

# **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

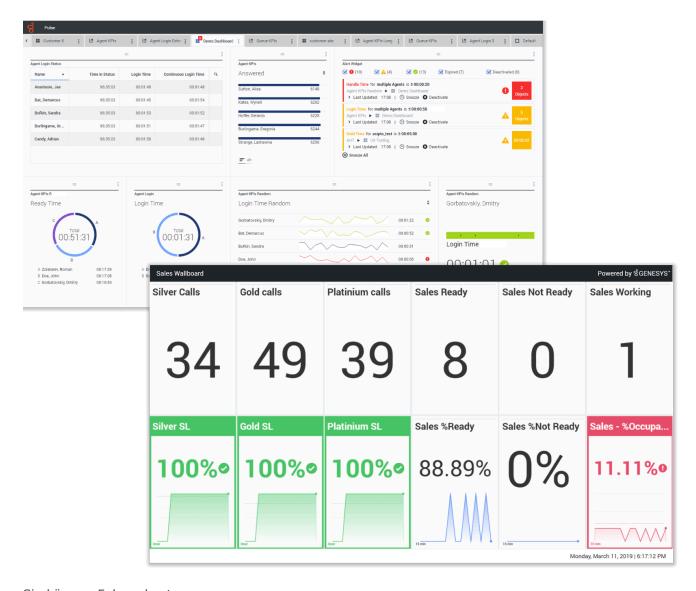
Pulse 9.0.0

# Table of Contents

Hilfe zu Genesys Pulse	3
Erste Schritte	5
Genesys Pulse-Benutzereinstellungen	11
Tastaturnavigation	14
Dashboards und Wallboards	15
Beispiele für Dashboards und Wallboards	22
Beliebte Berichte	26
Vorlagen für Standardberichte	33
Agentenstatistik	41
Kampagnenstatistiken	49
eServices-Statistiken	55
Warteschlangenstatistik	69
Berichtsvorlagen verwalten	78
Statistikeigenschaften	89
Berichtsformeln	104
Funktionsbibliothek für Vorlagen	113
Widget hinzufügen	122
Widget-Typen	129
Widget-Verwaltung	139
Widget-Fehler	144
Externe Inhalte anzeigen	147
Importieren/Exportieren	150

# Hilfe zu Genesys Pulse

Bei Genesys Pulse handelt es sich um eine widgetbasierte Leistungs-Dashboardlösung für die Überwachung von Ressourcen im Contact Center in Echtzeit.



### Sie können Folgendes tun:

• Dashboards oder Wallboards erstellen, um u. a. Agenten, Agentengruppen und Warteschlangen zu überwachen.

- Berichts-Widgets zur Anzeige benutzerdefinierter Ring-, Raster-, KPI (Key Performance Indicator)-, Listen- oder Zeilendiagramme anpassen.
- in Pulse enthaltene, standardmäßige Widget-Vorlagen verwenden und eigene Berichtsvorlagen definieren, um schnell Widgets für Ihr Dashboard zu erstellen.

#### Sind Sie bereit? Erste Schritte

Suchen Sie Antworten auf bestimmte Fragen? Sie finden sie möglicherweise in den folgenden Themen:

- Beliebte Echtzeitberichte
- · Dashboards und Wallboards verwalten
- · Beispiele für Dashboards und Wallboards
- · Berichte zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen
- Externe Inhalte anzeigen
- Statistikeigenschaften
- · Berichtsvorlagen und Statistikdetails

### Tipp

- Verwenden Sie für eine ordnungsgemäße Anzeige von Genesys Pulse im Browser einen unterstützten Browser, und nutzen Sie eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024 × 768.
- Genesys Pulse unterstützt die zwei neuesten Versionen von Google Chrome, Apple Safari und Microsoft Edge sowie die neueste Version von Firefox ESR und Microsoft Internet Explorer 11.
- Deaktivieren Sie den Kompatibilitätsmodus, falls Sie Microsoft Internet Explorer 11 verwenden.

# Erste Schritte

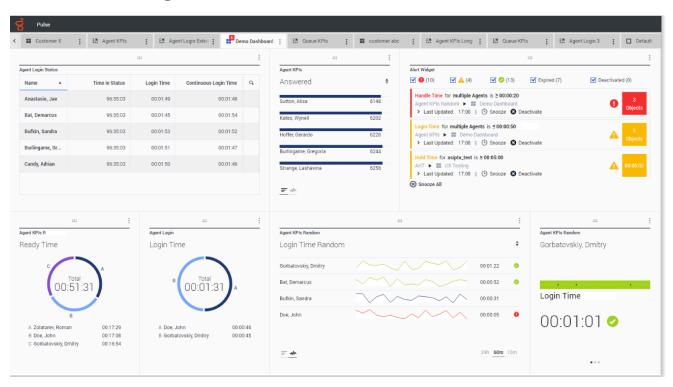
Genesys Pulse ist Ihr Gateway für die Überwachung Ihres Contact Centers, so dass Sie Ihre Geschäftsanforderungen besser erfüllen können.

### 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.

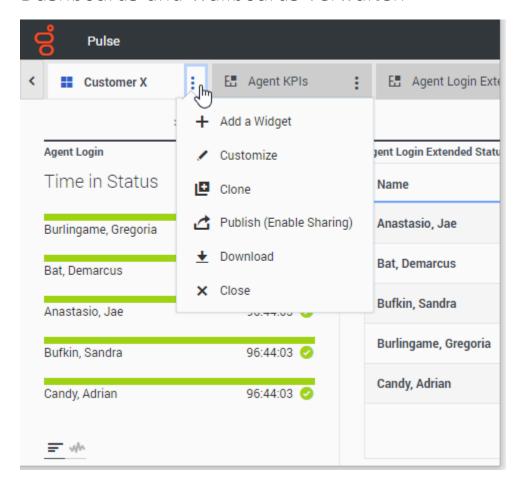
### Auf Berichte zugreifen



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

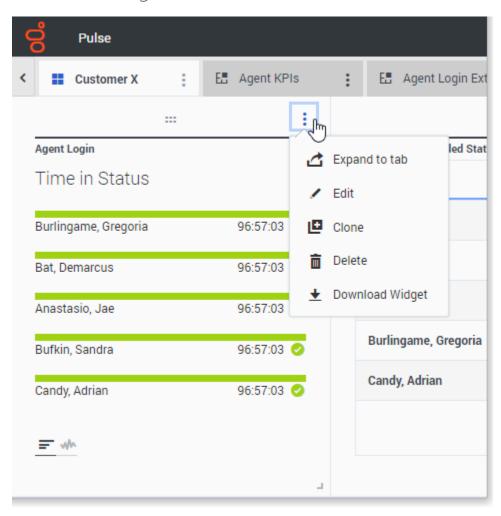


Verwenden Sie die Registerkarten, um Genesys Pulse Dashboards und Wallboards zu verwalten. Klicken Sie in der rechten Ecke der Dashboard-Registerkarte auf das Symbol "Mehr", um die Optionen anzuzeigen:

- 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.

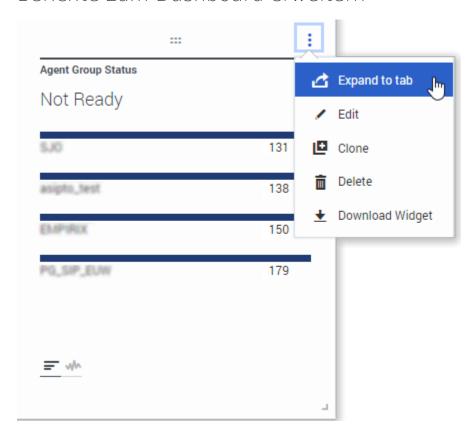
Sie können Folgendes tun:

- 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.

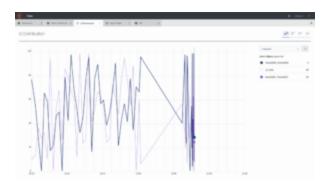
### Berichte zum Dashboard erweitern



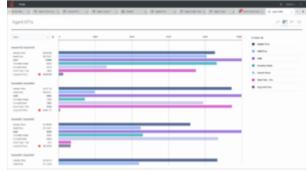
Klicken Sie in der oberen rechten Ecke eines Widgets auf das Symbol "Mehr", und wählen Sie anschließend **Auf Registerkarte erweitern** aus, um eine detaillierte Ansicht des Berichts anzuzeigen. Dieser erweiterte Bericht wird in einer neuen Registerkarte geöffnet, sodass Ihr ursprüngliches Dashboard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







### • [+] 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.



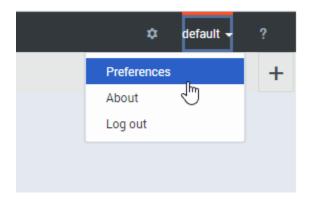
### Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

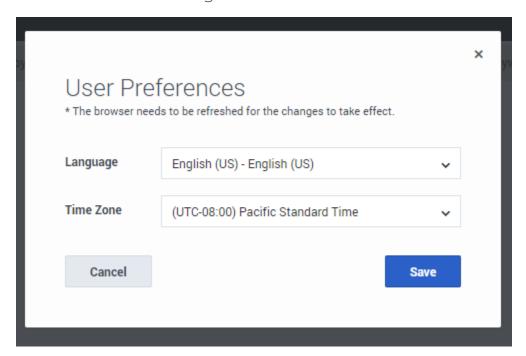
- Dashboards und Wallboards verwalten
- Beispiele für Dashboards und Wallboards
- Berichts-Widgets hinzufügen
- Beliebte Echtzeitberichte
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen

# Genesys Pulse-Benutzereinstellungen

Ab Version 9.0.004 können Sie das Genesys Pulse-Menü Einstellungen verwenden, um die Sprache und Zeitzone festzulegen:

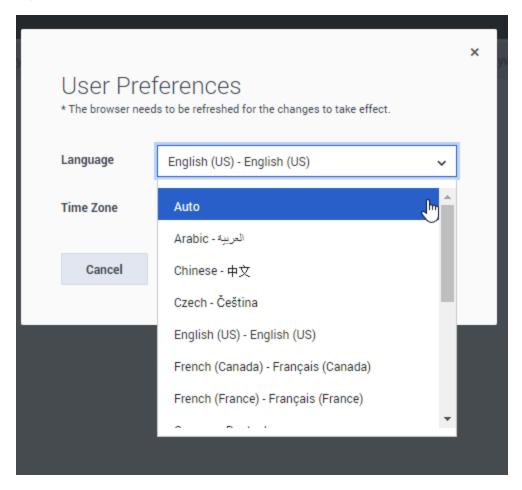


### Benutzereinstellungen



Dieses Dialogfeld ermöglicht die Auswahl der Benutzeroberflächensprache aus installierten Sprachpaketen und der Zeitzonen aus Zeitzonen, die auf dem Genesys Configuration Server verfügbar sind.

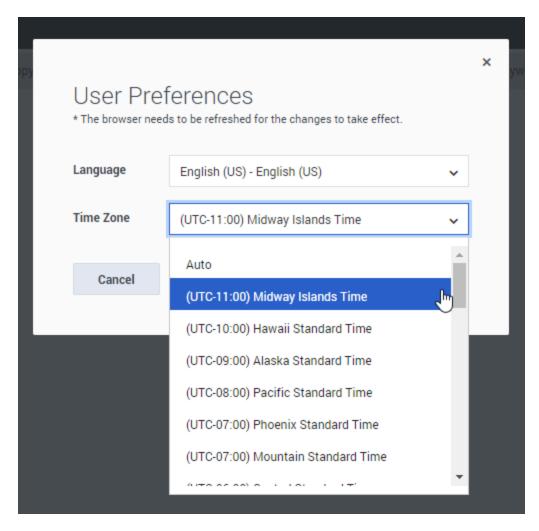
### Sprache



Wenn Sie für Sprache die Option "Auto" auswählen, wird die in den Browser-Einstellungen angegebene Sprache verwendet. Falls die Einstellungen des Sprachpakets (das der im Browser angegebenen Sprache entspricht) nicht verfügbar sind, wird Englisch verwendet.

Siehe auch Sprachpakete bereitstellen für weitere Informationen.

### Zeitzone



Wenn Sie für Zeitzone die Option "Auto" auswählen, wird die lokale Zeitzone des Client-Computers verwendet.

# Tastaturnavigation

Ab Version 9.0.003 unterstützt Genesys Pulse die Tastaturnavigation.

### Grundlegende Navigationsverknüpfungen

Die folgenden Tastenkombinationen sind verfügbar, um in den Komponenten zu navigieren:

- Tabulator Setzt den Fokus auf die nächste Komponente (Menü, Feld, Schaltfläche, Ansicht usw.)
- Umschalttaste + Tabulator Setzt den Fokus auf die vorherige Komponente (Menü, Feld, Schaltfläche, Ansicht usw.)

In den meisten Fällen erfolgt die Bewegung von links nach rechts und von oben nach unten.

Die folgenden Tastenkombinationen sind verfügbar, um Steuerelemente zu manipulieren (Menüs, Kontrollkästchen und Schaltflächen):

- ENTER Für Schaltflächen, Registerkarten und Menüelemente: Führt die zugeordnete Aktion aus oder wählt die zugeordnete Option aus.
- LEERTASTE Für Schaltflächen und Kontrollkästchen: Führt die zugeordnete Aktion aus oder wählt die zugeordnete Option aus.
- NACH-OBEN/UNTEN-PFEILTASTE Nach-oben- und -unten-Bewegung in den Menüs. Alle Menü können mit der NACH-UNTEN-PFEILTASTE geöffnet werden.
- NACH-LINKS/RECHTS-PFEILTASTEN Bewegung innerhalb der Gruppe der Optionen im zugehörigen Optionsfeld.
- POS1/ENDE Bewegung zum ersten oder letzten Menüelement.

