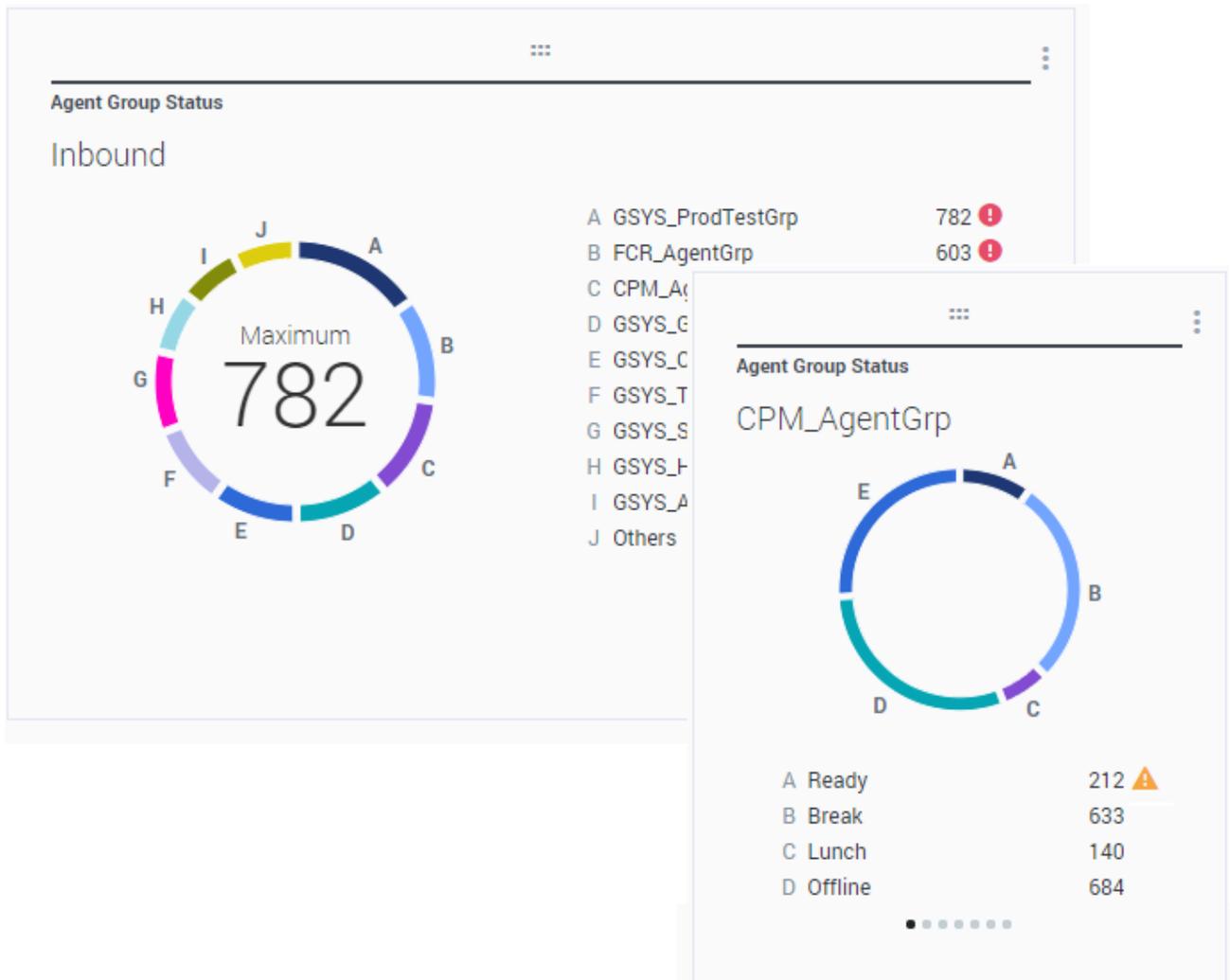
Alert Title	Status	Value	Actions
Service Level (10s) for US_VQ_Group is ≥ 110%	Red (Warning)	3813%	Last Updated: 17:44   Snooze   Deactivate
Service Level for US_VQ_Group is ≥ 110%	Red (Warning)	3825%	Last Updated: 17:44   Snooze   Deactivate
Service Level (20s) for US_VQ_Group is ≤ 7000%	Green (Success)	3822%	Last Updated: 17:44   Snooze   Deactivate
Not Ready for multiple Agent Groups is ≤ 3000	Green (Success)	5 Objects	Last Updated: 17:45   Snooze   Deactivate

Threshold	Count	Percentage
≥ 5000	0	0% of Objects
≥ 4000	0	0% of Objects
Neutral	0	0% of Objects
≤ 3000	5	100% of Objects

Das Alarm-Widget wird in der Vorlage Alarm-Widget erstellt. Alarme aus Widgets für angegebene Dashboards (oder Wallboards) werden im Alarm-Widget angezeigt. Alarme können deaktiviert (und später reaktiviert) oder stumm geschaltet werden (die standardmäßige Stummschaltdauer beträgt 15 Minuten).