### Einschränkungen

- Die Tastaturnavigation von einem Widget zum anderen in einem Dashboard basiert nicht auf der visuellen Reihenfolge.
- Verlaufsdaten im Zeilendiagramm können nicht mithilfe der Tastaturnavigation aufgerufen werden.
- Die Widget-Übersicht kann nicht mithilfe der Tastaturnavigation aufgerufen werden.
- · Widget-Inhalte können nicht mithilfe der Tastaturnavigation geblättert werden.
- Das Sortieren im Gitter-Widget und in Verwaltungsfenstern kann nicht mithilfe der Tastaturnavigation erfolgen.

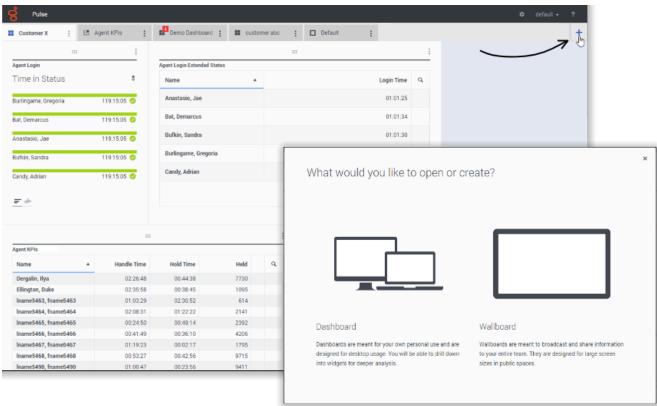
## Dashboards und Wallboards

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.

# Dashboard oder Wallboard hinzufügen

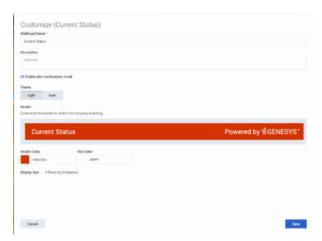


Klicken Sie zum Öffnen oder Erstellen eines neuen Dashboards oder Wallboards auf **Dashboard hinzufügen**.

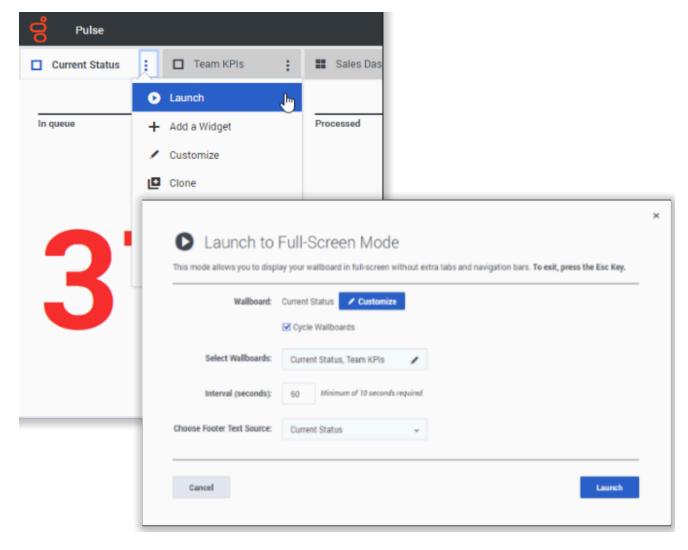
Dann können Sie zwischen einem Dashboard und einem Wallboard wählen.

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.



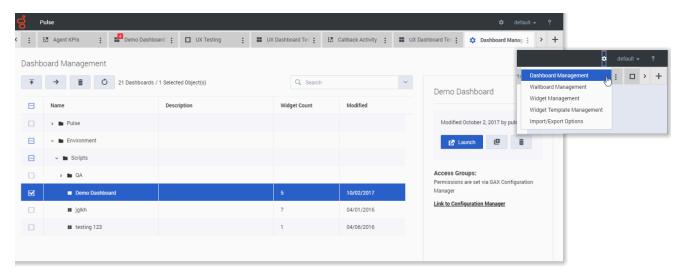
### Wallboard-Daten im Vollbildmodus anzeigen



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



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

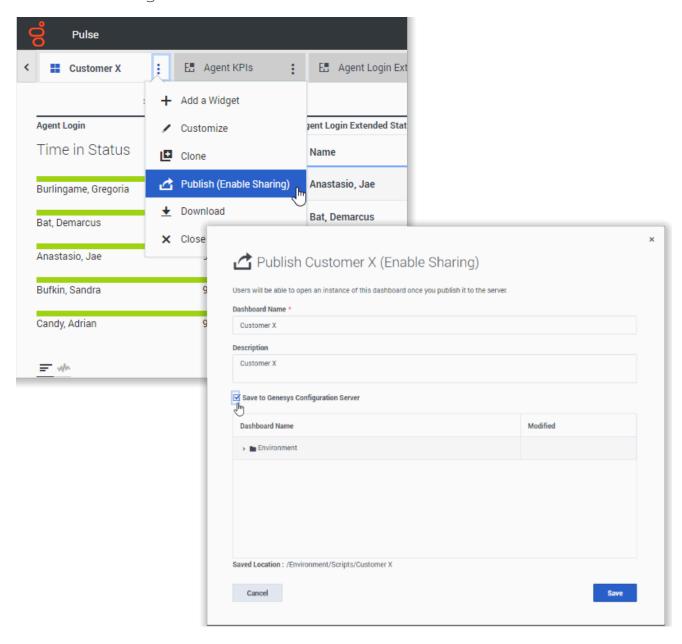
Von hier aus können Sie Aktionen für Dashboards und Wallboards ausführen, und sie Gruppen von Benutzern zuweisen.

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



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.

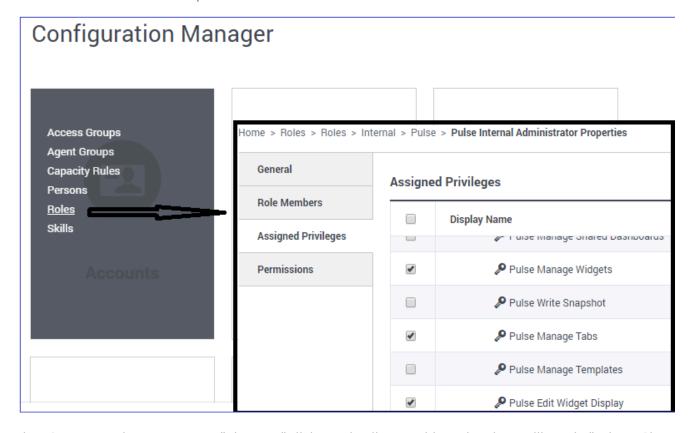
Verwenden Sie Dashboard Management, um Dashboards für andere auszublenden. Wählen Sie ein Dashboard aus, klicken Sie auf **Link zum Configuration Manager** auf der rechten Seite unter **Zugriffsgruppen** und legen Sie die Berechtigungseinstellungen für Personen fest, denen Ihre Dashboards angezeigt werden.

### 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:

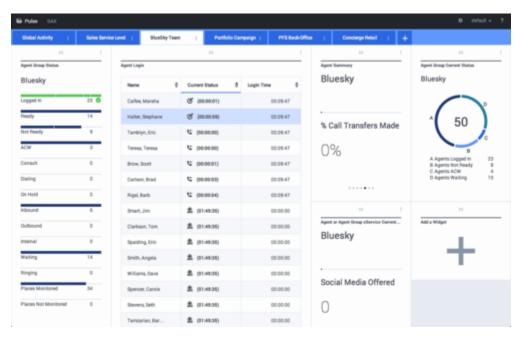
- Beispiele für Dashboards und Wallboards
- Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen
- Beliebte Echtzeitberichte
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen

# Beispiele für Dashboards und Wallboards

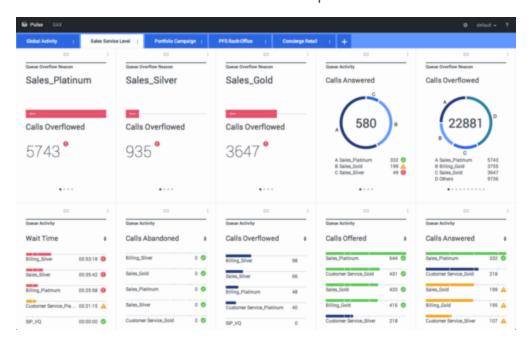
Sie können die folgenden Beispiele verwenden, mit deren Hilfe Sie entscheiden, welche Echtzeitberichte in Ihrem Dashboard oder Wallboard angezeigt werden sollen.

### Dashboard-Beispiele

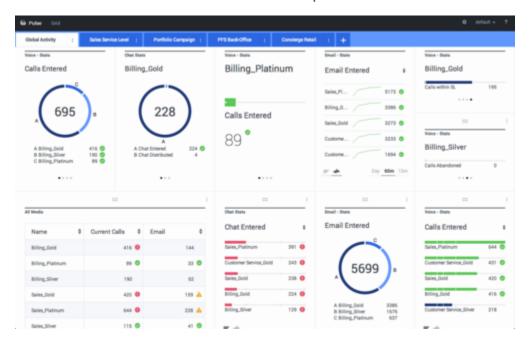
### Dashboard für Teamleitung Vertrieb



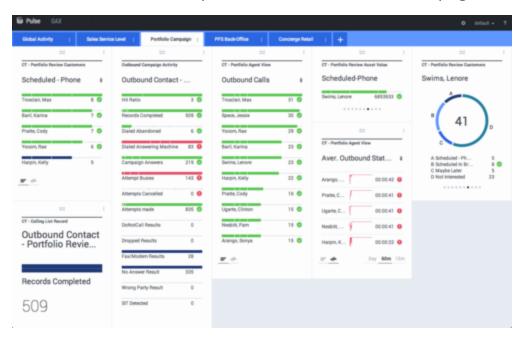
### Service Level-Dashboard für einen Supervisor im Vertrieb



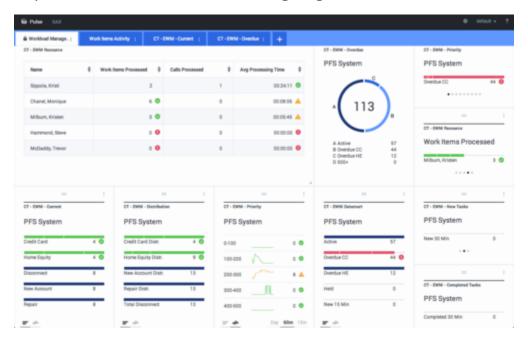
### Multichannel-Dashboard für einen Supervisor



### Dashboard für einen Supervisor einer Outbound-Kampagne

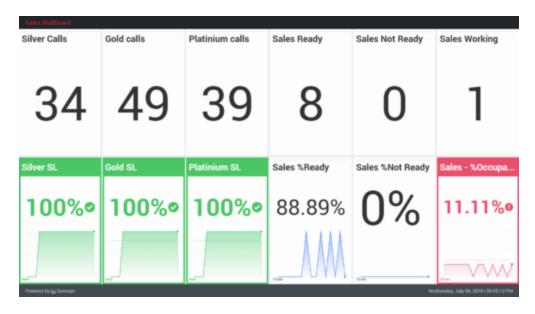


### Supervisor-Dashboard für Büroangelegenheiten



Wallboard-Beispiel

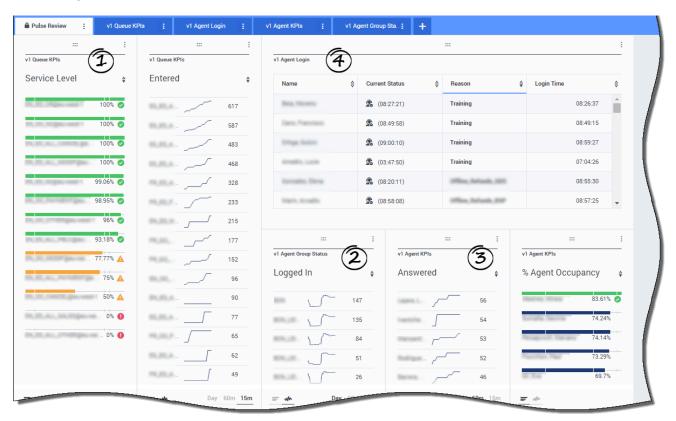
### Wallboard für Vertrieb



### Beliebte Berichte

Sie können die beliebten Echtzeitberichte in Ihr Dashboard integrieren, sodass Sie schnell mit der Überwachung Ihres Contact Centers starten können. Zunächst müssen Sie sich entscheiden, was Sie über Ihr Kontaktcenter wissen möchten.

### Genesys Pulse Dashboard-Berichte

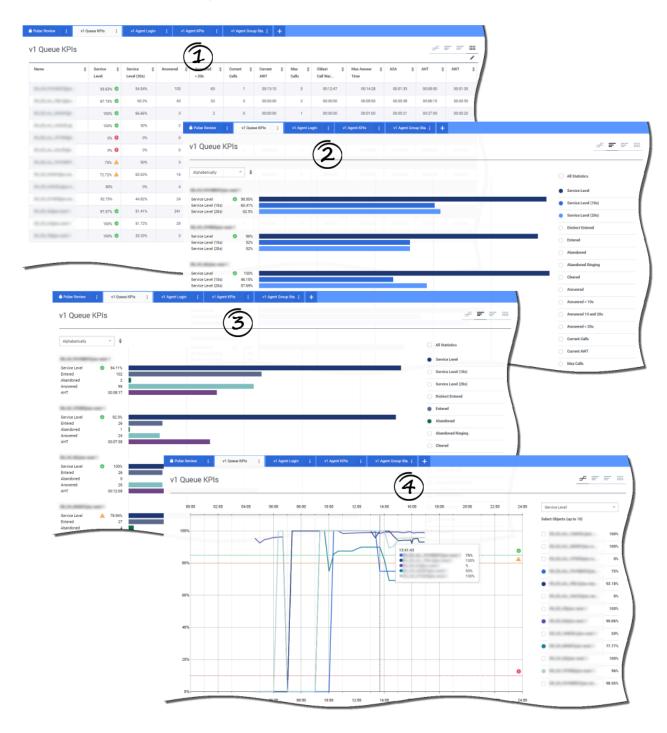


Supervisoren müssen auf einen Blick wissen, was in ihrem Contact Center vorgeht. Genesys Pulse zeigt diese Berichte in Widgets an, die einfach als Daten-, Säulen- und Zeitverfolgungsdiagramme auf Dashboard-Größe erweitert werden können.

Häufigste Fragen von Supervisoren:

- 1. Erreichen wir unsere operativen Vorgaben?
- 2. Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?
- 3. Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?
- 4. Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?

### Erreichen Sie Ihre operativen Ziele



Sie können sämtliche Anrufaktivitäten schnell analysieren, um Aktionen festzulegen, die erforderlich sind, um Ihr Ziel aus dem Bericht **Warteschlange-KPI** zu erreichen. Ebenso können Sie Chat-Aktivitäten über den Bericht **Chat-Warteschlange-KPI** analysieren.

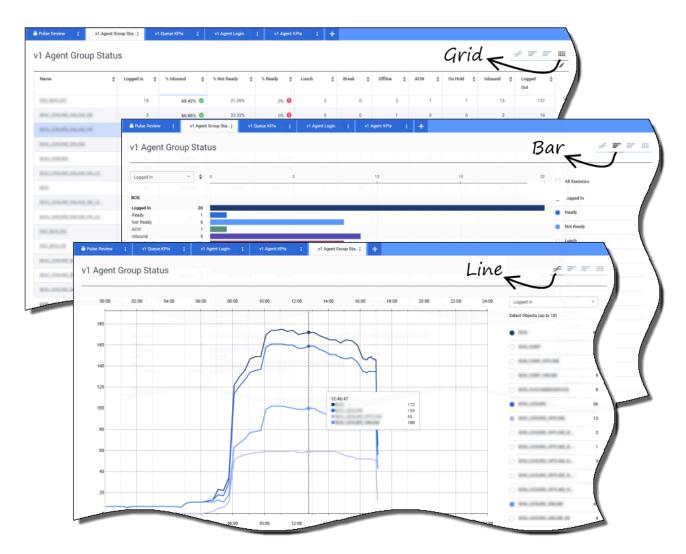
Ein KPI (Key Performance Indicator) in einem Contact Center steht oft in Verbindung mit abgebrochenen Interaktionen. Daher ist es wichtig, eine umfassende Kenntnis darüber zu erlangen, warum Kontakte abgebrochen wurden (z. B. lange Wartezeiten).

Das Contact Center-Management entwickelt die Kriterien oder Service-Level, die seine Kunden erwarten. Dieser Bericht bietet die Hauptansicht, die dazu verwendet werden kann, um festzustellen, ob das Kontaktcenter die festgelegten operativen Vorgaben erfüllt.

In diesen Beispielen zeigen die Berichte KPIs (z. B. Service Level, beantwortete Anrufe, aktuelle Anrufe in Warteschlange, Gi2 und Durchschn. Bearb.) für jedes Segment (Virtual Queue bezogen auf Kundengeschäft):

- 1. Das Datendiagramm hilft Ihnen, bestimmte Schwellenwerte basierend auf Ihrem SLA zu konfigurieren.
- 2. Das erste Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung mit einer besseren Unterteilung, sodass Sie Zeiten identifizieren können, zu denen der Service-Level schlechter sein könnte.
- 3. Das zweite Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung und andere KPIs, um die Anrufverteilungsleistung zu messen.
- 4. Das Zeitverfolgungsdiagramm zeigt den Service Level-Trend während des aktuellen Tages.

Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?



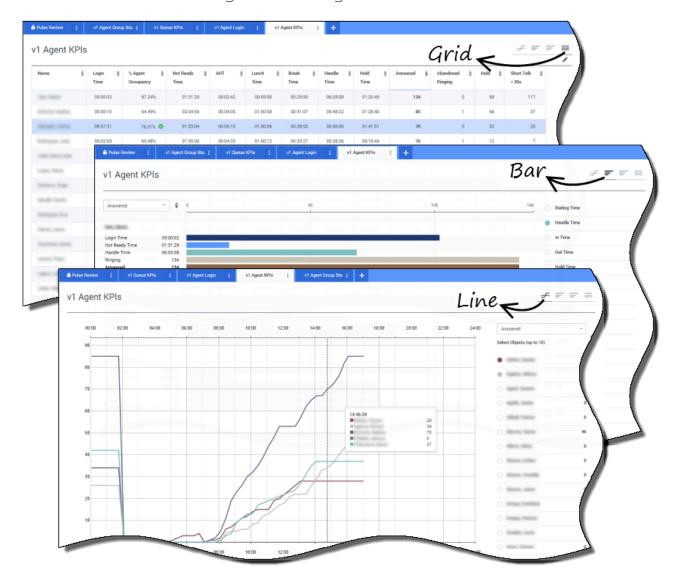
Um das Arbeitspensum in verschiedenen Teams zu verwalten, können Supervisoren Verfügbarkeit und Verhalten ihrer Mitarbeiter in den Berichten **Agentengruppenstatus** überwachen. Dort erhalten Supervisoren eine Übersicht über verfügbares Personal und den aktuellen Status. Sie können z. B. sehen, welcher Prozentsatz der Agenten Anrufe bearbeitet, gehalten wird, auf Anrufe wartet oder mit Grund nicht bereit ist.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Säulendiagramm zeigt die Agentenstatusverteilung für jedes Team.
- · Das Zeitverfolgungsdiagramm hilft Ihnen, den Trend der angemeldeten Agenten für jedes Team zu

vergleichen.

### Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?



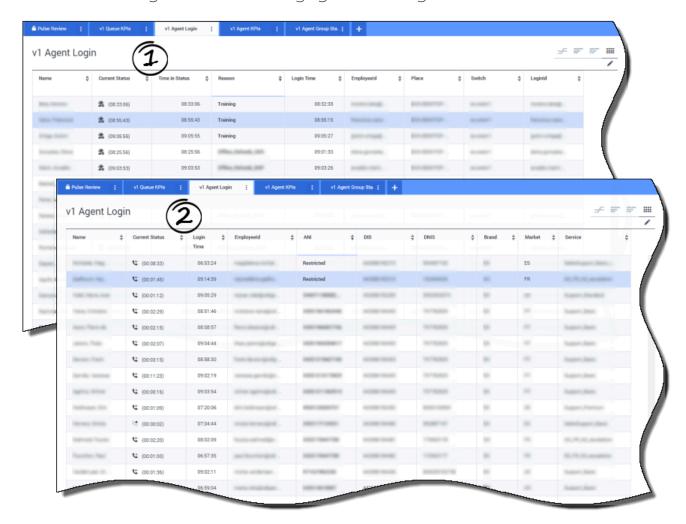
Sie sehen die KPIs einer Agentengruppe in Ihrem Contact Center in den Berichten **Agenten-KPI**. Sie können andere medienspezifische Aktivität über die Berichte **Chat-Agenten-KPI** und **E-Mail-Agenten-KPI** analysieren.

Agenten verwalten viele Transaktionen und Status im Zusammenhang mit oder zusätzlich zu beantworteten Anrufen. Genesys Pulse zeigt Ihnen alle Daten in einem Bericht, um Supervisoren einen Überblick über die Agentenleistung basierend auf der Problemlösung beim Erstkontakt zu ermöglichen. Zum Beispiel sehen Sie Weiterleitungen im Vergleich mit der Anzahl der beantworteten Anrufe, was ein Merkmal für ungelöste Kundenanfragen bei Erstkontakt sein kann.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt Agenten-KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Balkendiagramm zeigt Agentenstatus und -aktivität. Supervisoren können Agenten nach bestimmten Kriterien sortieren. Beispielsweise kann der Supervisor Agenten nach beantworteten Anrufen sortieren.
- Das Zeitverfolgungsdiagramm vergleicht den Trend der beantworteten Anrufe der einzelnen Agenten.

### Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?



Sie müssen sicherstellen, dass alle Aspekte Ihres Unternehmens abgedeckt sind. Sie können die Eigenschaften, den Status und die verwalteten Medien einzelner Agenten im Bericht **Agentenanmeldung** sehen. Mit diesem Bericht können Supervisoren sicherstellen, dass Agenten dort angemeldet sind, wo sie es sein sollten, und Medien verwalten, für die sie zuständig sind.

Beispiele:

- Das erste Datendiagramm zeigt die Ursachen, warum Agenten in einer bestimmten Gruppe nicht bereit sind.
- Das zweite Datendiagramm zeigt die Eigenschaften des momentan vom Agenten bearbeiteten Anrufs. Es umfasst 4 SWPs: Servicetyp, Unterkategorie des Services, Kundensegment und Geschäftsergebnis.

### Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen

# Vorlagen für Standardberichte

Genesys Pulse enthält Vorlagen für die beliebtesten Berichte. Mithilfe dieser Vorlagen können Sie Ihrem Dashboard schnell Berichts-Widgets hinzufügen. Im Folgenden wird eine Übersicht über Berichte bereitgestellt, die gegebenenfalls enthalten sind. Außerdem sind Links zu Statistikdefinitionen für jede Berichtsart vorhanden.

### Agentenberichte

Siehe Definitionen zu Agentenstatistiken.

### Status der Agentengruppe

Agenten werden Anmeldungen oder Geräte zur Verfügung gestellt. Des Weiteren werden sie Medien zugewiesen, die ihren Skills entsprechen. Mit diesem Bericht kann der Supervisor sicherstellen, dass Agenten an dem für sie bestimmten Platz angemeldet sind und Medien verwalten, für die sie zuständig sind. Objekte: Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.

#### [+] Statistiken

	• Wird
Angemeldet	gehalten
• Bereit	• Inbound
Nicht bereit	<ul> <li>Outbound</li> </ul>
• Pause	• Intern
• Mittag	• Klingelt
• Offline	• Abgemeldet
• ACW	• % Bereit
• Rückfrage	% Nicht
• Wählt	<ul><li>bereit</li><li>% Inbound</li></ul>

### Agenten-KPI

Agenten verwalten viele Transaktionen und Status im Zusammenhang mit oder zusätzlich zu beantworteten Anrufen. Durch das Anzeigen aller Daten in einem Bericht erhält der Supervisor einen Überblick über die Agentenleistung entsprechend der Problemlösung beim

Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.

#### [+] Statistiken

 Anmeldedauer
 Beantwortet Beantwortet Dauer

(letzte

Klingeln

Anrufe

Ausq.

Intern

Gehalten

Erfolgte

abgebrochen

Abgebrochene

Std.)

- Bereit Dauer
  - Beim Nicht bereit
- Pausendauer

Klingeldauer

Wähldauer

Dauer

- Mittagspause
- Offline-Dauer

### Agentenanmeldung

In diesem Bericht werden eine kurze Analyse mit Angabe einer beliebigen Aktion sowie die Hauptansicht bereitgestellt, anhand der festgestellt wird, ob das Contact Center den Kriterien oder dem Service Level entspricht, das bzw. die von Kunden erwartet werden. Objekte: Agent.

#### [+] Statistiken

- Aktueller Status
- · Anmelde-
- · Zeit im Status
- Durchwahl
- Anmeldedauer
- Position Aktueller
- Fortlaufende Anmeldedauer Grund
  - Status KVP Servicetyp
  - Mitarbeiter-
- Service-
- ID
- Untertyp
- Ort
- Kundensegment
- Erfolgte Bearbeitungszeit Weiterleitungen • Telefonanlage
- Geschäftsergebnis

- Eing. Rückfrage Dauer
  - Kurze

		Ausg.  • Haltedauer  • ACW-Dauer  • Dauer Rückfrage  • Dauer Intern  • Angeboten	Sprechzeit < 10 s  • AHT  • Durchschn. ACW- Dauer  • Durchschn. Haltedauer  • Durchschn. Dauer Eing.  • Durchschn. Dauer Ausg.  • Durchschn. Klingeldauer  • Agentenbeleg	ung
iWD-Agentenakti In diesem Bericht werder Agenten oder Agentengr Zusammenhang mit der Kontakten vom Typ iWD- dargestellt. Objekte: Agentenarbeits Agentengruppe, Arbeitsp [+] Statistiken	n Aktivitäten von ruppen im Bearbeitung von Arbeitsobjekt splatz,	iWD- Warteschlange In diesem Warteschla Überblick über aktue Echtzeit erfolgende A bereitgestellt, die mit Warteschlangen verk Objekte: Sammelbe [+] Statistiken	angenbericht wird ein lle oder nahezu in Aktivitäten t den iWD- enüpft sind.	
Angeboten	Zeitlimit erreicht Erfolgte Weiterleitungs Verarbeitungs Durchschn. Verarbeitungs	<ul><li>Eingetreten</li><li>Angehalten</li><li>Verschohen</li></ul>	<ul> <li>Min.         verarbeitet</li> <li>Aktuell         wartend</li> <li>Aktuell in         Warteschlang</li> </ul>	e

# Kampagnenberichte

Siehe Definitionen zu Kampagnenstatistiken.