## Ring-Widget



Ein Ringdiagramm zeigt eine proportionale Darstellung der Anteile vom Gesamten, ähnlich wie bei einem Kreisdiagramm.

Das Ring-Widget zeigt entweder:

- Eine Statistik für bis zu zehn bestimmte Objekte. Wenn mehr als 10 Objekte definiert sind, zeigt das Widget bestimmte Werte für neun von ihnen an und fasst die anderen im Wert Weitere zusammen.
- Ein Objekt mit den Werten von bis zu zehn definierten Statistiken.

Abhängig von der ausgewählten Referenz bei der Option „Zyklus von“ kann eine Laufbandanzeige definiert werden, um mehrere zusätzliche Elemente anzuzeigen.

Die Werte Gesamt, Durchschnitt, Maximum, Minimum oder kein Wert können in der Mitte des Ring-Widgets angezeigt werden.

## Gitter-Widget

Edit Widget (Demo Dashboard) > Agent KPIs

Objects    Statistics    Display Options    Alerts

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

3 Selected

Pin Name Column

Row Density

Comfy    Compact

Row Color Contrast

Low    High

Widget refresh rate

60 seconds

Cancel    Save

Name ▲	Login Time Ra...	Ready Time	Not Ready Time	Q
Anastasio, Jae	00:06:56 ✓	00:14:08	00:07:41	
Batt, Demarcus	00:02:27 ✓	00:08:47	00:00:39	
Bufkin, Sandra	00:08:22 ✓	00:02:56	00:12:05	
Burlingame, Greg...	00:10:33 ✓	00:09:09	00:15:04	
Candy, Adrian	00:15:43 ✓	00:03:47	00:16:34	
Doe, John	00:02:51 ✓	00:03:22	00:06:04	
Doom, Tona	00:12:37 ✓	00:02:02	00:04:47	
Gildersleeve, Libr...	00:05:58 ✓	00:03:22	00:02:16	
Hilyard, Ellena	00:07:56 ✓	00:01:11	00:10:31	
Hoffer, Gerardo	00:09:54 ✓	00:01:39	00:12:46	
Inouelli, Teresa	00:12:44 ✓	00:00:59	00:16:12	

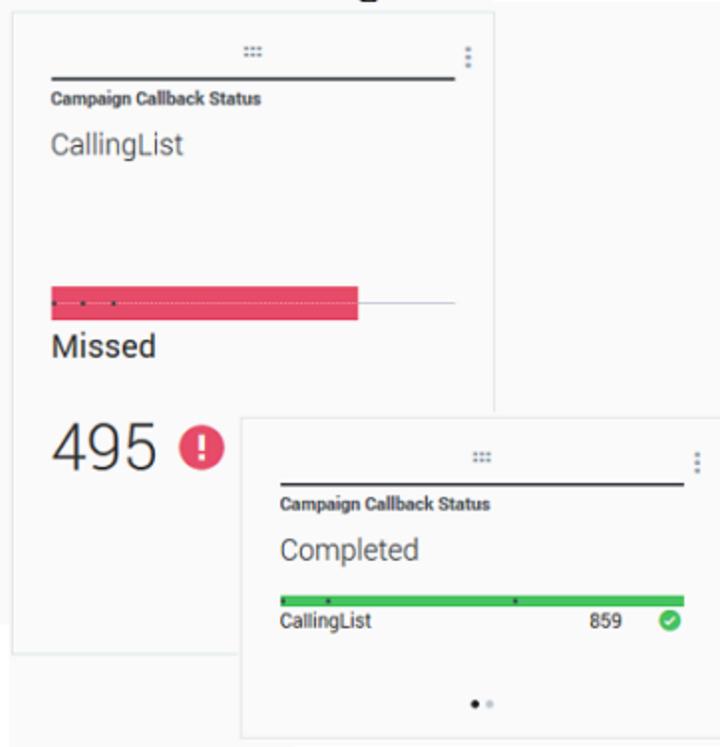
Das Gitter-Widget zeigt eine Liste der Elemente und ihre zugehörigen Statistiken.