### Wichtig

Zur Verwendung von Rückrufvorlagen müssen Sie die Genesys-Lösung für Rückrufmetriken konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch für die Rückruflösung.

#### Kampagnenaktivität Mithilfe dieses Berichts können Sie die Aktivität im Zusammenhang mit ausgehenden Kampagnen überwachen. Objekte: Anrufliste, Kampagne. [+] Statistiken Kampagnengruppenaktivität Status Kampagnenrückruf Mithilfe dieses Berichts können Sie die Unternommeneln diesem Bericht sind Informationen im Aktivität im Zusammenhang mit Trefferquote Zusammenhang mit eingeleiteten Versuche Outbound-Kampagnengruppen Kampagnenrückrufen enthalten. überwachen. Geschätzte Objekte: Anrufliste, Kampagne, Objekte: Kampagnengruppe. DoNotCall-Dauer Kampagnen-Anrufliste. Ergebnisse [+] Statistiken Abgeschlossene [+] Statistiken Eraebnisse Einträge Aufgelegt Abgeschlossen Agenten Aktiviert Abgebrochene wartend Wählvorgänge Ergebnisse Persönlich Verpasst Deaktiviert Faxverpasst Ports AnrufbeantworterModem Geplant Wird wartend Persönlich nach ausgeführt Persönlich Wählvorgang • Ergebnis geplant Einträge Keine abgeschlossen Systemfehler wartend Antworten Antwort Versuche Ergebnis Beschäftigt Falscher Teilnehmer Abgebrochene Versuche SIT erkannt Kampagnengruppenstatus Mithilfe dieses Berichts können Sie den aktuellen Status und die aktuelle Dauer im Zusammenhang mit Aktivitäten von ausgehenden Kampagnengruppen überwachen. Zulässige Objekte: Kampagnengruppe. [+] Statistiken Aktueller Agenten Status wartend · Systemfehler · Ports

Wählmodus
 Einträge wartend

### eServices-Berichte

Siehe Definitionen zu eServices-Statistiken.



#### Antwortdauer • Durchschn. Abgelehnt Nachrichtengröße Abgelehnt Gesamtzahl (15 Min.) der Agentenantworten Verpasst Gesamtdauer Verpasst (15 Min.) Agentenantworten % Erfolgte Gesamtgröße Weiterl. Agentennachrichten Erfolgte Weiterleitungen Gesamtzahl der Agentennachrichten

### E-Mail-Warteschlangenaktivität

In diesem Warteschlangenbericht wird ein Überblick über aktuelle oder nahezu in Echtzeit erfolgende Aktivitäten in den einzelnen E-Mail-Warteschlangen bereitgestellt.

Objekte: Sammelbereich.

#### [+] Statistiken

- Max. Eingetreten verarbeitet Angehalten
- Verschoben

#### Min. verarbeitet

### eServices-Agentenaktivität

Anhand dieses Berichts können Sie die KPIs von Agentengruppen im Zusammenhang mit eServices-Medien (Chat, E-Mail, soziale Medien) überwachen und Verhaltensprobleme ermitteln, die behoben werden müssen. Objekte: Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.

### [+] Statistiken

			Bearbeitung
•	Nutzung	•	Angebotene
•	Anmeldedau	er	Chats
•	E-Mail in Bearbeitung	•	Akzeptierte Chats
•	Angebotene	•	Bearbeitete

Chat in

Chats

- E-Mails Akzeptierte E-Mails
  - Chats Bearbeitete Soziale
  - E-Mails Medien in Bearbeitung Bearbeitungsdauer
    - E-Mails Angebotene soziale Medien

### KPIs eServices-Warteschlange

In diesem Warteschlangenbericht wird ein Überblick über aktuelle oder nahezu in Echtzeit erfolgende Aktivitäten für eServices-Kanäle bereitgestellt. Zulässige Objekte: Sammelbereich.

#### [+] Statistiken

- E-Mail wartend
- E-Mail in Bearbeitung
- E-Mail in Warteschlange
- Chat Bearbeitungsdauer wartend
  - Chat in Bearbeitung
  - Chat in Warteschlange

- Soziale Medien wartend
- Soziale Medien in Bearbeitung
- Soziale Medien in Warteschlange
- Arbeitsobjekt wartend
- Arbeitsobjekt Bearbeitung

Arbeitsobjekt Warteschlange

#### Akzeptierte soziale Medien Bearbeitete soziale Medien · Bearbeitungsdauer soziale Medien Facebook-Medienaktivitäten Twitter-Medienaktivitäten In diesem Bericht werden Aktivitäten von In diesem Bericht werden Aktivitäten von Agenten oder Agentengruppen im Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Zusammenhang mit der Bearbeitung von Interaktionen in den sozialen Medien Interaktionen in den sozialen Medien dargestellt. dargestellt. Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe. Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe. [+] Statistiken [+] Statistiken Angeboten Angeboten Abgelehnt Abgelehnt Angeboten Angeboten Abgelehnt Abgelehnt (60 Min.) (60 Min.) (60 Min.) (60 Min.) % Akzeptiert · % Akzeptiert Verpasst Verpasst % Abgelehnt % Abgelehnt Verpasst Verpasst % Verpasst (60 Min.) % Verpasst (60 Min.) Akzeptiert Simultane Akzeptiert Simultane Facebook-Twitter- Akzeptiert Akzeptiert Aktivitäten Aktivitäten (60 Min.) (60 Min.)

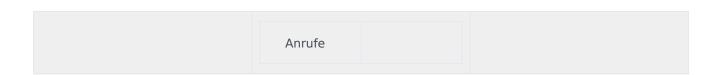
## Warteschlangenberichte

#### Siehe Definitionen zu Warteschlangenstatistiken.

# Rückrufaktivität In diesem Bericht werden Statistiken zu Anrufaktivitäten im Zusammenhang mit Rückrufwarteschlangen bereitgestellt. KPIs Warteschlange Grund für Warteschlangenüberlauf aller Agenten, die einer Gruppe zugewiesen wurden, und ihren aktuellen In diesem Bericht werden Gründe

zusammenfassenden Überblick über verfügbares Personal und eine Ansicht der aktuellen Status erhalten. Objekte: Warteschlangengruppe, Warteschlange, Routing-Punkt. [+] Statistiken · Service-Level Service Level (10 Sek.) AWT Service Level aktuell (20 Sek.) Anrufe angeführt, warum Anrufe aus Service max. Warteschlangen entfernt wurden. Level Objekte: Warteschlangengruppe, Anrufe min. Warteschlange, Routing-Punkt. (30 Sek.) Objekte: Warteschlangengruppe, Warteschlange. Weitergeleitet [+] Statistiken Service [+] Statistiken Level Ältester (45 Sek.) Anruf Überlauf Eingetreten wartend abgehalten Service • Akzeptierte Rückrufe Gelöscht Level Max. Überlauf Beantwortete Rückrufe (60 Sek.) Antwortzeit % Gelöscht Routing · In Warteschl. Einmalig ASA Überlauf Überlauf eingetreten geschlossen · Wartezeit gesamt Voicemail AHT Eingetreten · Beantwortet in Wartezeit Überlauf Überlauf AWA gesamt Sondertag Nachricht Abgebrochen AWT Überlauf Überlauf Beim Notfall ausgelagert Klingeln · % Abgebrochen abgebrochen % Gelöscht Gelöscht Wartezeit **Beantwortet**  Angemeldete Beantwortet Agenten < 10 Sek. Bereite Beantwortet Agenten in 10 bis · % Bereite 20 Sek. Agenten Beantwortet < 30 Sek. Beantwortet < 60 Sek. Aktuelle

Status, sodass Supervisoren einen



# Agentenstatistik

Bericht	Statistik	Definition
Status der Agentengruppe	Bereit	Die Anzahl der Agenten, die aktuell den Status "Bereit" aufweisen. In der Regel stellt dies die Gesamtzahl der Agenten dar, die auf Kundeninteraktionen oder bestimmte Aufgaben warten.
Status der Agentengruppe	Nicht bereit	Die Anzahl der Agenten, die derzeit angemeldet sind und momentan den Status "Nicht bereit" aufweisen. In der Regel stellt dies die Gesamtzahl der Agenten dar, die nicht zur Verfügung stehen, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	Pause	Die Anzahl der Agenten, die den Status "Nicht bereit" aufweisen und bei denen "Pause" als Grund angegeben ist.
Status der Agentengruppe	Mittag	Die Anzahl der Agenten, die den Status "Nicht bereit" aufweisen und bei denen "Mittag" als Grund angegeben ist.
Status der Agentengruppe	Offline	Die Anzahl der Agenten, die den Status "Nicht bereit" aufweisen und bei denen ein anderer Grund als "Mittag" und "Pause" angegeben ist.
Status der Agentengruppe	ACW	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status AfterCallWork. Dieser Status ist in der Regel der Fall, wenn ein Agent nicht mehr im Gespräch mit dem Kunden ist, jedoch noch zusätzliche Zeit benötigt, um die Anforderungen der Kunden ordnungsgemäß zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	Rückfrage	Die aktuelle Anzahl von Agenten im Status CallConsult (d. h., die Rückfragenanrufe durchführen).
Status der Agentengruppe	Wählt	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallDialing (d. h., die sich im Wählmodus befinden).
Status der Agentengruppe	Wird gehalten	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallOnHold, d. h.,

Bericht	Statistik	Definition
		dass ein oder mehrere Anrufe des Agenten gehalten werden.
Status der Agentengruppe	Inbound	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallInbound, d. h., dass der Agent einen oder mehrere Inbound-Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Outbound	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallOutbound, d. h., dass der Agent einen oder mehrere Outbound-Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Intern	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallInternal, d. h., dass der Agent einen oder mehrere interne Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Klingelt	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallRinging, d. h., dass ein oder mehrere Anrufe darauf warten, von einem Agenten beantwortet zu werden.
Status der Agentengruppe	Abgemeldet	Die Anzahl der Agenten, die aktuell aus der Genesys- Umgebung abgemeldet sind.
Status der Agentengruppe	% Bereit	Der Prozentsatz der Agenten, der bereit ist, Kundenanrufe zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	% Nicht bereit	Der Prozentsatz der Agenten mit dem Status "Nicht bereit".
Status der Agentengruppe	% Inbound	Der Prozentsatz der Agenten, die Kundenanrufe bearbeiten.
Agenten-KPIs	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. In dieser Metrik wird die Anmeldedauer nicht berücksichtigt, wenn die Telefonanlage vom Stat Server getrennt ist. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Anmeldedauer für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent auf den nächsten Anruf gewartet hat. Die Gesamtdauer aller Status von "WaitForNextCall", die für einen bestimmten Agenten während des Berichtsintervalls

Bericht	Statistik	Definition
		abgeschlossen wurden. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Zeit im Status "Bereit" für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, in der sich die DN eines Agenten während des Berichtsintervalls im Status "NotReadyForNextCall" befand. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Zeit im Status "Nicht bereit" für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Pausendauer	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus dem Grund "Pause" nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Mittagspause	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus dem Grund "Mittag" nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Offline-Dauer	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus einem anderen Grund als "Pause" oder "Mittag" nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, während der Anrufe auf einem Agententelefon eingingen.
Agenten-KPIs	Wähldauer	Die Gesamtdauer, während der Anrufe auf einem Agententelefon gewählt wurden.
Agenten-KPIs	Bearbeitungszeit	Die Gesamtdauer, während der Agenten Inbound-, interne oder Outbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Eing.	Die Gesamtdauer, während der Agenten Inbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Ausg.	Die Gesamtdauer, während der Agenten Outbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Haltedauer	Die Gesamtdauer, die Agenten im Status "Halten" verbracht haben.

Bericht	Statistik	Definition
Agenten-KPIs	ACW-Dauer	Die Gesamtdauer, in der sich die DN(s) eines Agenten während des Berichtsintervalls im Status "AfterCallWork" befand(en). Dies entspricht in der Regel der Zeit, die ein Agent mit der Nachbearbeitung nach Anrufen verbracht hat.
Agenten-KPIs	Dauer Rückfrage	Die Gesamtdauer, während der Agenten Rückfragenanrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Intern	Die Gesamtdauer, während der Agenten interne Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Angeboten	Die Gesamtzahl der Anrufe, die einem Agenten angeboten wurden.
Agenten-KPIs	Beantwortet	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die der Agent beantwortet hat.
Agenten-KPIs	Beantwortet (letzte Std.)	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die der Agent in der letzten Stunde beantwortet hat.
Agenten-KPIs	Beim Klingeln abgebrochen	Die Gesamtzahl der Anrufe, die während des Klingelns am Agenten-Desktop abgebrochen wurden.
Agenten-KPIs	Abgebrochene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die von einem Agenten-Desktop an einen anderen weitergeleitet wurden (RONA).
Agenten-KPIs	Ausg.	Die Gesamtzahl der Outbound- Anrufe, die von dem Agenten bearbeitet wurden.
Agenten-KPIs	Intern	Die Gesamtzahl der internen Anrufe, die von dem Agenten bearbeitet wurden.
Agenten-KPIs	Gehalten	Die Gesamtzahl der Anrufe, die der Agent auf Halten gesetzt hat.
Agenten-KPIs	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die von diesem Agenten während des Berichtsintervalls weitergeleitet wurden.
Agenten-KPIs	Erfolgte Rückfrage	Die Gesamtzahl der Sprachrückfragen, die von diesem Agenten vorgenommen wurden.
Agenten-KPIs	Kurze Sprechzeit < 10 Sek.	Die Gesamtzahl der Ereignisse, in

Bericht	Statistik	Definition
		denen sich die DN dieses Agenten in einem Anrufstatus befand, der unter der angegebenen Dauer (10 Sek.) lag.
Agenten-KPIs	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit stellt die Gesamtdauer dar, während der ein Agent Inbound-, Outbound-, interne Aufgaben sowie Aufgaben im Zusammenhang mit Rückfragen, im Status "Halten" und der Anrufnachbearbeitung bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtzahl der Inbound-, Outbound- und internen Anrufe geteilt wird.
Agenten-KPIs	Durchschn. ACW-Dauer	Die durchschnittliche Anrufnachbearbeitungszeit stellt die Gesamtdauer dar, während der sich ein Agent im ACW-Status befindet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, die dieser Agent in der ACW verbrachte.
Agenten-KPIs	Durchschn. Haltedauer	Die durchschnittliche Haltedauer stellt die Gesamtzeit dar, während der sich ein Agent im Status "Halten" befindet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, die dieser Agent einen Kunden auf Halten gesetzt hat.
Agenten-KPIs	Durchschn. Dauer Eing.	Die durchschnittliche Inbound- Dauer stellt die Gesamtzeit dar, während der ein Agent eingehende Anrufe bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der dieser Agent Inbound-Anrufe bearbeitet.
Agenten-KPIs	Durchschn. Dauer Ausg.	Die durchschnittliche Outbound- Dauer stellt die Gesamtzeit dar, während der ein Agent Outbound-Anrufe bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der dieser Agent Outbound-Anrufe bearbeitet.
Agenten-KPIs	Durchschn. Klingeldauer	Die durchschnittliche Klingeldauer stellt die Gesamtzeit dar, während der es an einem Agenten-Desktop klingelt, wobei

Bericht	Statistik	Definition
		diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der es an diesem Agenten-Desktop geklingelt hat.
Agenten-KPIs	Agentenbelegung	Der Prozentsatz der Zeit, die ein Agent mit der Bearbeitung von Anrufen verbringt, im Vergleich zu seiner Anmeldezeit insgesamt.
Agentenanmeldung	Aktueller Status	Der aktuelle Status eines bestimmten Agenten. Einige Beispiele für den Status eines Agenten sind CallInbound, CallOutbound und CallConsult.
Agentenanmeldung	Zeit im Status	Die Zeit, die dieser Agent im aktuellen Status verbracht hat.
Agentenanmeldung	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn dieser Statistiktyp auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet er die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agentenanmeldung	Fortlaufende Anmeldedauer	Aktuelle, fortlaufende Zeit, die der Agent angemeldet war. Wenn er auf GroupAgents und GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Summe aller Agenten (Arbeitsplätze) in der Gruppe.
Agentenanmeldung	Grund	Gründe, die von dem Agenten ausgewählt wurden.
Agentenanmeldung	Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten.
Agentenanmeldung	Ort	Der Arbeitsplatz des Agenten.
Agentenanmeldung	Telefonanlage	Die Telefonanlage des Agenten.
Agentenanmeldung	Anmelde-ID	Die Anmelde-ID des Agenten.
Agentenanmeldung	Durchwahl	Die Durchwahl des Agenten.
Agentenanmeldung	Position	Die Position des Agenten.
Agentenanmeldung	Aktueller Status KVP	Der aktuelle Status eines bestimmten Agenten, der in den Formeln für KVPs (Servicetyp, Service-Untertyp, Kundensegment, Geschäftsergebnis) verwendet werden soll.
Agentenanmeldung	Servicetyp	Der Servicetyp, der der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.

Bericht	Statistik	Definition
Agentenanmeldung	Service-Untertyp	Der Service-Untertyp, der der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
Agentenanmeldung	Kundensegment	Das Kundensegment, das der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
Agentenanmeldung	Geschäftsergebnis	Das Geschäftsergebnis, das der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
iWD-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing- Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
iWD-Agentenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
iWD-Agentenaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
iWD-Agentenaktivität	Vertragsende	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
iWD-Agentenaktivität	Verarbeitet	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums bearbeitet wurden.
iWD-Agentenaktivität	Zeitlimit erreicht	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums von dieser Ressource oder Agentengruppe akzeptiert, abgerufen oder erstellt und

Bericht	Statistik	Definition
		anschließend aufgrund längerer Inaktivität widerrufen wurden. Bei E-Mail-Interaktionen schließt dieser Statistiktyp widerrufene E-Mail-Interaktionen aus, die vom Agenten abgelehnt wurden, und schließt Interaktionen ein, die beim Versand das Zeitlimit überschritten haben.
iWD-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von Arbeitsobjekten, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/ haben. Wenn er auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Gesamtanzahl an Weiterleitungen, die alle Agenten der jeweiligen Gruppe durchgeführt haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
iWD-Agentenaktivität	Verarbeitungsdauer	Die Gesamtzeit, die Arbeitsobjekte an diesem Arbeitsplatz oder dem Desktop dieses Agenten oder dieser Agentengruppe zu Beginn des Berichtsintervalls entweder in Bearbeitung waren und die Bearbeitung innerhalb desselben Berichtsintervalls abgeschlossen wurde oder deren Bearbeitung innerhalb des Berichtsintervalls begann und innerhalb desselben Berichtsintervalls abgeschlossen wurde.
iWD-Agentenaktivität	Durchschn. Verarbeitungsdauer	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent, ein Arbeitsplatz oder eine Gruppe mit der Bearbeitung von Arbeitsobjektinteraktionen verbracht hat.

# Kampagnenstatistiken

Bericht	Statistik	Definition
Kampagnenaktivität	Trefferquote	Der Prozentsatz der von einem Kampagnenmanager initiierten erfolgreichen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Antwort" (DialAnswer) – was bedeutet, dass der Anruf durch einen Menschen beantwortet wurde – im Verhältnis zur Anzahl der im gleichen Zeitraum durchgeführten Wählversuche (DialMade).
Kampagnenaktivität	Geschätzte Dauer	Die geschätzte Zeit in Minuten, um eine Kampagne oder Anrufliste abzuschließen.
Kampagnenaktivität	Abgeschlossene Einträge	Die Gesamtzahl der Leads aus Anruflisten (wobei Einträge desselben Leads als ein Eintrag gezählt werden), die so weit bearbeitet wurden, dass keine weitere Aktion unternommen wird.
Kampagnenaktivität	Abgebrochene Wählvorgänge	Die Gesamtzahl der Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Abbruch". CampAbandoned-Statistiken beziehen sich auf eine bestimmte Kampagne oder eine bestimmte Anrufliste.
Kampagnenaktivität	Anrufbeantworter nach Wählvorgang	Die Anzahl der durch den Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Anrufbeantworter erkannt", d. h., dass der Kampagnenmanager den Anruf abgebrochen hat, weil bei der angerufenen Partei ein Anrufbeantworter erkannt wurde.
Kampagnenaktivität	Antworten	Die Gesamtzahl der Wählversuche, die durch einen Kampagnenmanager initiiert wurden, mit dem Anrufergebnis "Antwort" (wenn ein Anruf durch einen Menschen beantwortet wird). In einigen Contact Center kann das Anrufergebnis auch bedeuten, dass der richtige Teilnehmer kontaktiert wurde,

Bericht	Statistik	Definition
		d. h., der Anruf wird von einer Person beantwortet, bei der es sich um keinen falschen Teilnehmer handelt.
Kampagnenaktivität	Versuche Beschäftigt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Besetzt". Das heißt, dass der Anruf nicht zustande kam, weil bei der angerufenen Partei besetzt ist.
Kampagnenaktivität	Abgebrochene Versuche	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Abgebrochen".
Kampagnenaktivität	Unternommene Versuche	Die Gesamtzahl aller von einem Kampagnenmanager durchgeführten (initiierten) Wählversuche mit beliebigem Anrufergebnis.
Kampagnenaktivität	DoNotCall-Ergebnisse	Die Gesamtzahl der abgeschlossenen Wählversuche, die durch einen Kampagnenmanager initiiert wurden, mit dem Anrufergebnis "DoNotCall", d. h., dass der Kunde auf die Liste "Nicht anrufen" gesetzt werden wollte, als der Anruf von einem Betreiber abgefangen wurde. Dieser Fall gilt ebenfalls als erfolgloser Wählversuch.
Kampagnenaktivität	Ergebnisse Aufgelegt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Aufgelegt". Aufgelegte Anrufe sind Anrufe, die am Ziel beantwortet wurden, aber dann in der Warteschlange abgebrochen werden, weil kein Agent verfügbar ist, der sie annehmen kann.
Kampagnenaktivität	Ergebnisse Fax-Modem	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Fax erkannt" oder "Modem erkannt".
Kampagnenaktivität	Ergebnis Keine Antwort	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Keine

Bericht	Statistik	Definition
		Antwort".
Kampagnenaktivität	Ergebnis Falscher Teilnehmer	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "Falscher Teilnehmer", d. h., dass der Anruf durch eine Person beantwortet wurde, die nicht die gewünschte Person ist.
Kampagnenaktivität	SIT erkannt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis "DIALSITDetected". Ein spezieller Informationston (SIT) identifiziert eine vom Netzwerk bereitgestellte Ansage und geht einer maschinengenerierten Ansage voran, wenn z. B. eine Telefonnummer ungültig ist, keine Leitung frei ist oder wenn eine aufgezeichnete Betreibernachricht einen Anruf abfängt.
Status Kampagnenrückruf	Abgeschlossen	Die Gesamtzahl abgeschlossener Rückrufe. Der Abschluss eines Rückrufs zeigt lediglich an, dass der Rückruf durchgeführt wurde. Er sagt nichts darüber aus, ob der Rückruf erfolgreich abgeschlossen wurde.
Status Kampagnenrückruf	Verpasst	Die Gesamtzahl verpassten Rückrufe. Ein Rückruf wird als "Verpasst" erachtet, wenn er für einen bestimmten Zeitraum geplant ist, der Rückruf jedoch aus einem beliebigen Grund nicht ausgeführt wird.
Status Kampagnenrückruf	Geplant	Die Gesamtzahl geplanten Rückrufe.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich abgeschlossen	Die Gesamtzahl der abgeschlossenen persönlichen Rückrufe. Der Abschluss eines persönlichen Rückrufs zeigt lediglich an, dass der Rückruf durchgeführt wurde. Er sagt nichts darüber aus, ob der Rückruf erfolgreich abgeschlossen wurde.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich verpasst	Die Gesamtzahl der verpassten persönlichen Rückrufe. Ein persönlicher Rückruf wird als

Bericht	Statistik	Definition
		verpasst eingestuft, wenn z. B. zum Zeitpunkt des geplanten Rückrufs alle ausgehenden Leitungen belegt sind oder wenn der Agent, dem der Anruf zugewiesen ist, zu der für den persönlichen Rückruf geplanten Zeit belegt ist.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich geplant	Die Gesamtzahl geplanten persönlichen Rückrufe.
Kampagnengruppenaktivität	Aktiviert	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status "StatusActivated" aufwies. Der Status "StatusActivated" gibt an, dass die Kampagne für eine bestimmte Gruppe geladen wurde, aber noch kein Wählvorgang erfolgt ist.
Kampagnengruppenaktivität	Deaktiviert	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status "Deaktiviert" aufwies. Der Status "StatusDeactivated" gibt an, dass für die angegebene Kampagnengruppe keine Kampagne geladen wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Wird ausgeführt	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status "StatusRunning" aufwies. Der Status "StatusRunning" bedeutet, dass eine Kampagne für eine bestimmte Gruppe geladen worden ist und der Wählvorgang ausgeführt wird.
Kampagnengruppenaktivität	Systemfehler	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung "SystemError" aufwies. Diese Systembedingung bedeutet, dass ein Systemfehler, z. B. ein Telefonanlagenfehler oder eine Softwareproblem, verhindert, dass die Kampagne ausgeführt wird, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Agenten wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung "WaitingAgents" aufwies. Die Systembedingung "WaitingAgents" gibt an, dass

Bericht	Statistik	Definition
		keine Agenten verfügbar sind, um die Kampagne auszuführen, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Ports wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung "WaitingPorts" aufwies. Diese Systembedingung gibt an, dass keine Ports verfügbar sind, um neue Anrufe zu initiieren, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Einträge wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung "WaitingRecords" aufwies. Diese Systembedingung gibt an, dass die Kampagne keine Einträge aufweist und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenstatus	Aktueller Status	Der aktuelle Status einer Kampagne oder einer bestimmten Gruppe in einer Kampagne. Der Status einer Kampagne wird durch einen von drei möglichen Objektstatus bestimmt: StatusDeactivated, StatusActivated oder StatusRunning sowie zusätzliche dauerhafte Aktionen, die mit einem bestimmten Status einhergehen können.
Kampagnengruppenstatus	Systemfehler	Der Zeitraum, seit dem die Systembedingung "SystemError" für eine bestimmte Kampagne begonnen hat.
Kampagnengruppenstatus	Wählmodus	Die Zeit, die verstrichen ist, seitdem sich eine bestimmte Kampagnengruppe im aktuellen Wählmodus befand.
Kampagnengruppenstatus	Agenten wartend	Der Zeitraum, seit dem die Systembedingung "Agenten wartend" für eine bestimmte Kampagne begonnen hat. Bei dieser Systembedingung sind keine Agenten verfügbar, um die Kampagne auszuführen, und der Wählvorgang wurde für diese Gruppe angehalten.
Kampagnengruppenstatus	Ports wartend	Die Zeit, die verstrichen ist,

Bericht	Statistik	Definition
		seitdem sich eine CampaignGroup in der aktuellen Systembedingung "Ports wartend" befindet. Bei dieser Systembedingung sind keine Ports verfügbar, um neue Anrufe zu initiieren, und der Wählvorgang wurde angehalten.
Kampagnengruppenstatus	Einträge wartend	Die Zeit, die verstrichen ist, seitdem sich eine bestimmte Kampagnengruppe in der aktuellen Systembedingung "Einträge wartend" befindet. Bei dieser Systembedingung weist die Kampagne keine Einträge auf und der Wählvorgang wurde während des angegebenen Zeitraums angehalten.