Ab Version 9.0.001 stehen neue Optionen auf der Registerkarte Anzeigeoptionen des Widget-Assistenten für das Gitter-Widget zur Verfügung:

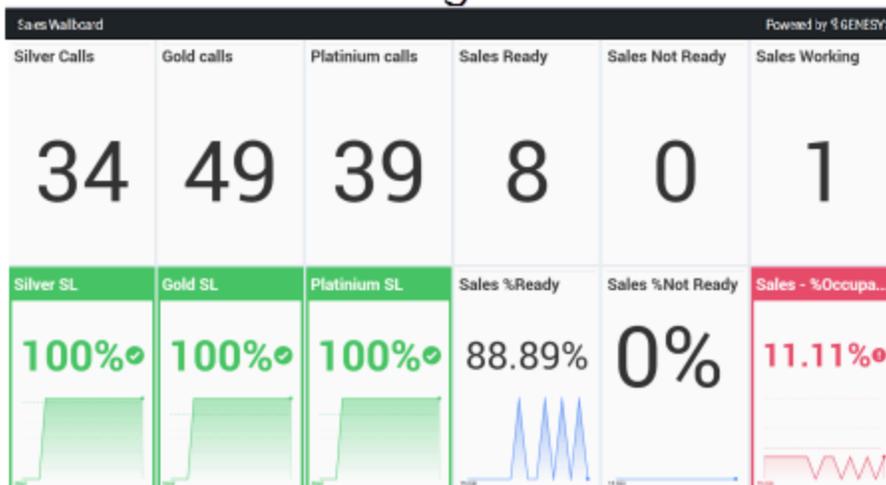
- **Zeilendichte:**  
Komfortabel (Standard) oder Kompakt
- **Zeilenfarbkontrast:**  
Niedrig (Standard) oder Hoch

## KPI-Widget

### dashboard KPI widgets



### wallboard KPI widgets



### Wichtig

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in 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.

### Dashboard-KPI-Widget

Das Dashboard-KPI-Widget zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an – je nach Wert der Option „Zyklus von“. Die Option „Zyklus von“ ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.

### Wallboard-KPI-Widget

Das Wallboard-KPI-Widget unterscheidet sich vom Dashboard-KPI-Widget. Das Wallboard-KPI-Widget zeigt nur eine Statistik für ein ausgewähltes Objekt und ist auf große Bildschirme ausgelegt. Sie können zwischen normalem oder Wortgrafik-Widget auswählen.