# eServices-Statistiken

Bericht	Statistik	Definition
Chat-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn dieser Statistiktyp auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet er die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Chat-Agentenaktivität	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent im Status "Bereit" auf den nächsten Chat gewartet hat.
Chat-Agentenaktivität	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent im Status "Nicht bereit" auf Chatmedien gewartet hat.
Chat-Agentenaktivität	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, die ein Chat- Pop-up auf dem Desktop des Agenten angezeigt wurde. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, wird nur die Zeit der ersten Chateinladung in dieser Statistik gezählt.
Chat-Agentenaktivität	Bearbeitungszeit	Die Gesamtzeit, die der Agent mit der Bearbeitung von Chats verbracht hat. Die Dauer ist nicht begrenzt auf die Fokuszeit dieses Chats. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, werden sie mehrmals gezählt.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Bearb.	Die Durchschnittsdauer, die der Agent mit der Bearbeitung von Chats verbracht hat. Die Dauer ist nicht begrenzt auf die Fokuszeit dieses Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Belegung	Das Verhältnis der Zeit, die mit der Bearbeitung von Chatsitzungen verbracht wurde, zur gesamten Anmeldedauer des Agenten. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, kann diese Statistik über 100 % liegen.
Chat-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Chats, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur

Bericht	Statistik	Definition
		Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Chat-Agentenaktivität	Angeboten (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Chat-Agentenaktivität	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Verpasst	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Chat-Agentenaktivität	Akzeptiert (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Chat-Agentenaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Chat-Agentenaktivität	Abgelehnt (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Chat-Agentenaktivität	Verpasst	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung

Bericht	Statistik	Definition
		angeboten wurden und die verpasst wurden.
Chat-Agentenaktivität	Verpasst (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Chat-Agentenaktivität	% Erfolgte Weiterl.	Der Prozentsatz von Chats, die an einen anderen Agenten weitergeleitet wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von Chats, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
Chat-Agentenaktivität	Kurz < 30 Sek.	Die Gesamtzahl der Ereignisse, in denen der Agent Chatsitzungen in weniger als der angegebenen Dauer abgeschlossen hat.
Chat-Agentenaktivität	Simultane Chats	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Chats.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Chatdauer	Die durchschnittliche Dauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chat-Mindestdauer	Die Mindestdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chat-Höchstdauer	Die Höchstdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chatdauer	Die Gesamtdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Kunde Durchschn. Wartezeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Kunden auf einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Kunde Max. Wartezeit	Die maximale Wartezeit von

Bericht	Statistik	Definition
		Kunden auf einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Begrüßungsdauer	Die durchschnittliche Dauer vor der ersten Begrüßung durch einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Max. Begrüßungsdauer	Die maximale Dauer vor der ersten Begrüßung durch einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Antwortdauer	Die durchschnittlich erforderliche Zeit für einen Agenten, um während der Bearbeitung einer Chatsitzung einem Kunden zu antworten.
Chat-Agentenaktivität	Max. Antwortdauer	Die maximal erforderliche Zeit für einen Agenten, um während der Bearbeitung einer Chatsitzung einem Kunden zu antworten.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Nachrichtengröße	Die durchschnittliche Größe der vom Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung gesendeten Nachricht.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtzahl der Agentenantworten	Die Gesamtzahl der Antworten, die der Agent an den Kunden gesendet hat.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtdauer der Agentenantworten	Die Gesamtdauer, die ein Agent mit dem Antworten an einen Kunden verbracht hat
Chat-Agentenaktivität	Gesamtgröße der Agentennachrichten	Die Gesamtzahl der Zeichen, die der Agent in die Nachricht eingegeben hat.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtzahl der Agentennachrichten	Die Gesamtzahl der Nachrichten, die der Agent gesendet hat.
Chat-Warteschlangenaktivität	Service-Level	Ein Verhältnis der angenommenen Chats zu den angeforderten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Angefordert	Die Gesamtzahl von angeforderten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl von durch den Agenten akzeptierten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Abgebrochen	Die Gesamtzahl von Chats, die während des Wartens abgebrochen wurden.
Chat-Warteschlangenaktivität	Angefordert (15 Min.)	Die Gesamtzahl von angeforderten Chats.

Bericht	Statistik	Definition
Chat-Warteschlangenaktivität	Akzeptiert (15 Min.)	Die Gesamtzahl von durch den Agenten akzeptierten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Aktuell wartend	Die aktuelle Anzahl von Chats, die darauf warten, akzeptiert zu werden.
Chat-Warteschlangenaktivität	Wartezeit	Die Gesamtzeit, die der Chat mit Wartezeit verbracht hat, bevor er abgebrochen oder von dem Agenten akzeptiert wurde.
Chat-Warteschlangenaktivität	AWT	Die durchschnittliche Zeit, die der Chat mit Wartezeit verbracht hat, bevor er abgebrochen oder von dem Agenten akzeptiert wurde.
E-Mail-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, die überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn dieser Statistiktyp auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet er die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
E-Mail-Agentenaktivität	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent auf die nächste E- Mail gewartet hat.
E-Mail-Agentenaktivität	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent im Status "Nicht bereit" auf E-Mail-Medien gewartet hat.
E-Mail-Agentenaktivität	% E-Mail-Belegung	Das Verhältnis der Zeit, die mit der Bearbeitung von E-Mail- Sitzungen verbracht wurde, zur gesamten Anmeldedauer des Agenten.
E-Mail-Agentenaktivität	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, die ein E-Mail- Pop-up auf dem Desktop des Agenten angezeigt wurde.
E-Mail-Agentenaktivität	Bearbeitungszeit	Die Gesamtdauer, die der Agent mit der Bearbeitung einer E-Mail verbracht hat (die Dauer ist nicht auf die Fokuszeit des Agenten beschränkt).
E-Mail-Agentenaktivität	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Dauer, die der Agent mit der Bearbeitung einer E-Mail verbracht hat (die Dauer ist nicht auf die Fokuszeit des Agenten beschränkt).
E-Mail-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder

	Agentengruppe während des
	angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
E-Mail-Agentenaktivität Angeboten (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
E-Mail-Agentenaktivität % Akzeptiert	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität % Abgelehnt	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität % Verpasst	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität Akzeptiert	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
E-Mail-Agentenaktivität Akzeptiert (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
E-Mail-Agentenaktivität Abgelehnt	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
E-Mail-Agentenaktivität Abgelehnt (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
E-Mail-Agentenaktivität Verpasst	Die Gesamtzahl der E-Mails, die

Bericht	Statistik	Definition
		während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Verpasst (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Fertig	Die Gesamtzahl der Inbound-E- Mails, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Fertig (Std.)	Die Gesamtzahl der Inbound-E- Mails, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	% Fertig	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten beendet wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	% Erfolgte Weiterl.	Der Prozentsatz von E-Mails, die an einen anderen Agenten weitergeleitet wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von E-Mails, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/haben. Wenn er auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Gesamtanzahl an Weiterleitungen, die alle Agenten der jeweiligen Gruppe durchgeführt haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
E-Mail-Agentenaktivität	Unerwünscht gesendet	Die Gesamtzahl der E-Mails, die von einem Agenten ohne Anforderung des Kunden gesendet wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Eingetreten	Die Gesamtzahl von E-Mail- Interaktionen, die während des

Bericht	Statistik	Definition
		angegebenen Zeitraums in die Warteschlange eingetreten sind.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Angehalten	Die Gesamtzahl der E-Mail- Interaktionen, für die die Bearbeitung während des angegebenen Zeitraums angehalten wurde, während sie sich in dieser Warteschlange befanden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Verschoben	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums von dieser Warteschlange in eine andere Warteschlange verschoben wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Max. verarbeitet	Die Höchstanzahl von E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums innerhalb des Contact Center entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Min. verarbeitet	Die Mindestanzahl von E-Mails, die innerhalb des angegebenen Zeitraums entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Nutzung	Der Prozentsatz der Zeit, die ein Agent aktiv mit der Bearbeitung von Kontakten verbracht hat, im Vergleich zur aktuellen Zeit.
eServices-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren.
eServices-Agentenaktivität	E-Mail in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden. Wenn er auf GroupAgents angewendet wird, gibt dieser Statistiktyp die aktuelle Anzahl der Interaktionen an, die alle Agenten in einer bestimmten Agentengruppe bearbeitet haben.
eServices-Agentenaktivität	Angebotene E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten

Bericht	Statistik	Definition
		angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten oder einer Agentengruppe bearbeitet und verarbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer E-Mails	Die Gesamtdauer, die Agenten/ Agentengruppen mit der Bearbeitung von E-Mail- und SMS-Transaktionen verbracht haben.
eServices-Agentenaktivität	Chat in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden. Wenn er auf GroupAgents angewendet wird, gibt dieser Statistiktyp die aktuelle Anzahl der Interaktionen an, die alle Agenten in einer bestimmten Agentengruppe bearbeitet haben.
eServices-Agentenaktivität	Angebotene Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die dieser Ressource während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten und akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten oder einer Agentengruppe bearbeitet und verarbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer Chats	Die Gesamtdauer, die der Agent/ die Agentengruppen mit der Bearbeitung von Chat- Transaktionen verbracht hat/

Bericht	Statistik	Definition
		haben.
eServices-Agentenaktivität	Soziale Medien in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der aktuellen Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden.
eServices-Agentenaktivität	Angebotene soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die dieser Ressource während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten an diesem Arbeitsplatz oder diesem Agenten an seinem Desktop bearbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer soziale Medien	Die Gesamtdauer, die der Agent/ die Agentengruppen mit der Bearbeitung von Transaktionen für soziale Medien verbracht hat/ haben.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail wartend	Die Gesamtzahl der E-Mail- Interaktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der E-Mail- Interaktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail in Warteschlange	Die Gesamtzahl der E-Mail- Interaktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Chat wartend	Die Gesamtzahl der Chat- Interaktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	Chat in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Chat- Interaktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Chat in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Chat- Interaktionen, die sich zurzeit in

Bericht	Statistik	Definition
		der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien wartend	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt wartend	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
Facebook-Medienaktivitäten	Angeboten	Die Gesamtzahl der Posts, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	Angeboten (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Posts, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivitäten	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Posts, die

Bericht	Statistik	Definition
		von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivitäten	% Verpasst	Der Prozentsatz von Posts, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivitäten	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Facebook-Medienaktivitäten	Akzeptiert (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Facebook-Medienaktivitäten	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	Abgelehnt (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	Verpasst	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	Verpasst (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Facebook-Medienaktivitäten	Simultane Facebook-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Facebook-Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivitäten	Angeboten	Die Gesamtzahl der Tweets, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten

Bericht	Statistik	Definition
		angeboten wurden.
Twitter-Medienaktivitäten	Angeboten (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Twitter-Medienaktivitäten	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Twitter- Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivitäten	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Twitter- Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivitäten	% Verpasst	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtzahl angebotener Twitter- Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivitäten	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Twitter-Medienaktivitäten	Akzeptiert (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Twitter-Medienaktivitäten	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Twitter-Medienaktivitäten	Abgelehnt (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Twitter-Medienaktivitäten	Verpasst	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.

Bericht	Statistik	Definition
Twitter-Medienaktivitäten	Verpasst (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Twitter-Medienaktivitäten	Simultane Twitter-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Twitter- Aktivitäten.

# Warteschlangenstatistik

Bericht	Statistik	Definition
Rückrufaktivität	In Warteschl.	Die Gesamtzahl der live (aktuell) oder virtuell erfolgenden Sprachinteraktionen, die zurzeit auf einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
Rückrufaktivität	Akzeptierte Rückrufe	Die Gesamtzahl der Kunden, die einen Rückruf akzeptiert haben.
Rückrufaktivität	Beantwortete Rückrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die von einem Agenten beantwortet wurden.
Rückrufaktivität	Wartezeit gesamt	Die Gesamtzahl aller Zeitinteraktionen, die in der Warteschlange verbracht wurden. Dies ist kein Durchschnittswert.
Rückrufaktivität	Beantwortet in Wartezeit gesamt	Die Gesamtzahl der Zeitinteraktionen, die innerhalb der Warteschlange beantwortet wurden. Dies ist kein Durchschnittswert.
KPIs Warteschlange	Service-Level	Ein Verhältnis von beantworteten Anrufen zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (10 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 10 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (20 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 20 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (30 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 30 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (45 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 45 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.

Bericht	Statistik	Definition
KPIs Warteschlange	Service Level (60 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 60 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Einmalig eingetreten	Die Gesamtzahl der ersten Eintritte von Sprachinteraktionen in eine bestimmte Warteschlange oder an einen bestimmten Routing-Punkt. Da die Option "DistinguishByConnID" aktiviert ist, zählt der Stat Server jeden Anruf nur einmalig, auch wenn eine Interaktion mehr als einmal in eine bestimmte Warteschlange, einen bestimmten Routing-Punkt oder eine bestimmte Warteschlangengruppe eingetreten ist.
KPIs Warteschlange	Eingetreten	Die Gesamtzahl von Anrufen, die in eine bestimmte Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt eingetreten sind. In der Regel können Ihnen mehrere Anrufe vorliegen, die in dieselbe Warteschlange für eine einzelne Sprachinteraktion eintreten und die das Ziel nach einer bestimmten Zeitüberschreitung ändern müssen.
KPIs Warteschlange	Abgebrochen	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt abgebrochen werden, wenn ein Anrufer auflegt, während er in dieser Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt wartet, oder wenn die Kundenleitung aus einem beliebigen Grund abgebrochen wird. Diese Metrik beinhaltet keine Sprachinteraktionen, die während des Klingelns abgebrochen wurden.
KPIs Warteschlange	Beim Klingeln abgebrochen	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die abgebrochen werden, während ein Agenten-Desktop klingelt, wenn die Kundenleitung aus

Bericht	Statistik	Definition
		einem beliebigen Grund abgebrochen wird.
KPIs Warteschlange	Gelöscht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
KPIs Warteschlange	Beantwortet	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 10 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in unter 10 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet in 10 und 20 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und von einem Agenten innerhalb von 10 bis 20 Sekunden beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 30 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in unter 30 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 60 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem

Bericht	Statistik	Definition
		Agenten weitergeleitet und in unter 60 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Aktuelle Anrufe	Die Gesamtzahl der live (aktuell) oder virtuell erfolgenden Sprachinteraktionen, die zurzeit auf einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
KPIs Warteschlange	AWT aktuell	Die durchschnittliche Zeit von live erfolgenden Anrufen, die zurzeit in einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
KPIs Warteschlange	Anrufe max.	Die maximale Anzahl an Sprachinteraktionen, die gleichzeitig in dieser Warteschlange des Tages warten.
KPIs Warteschlange	Anrufe min.	Die Mindestanzahl an Sprachinteraktionen, die gleichzeitig in dieser Warteschlange während der letzten Stunde warten.
KPIs Warteschlange	Weitergeleitet	Die Gesamtzahl der live erfolgenden Sprachinteraktionen, die von einer Verteilungs-DN an einen Agenten verteilt und anschließend mittels Umleitung oder Weiterleitung an ein anderes Ziel weitergeleitet wurden.
KPIs Warteschlange	Ältester Anruf wartend	Die maximale Wartezeit für live oder virtuell erfolgende Sprachinteraktionen, die sich derzeit in einer Warteschlange oder an einem Routing-Punkt befinden.
KPIs Warteschlange	Max. Antwortzeit	Die maximale Dauer, die live oder virtuell erfolgende Sprachinteraktionen in einer Warteschlange oder an einem Routing-Punkt gewartet haben, bevor sie von diesem Agenten beantwortet wurden.
KPIs Warteschlange	Gi2	Die durchschnittliche Zeit, die ein Sprachanruf in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt wartet, bevor die Interaktion beantwortet wird.
KPIs Warteschlange	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Dauer der

Bericht	Statistik	Definition
		Bearbeitung einer Interaktion, die direkt über diese Vermittlungs-DN weitergeleitet wurde.
KPIs Warteschlange	AWA	Die durchschnittliche Zeit, die ein Sprachanruf in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt wartet, bevor die Interaktion abgebrochen wird.
KPIs Warteschlange	AWT	Die durchschnittliche Zeit, die eine Interaktion in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing- Punkt wartet.
KPIs Warteschlange	% Abgebrochen	Der Prozentsatz der Anrufe, die in diese Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt eingetreten sind und abgebrochen wurden, während sie sich in der Warteschlange befanden oder bei der DN des Agenten klingelten (hier sind alle in die Warteschlange eingetretenen Anrufe enthalten).
KPIs Warteschlange	% Gelöscht	Der Prozentsatz der Anrufe, die in diese Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt eingetreten sind und gelöscht wurden.
KPIs Warteschlange	Wartezeit	Die Gesamtzeit, die Anrufe in der Warteschlange gewartet haben.
KPIs Warteschlange	Angemeldete Agenten	Die Anzahl der Agenten, die momentan in einer bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
KPIs Warteschlange	Bereite Agenten	Die Anzahl der Agenten, die derzeit den Status "Bereit" aufweisen und in der bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
KPIs Warteschlange	% Bereite Agenten	Die Anzahl der Agenten, die den Status "Bereit" aufweisen, im Vergleich zu den Agenten, die derzeit in der bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Eingetreten	Die Gesamtzahl der ersten Eintritte von Sprachinteraktionen in eine bestimmte Warteschlange oder an einen bestimmten Routing-Punkt. (Siehe Diagramme zum Teilnehmerstatus in der Übersicht

Bericht	Statistik	Definition
		der Serie "Reporting Technical Reference".) Da die Option "DistinguishByConnID" aktiviert ist, zählt der Stat Server jeden Anruf nur einmalig, auch wenn eine Interaktion mehr als einmal in eine bestimmte Warteschlange, einen bestimmten Routing-Punkt oder eine bestimmte Warteschlangengruppe eingetreten ist. Wenn er auf GroupQueues angewandt wird, summiert dieser Statistiktyp die Anzahl solcher Interaktionen für alle Warteschlangen in der Gruppe.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Gelöscht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	% Gelöscht	Der Prozentsatz der Anrufe, die in die Warteschlange oder an Routing-Punkten eingetreten sind und anschließend gelöscht wurden.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf geschlossen	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Sondertag	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine

Bericht	Statistik	Definition
		Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Notfall	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf abgehalten	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Routing	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Sprachmitteilung	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem

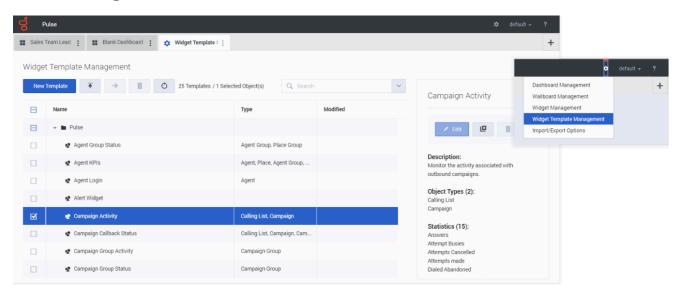
Bericht	Statistik	Definition
		von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Nachricht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf ausgelagert	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing- Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen "gelöscht".
iWD-Warteschlangenaktivität	Eingetreten	Die Gesamtzahl von Arbeitsobjektinteraktionen, die während des angegebenen Zeitraums in die Warteschlange eingetreten sind.
iWD-Warteschlangenaktivität	Angehalten	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, für die die Bearbeitung während des angegebenen Zeitraums angehalten wurde, während sie sich in dieser Warteschlange befanden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Verschoben	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums von dieser Warteschlange in eine andere Warteschlange verschoben wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Max. verarbeitet	Die Höchstanzahl von Arbeitsobjekten, die während des angegebenen Zeitraums innerhalb des Contact Center

Bericht	Statistik	Definition
		entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Min. verarbeitet	Die Mindestanzahl von Arbeitsobjekten, die innerhalb des angegebenen Zeitraums entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Aktuell wartend	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
iWD-Warteschlangenaktivität	Aktuell in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.

# 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.

## 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.

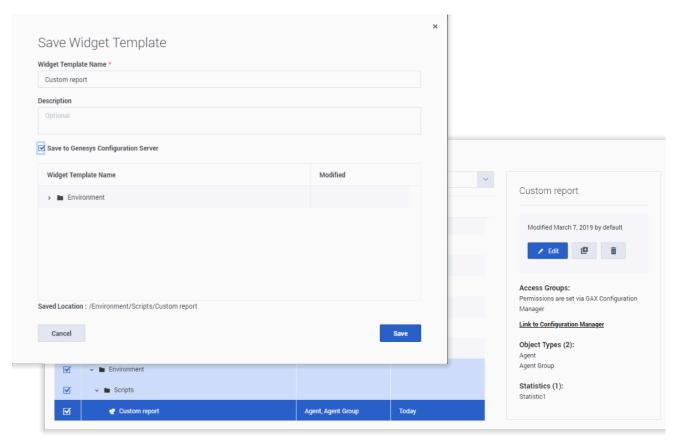
### Tipp

Sie können die Text-Widget-Vorlage klonen, um Ihre eigenen Voreinstellungen zur zukünftigen Verwenden 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



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

oder verwenden.

### Wichtig

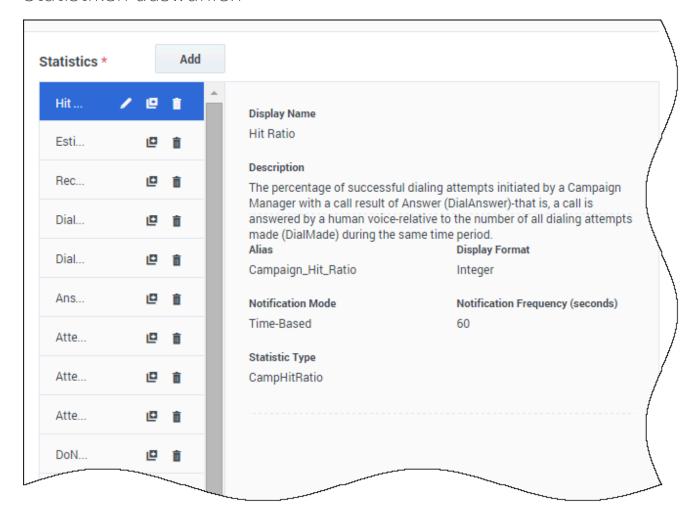
Um zu verhindern, dass andere Benutzer Ihre Widget-Vorlagen verwenden, müssen Sie über GAX-Berechtigungen verfügen: Zugriff Configmanager; Skripts lesen; und Skripts erstellen/Vollständige Kontrolle.

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



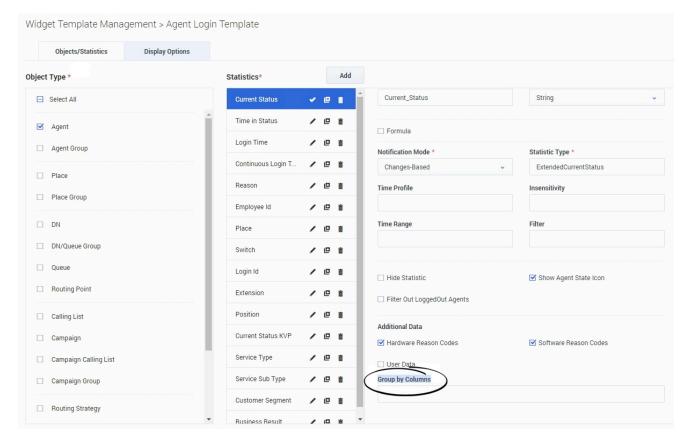
In der Genesys Pulse-Statistikdefinition können Sie Statistikparameter unabhängig davon angeben, ob diese auf einem Stat Server in Ihrer Umgebung verfügbar sind. Das bedeutet, Sie müssen auch die Stat Server-Optionen aktualisieren, um sicherzustellen, dass der mit Genesys Pulse verbundene Stat Server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

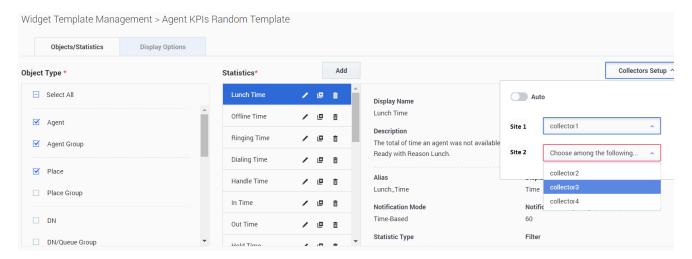


Zuerst müssen der Statistiktyp mit **GroupBy** und **GroupByColumns** in den Stat Server-Optionen definiert werden.

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.

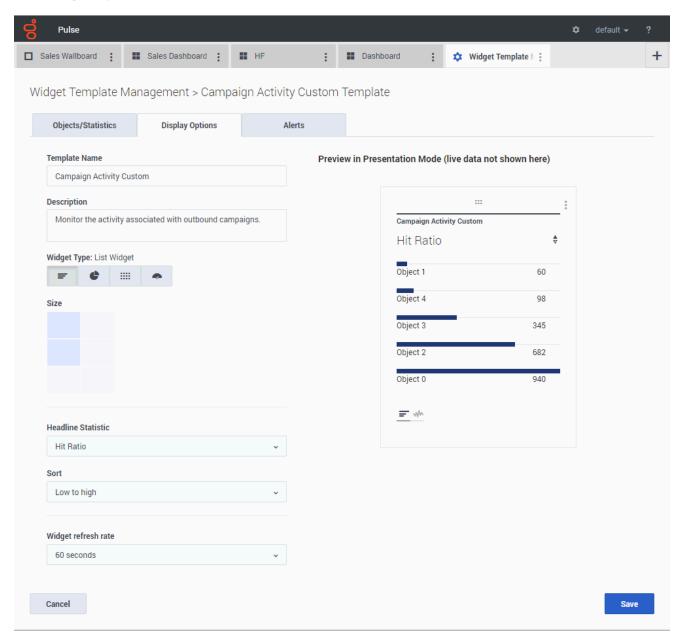
### Collectors auswählen



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



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.