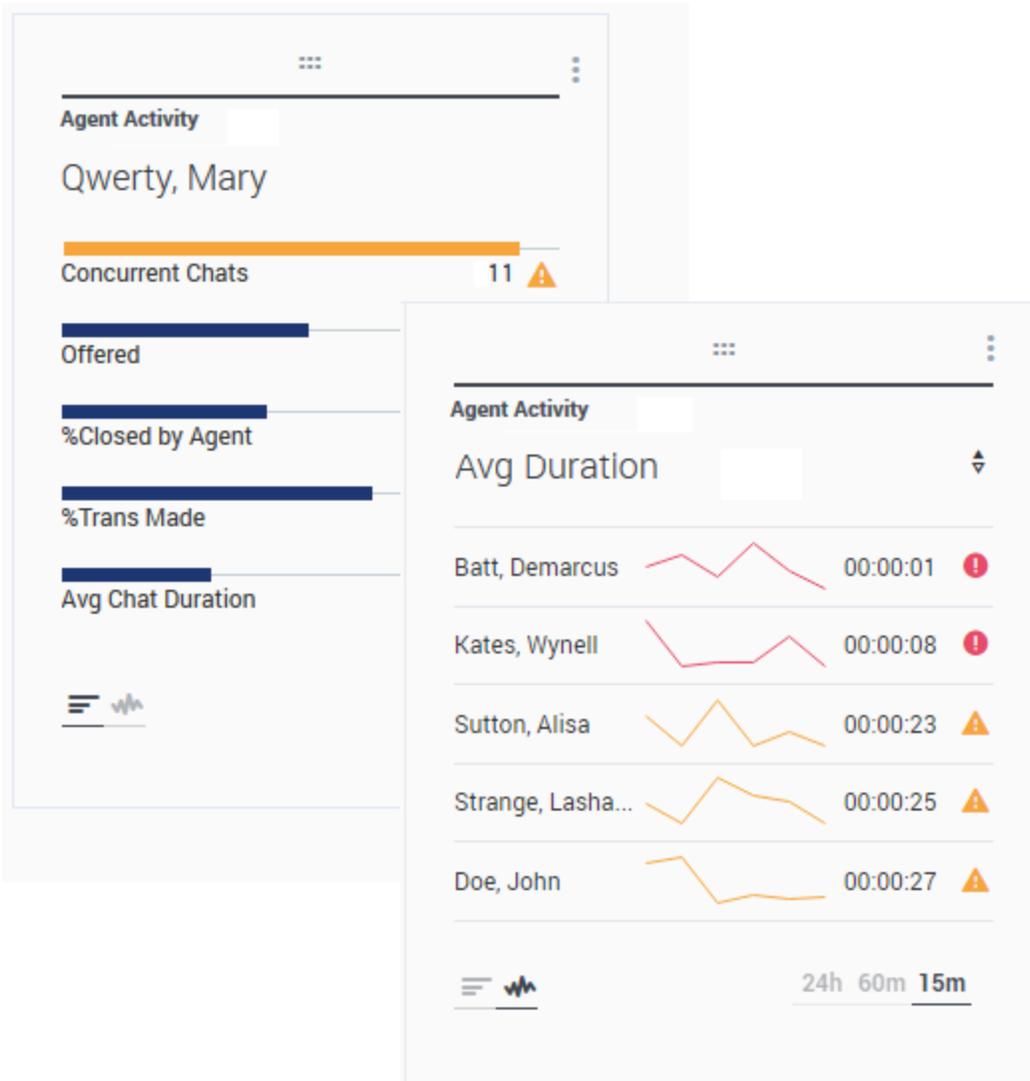
Sie können eine zusätzliche Linie für einen Statistiktrend aktivieren, wenn Sie die Option **Format** auf **Wortgrafik** ändern.

## Liniendiagramm



Sie können das Liniendiagramm beispielsweise verwenden, um den Trend der beantworteten Anrufe der einzelnen Agenten zu vergleichen. Sie können ein Anzeigintervall von 15 Minuten, 1 Stunde oder 1 Tag auswählen. Wählen Sie bis zu drei Objekte mit dem Kopfzeilentyp „Statistiken“ oder bis zu drei Statistiken mit dem Kopfzeilentyp „Objekt“ aus.

## Listen-Widget



Das Listen-Widget zeigt entweder eine Statistik für viele Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt. Abhängig von der ausgewählten Referenz steht möglicherweise die Option „Kopfzeilentyp“ für diesen Widget-Typ zur Verfügung.

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen-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.

Wichtig

Nicht numerische (Fehler-) Werte werden in numerische Werte umgewandelt, damit sich eine Gerade zwischen den vorherigen und den nächsten gültigen Werten ergibt.

Beispiel: Eine Statistik hat die historischen Werte:

10, 10, 10, 10, Fehler, Fehler, Fehler, 50, 50, Null, 10.

Die Diagrammwerte können wie folgt auf einer Geraden gezeichnet werden:

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

## Text-Widget

**Display Options**

Widget Title  
Text Widget

Show Title in Widget

Size

Background color  
#2d8cd2

Text

Normal B I A

Text widget allows to display the text information. It can be pinned to the bottom of a dashboard or wallboard and used as a news ticker. You can change the size and style of the text, customize the background color.

Specific font size is applicable for the pinned view only. The normal widget view will show text that is auto-resized to fit the whole widget size.

**Preview in Presentation Mode (live data not shown here)**

Normal Widget View

Text widget allows to display the text information. It can be pinned to the bottom of a dashboard or wallboard and used as a news ticker. You can change the size and style of the text, customize the background color.

Pinned to Bottom

Text widget allows to display the text information. It can be pinn...

Das Text-Widget wird in der Vorlage Text-Widget erstellt.

Ab Version 8.5.108 beinhaltet Genesys Pulse die Funktion, Informationen für seine Zielgruppen mit

einem Text-Widget anzuzeigen. Das Text-Widget kann als News-Feed-Ticker angezeigt und von Administratoren bearbeitet werden.

Ab Version 9.0.001 können Sie Größe, Farbe und Stil des Texts ändern und die Hintergrundfarbe anpassen. Bei Erstellung in einem Wallboard erbt das Text-Widget standardmäßig das aktuelle Design des Wallboards im Vollbildmodus.