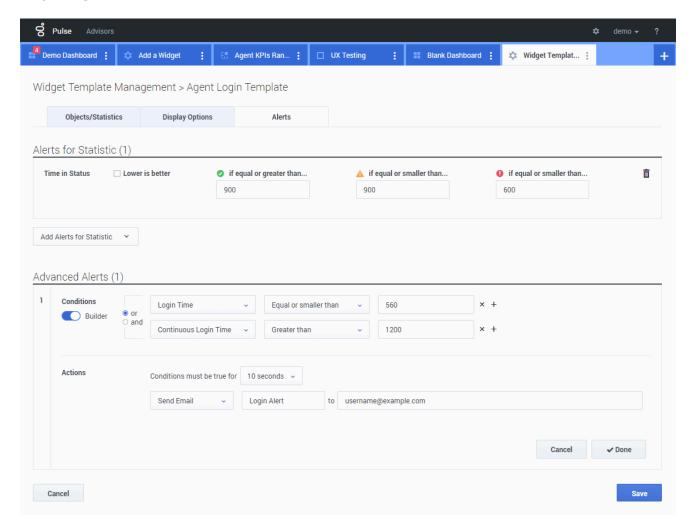
### Wichtig

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.

### Alarme



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

### Warnung

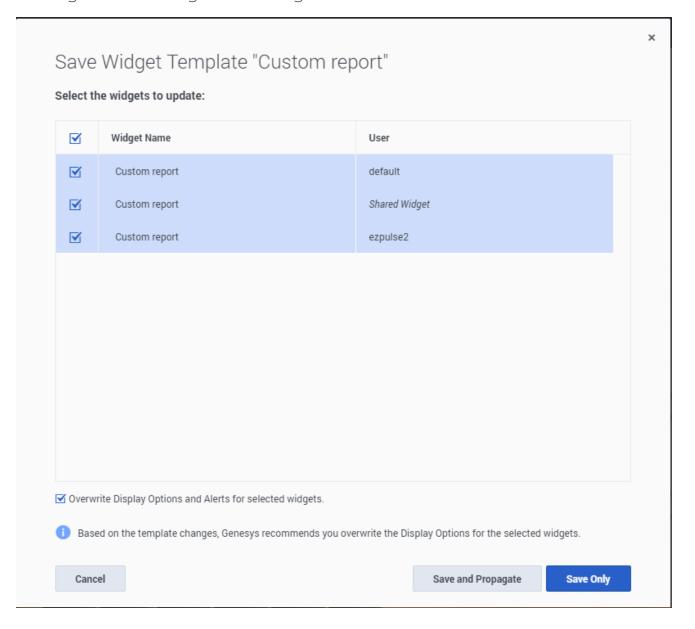
Nur numerische, nicht auf einer Formel basierende Statistiken (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) mit dem Benachrichtigungsmodus Zeitbasiert oder Reset-basiert sind in den **Erweiterten Alarmen** verfügbar.

Geben Sie die komplexe Bedingung im Abschnitt Erweiterte Alarme an, wenn Sie mehr als eine Statistik verwenden oder E-Mail-Benachrichtigungen senden müssen. Der Abschnitt Erweiterte Alarme 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



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 Alarme 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 Alarme 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 Alarme" 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

# Statistikeigenschaften

Beim Auswählen einer Statistik innerhalb des Vorlagen-Assistenten zeigt Genesys Pulse die Werte der Eigenschaften der Statistik an. Die Eigenschaften der Statistik werden unten erläutert.

#### Tipp

Sie können die Statistikdefinition bei der Definition einer Vorlage ändern. Siehe Berichtsvorlagen und Statistikdetails.

### Alias

Der Alias muss ein eindeutiger Name sein, der die technische Bezeichnung der Statistik darstellt. Verwenden Sie einen ASCII-Buchstaben als erstes Zeichen.

### Alias anzeigen

Unter "Alias anzeigen" wird der Name angezeigt, der im Bericht verwendet wird.

## Beschreibung

Die Beschreibung erklärt die funktionelle Bedeutung der Statistik.

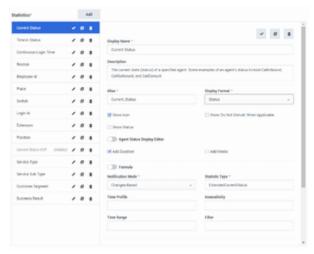
## Anzeigeformat

Das Anzeigeformat legt fest, ob Werte als Zeitangaben oder Zahlen dargestellt werden, und legt für Zahlen die Anzahl der Dezimalstellen fest. Abhängig von der Statistik, die Sie auswählen, sind die verfügbaren Formate in der Dropdown-Liste zeitbasiert oder numerisch.

Werteliste: Zeit, Ganzzahl, Zahl, Prozent, Zeichenfolge, Status

Ab Version 9.0.0 ist das neue Anzeigeformat **Status** für Statistiken mit Statistiktyp = ExtendedCurrentStatus verfügbar. Das Anzeigeformat **Status** ermöglicht die Auswahl der aktuellen Eigenschaften des Agentenstatus, die Sie anzeigen möchten:

- Status anzeigen
- Symbol anzeigen
- Dauer hinzufügen
- Medien hinzufügen
- Wenn zutreffend, "Nicht stören" anzeigen



Anzeigeoptionen für den Agentenstatus

Ab Version 9.0.001 ist der Editor für erweiterte Anzeigeoptionen für das Anzeigeformat Status verfügbar. Er ermöglicht das vollständige Ersetzen der Standarddarstellung mit einer vom Benutzer entworfenen Darstellung basierend auf der Literalsyntax von JavaScript-Zeichenfolgen.

Die folgenden Variablen können für den anzuzeigenden Status verwendet werden:

- \${status} Statusname
- \${media} Medienname
- \${duration} Dauer des aktuellen Status im Zeitformat (hh:mm:ss)
- \${dnd} Dauer des Status "Nicht stören" im Zeitformat (hh:mm:ss). Das Kontrollkästchen Wenn zutreffend, "Nicht stören" anzeigen muss aktiviert sein, um den Status Nicht stören und die Dauer auswählen zu können, selbst wenn die Variable \${dnd} im benutzerdefinierten Format im Editor definiert ist.

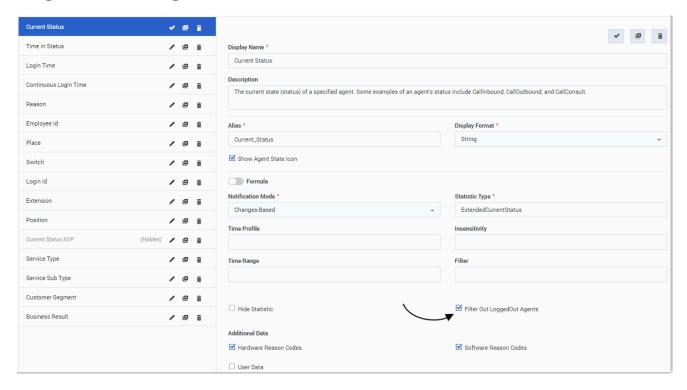
Wenn der Wert \${media} oder \${dnd} nicht verfügbar ist, wird Undefiniert angezeigt. Um dies zu verhindern, können Sie Bedingungen angeben und ternäre Operatoren verwenden.

#### **Beispiele:**

Anzeigeformat	Beispiel für angezeigte Daten
\${media && !dnd ? media + "    ": ""}\${status}(\${duration})  (standardmäßige Formatdarstellung, wenn alle Statuseigenschaften aktiviert sind)	voice    WaitForNextCall(00:23:12)  oder LoggedOut(01:20:15) oder DoNotDisturb(00:03:10)

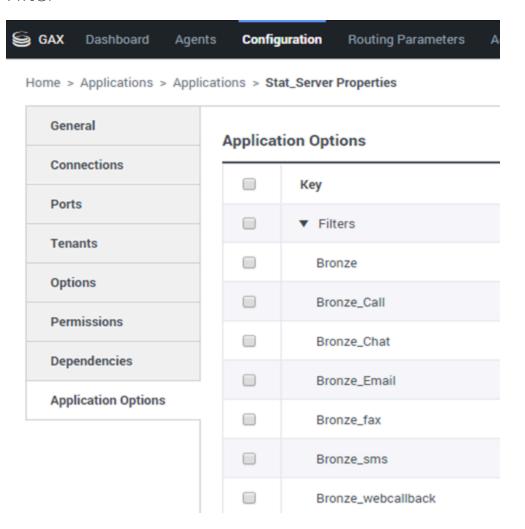
Anzeigeformat	Beispiel für angezeigte Daten
\${duration + " in " + status}\${media ? "(" + media+ ")" : ""}	00:23:12 in WaitForNextCall(voice)  oder 01:02:00 in LoggedOut

## Abgemeldete Agenten herausfiltern



Innerhalb einer Berichtsvorlage können Sie Agenten im Status Abgemeldet aus Ihren Berichten herausfiltern. Die Option Abgemeldete Agenten herausfiltern funktioniert zusammen mit den Statistiken Aktueller Status, die auf dem Statistiktyp ExtendedCurrentStatus basieren. Nach der Aktivierung wird die Option Abgemeldete Agenten herausfiltern auf alle Statistiken in der Vorlage angewendet.

#### Filter



Die Filter sind statistische Filter, die für Aktionen, die bei der Berechnung der Statistik verwendet werden, restriktive Bedingungen definieren. Lesen Sie das Kapitel "Statistische Kategorien" im Stat Server-Benutzerhandbuch, um etwas über das Definieren gefilterter Statistiken zu erfahren.

Die Liste der Filter ist im Abschnitt "Konfiguration" von GAX verfügbar. Diese Ansicht steht in den Stat Server-Anwendungsoptionen, die von Genesys Pulse verwendet werden, zur Verfügung.

Ihr Konto muss über die Berechtigung verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Filter hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

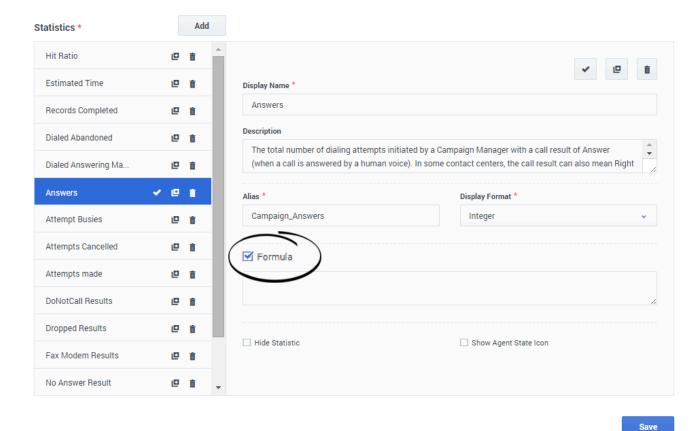
**Beispiel für Filter** Angenommen, Sie möchten Anrufe basierend auf Sprache filtern: Wenn das Unternehmen den Schlüssel "Sprache" so eingerichtet hat, dass für Anrufer, die Spanisch sprechen, der Schlüssel "Sprache" und der Wert "Spanisch" identifiziert wird, könnten Sie die Funktion "PairExists UserData" verwenden, um nach Anrufen mit angehängten Daten mit der Schlüssel-Wert-Paarung Sprache/Spanisch zu suchen.

Auf der Registerkarte "Optionen" im Fenster "Eigenschaften von Stat Server" können Sie im Abschnitt [Filter] als Option "SpanishLanguage" hinzufügen und einen Filter für Anrufe mit angehängten Daten mit dem Schlüssel "Sprache" und dem Wert "Spanisch" festlegen.

In diesem Beispiel würde das Feld "Name" den Wert "SpanishLanguage" und das Feld "Wert" den Eintrag "PairExists("Language", "Spanish")" aufweisen.

Wenn jetzt ein Agent von einer Desktop-Anwendung aus das Schlüssel-Wert-Paar "Spanisch/Sprache" an Anrufe anfügt, werden die Anrufe aus den statistischen Berechnungen gefiltert.

#### Formel



Im Detailbereich der Statistik können Sie durch Erstellen einer Formel Statistiken erstellen oder anpassen.

Die Formel verwendet eine Javascript-basierte Syntax, mit der Sie Ausdrücke mit Werten aus anderen Statistiken berechnen können und für spezifischere Berechnungen von Genesys bereitgestellte Funktionen verwenden können. Beispielsweise können Sie das Verhältnis von abgebrochenen Anrufen zu in Ihrer Warteschlange angebotenen Anrufen berechnen, um den Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe in Ihrer Warteschlange zu bemessen.

In Genesys Pulse wird davon ausgegangen, dass die angebotenen Anrufe durch einen Statistikalias

Offered und abgebrochene Anrufe durch einen Statistikalias Abandoned definiert werden.

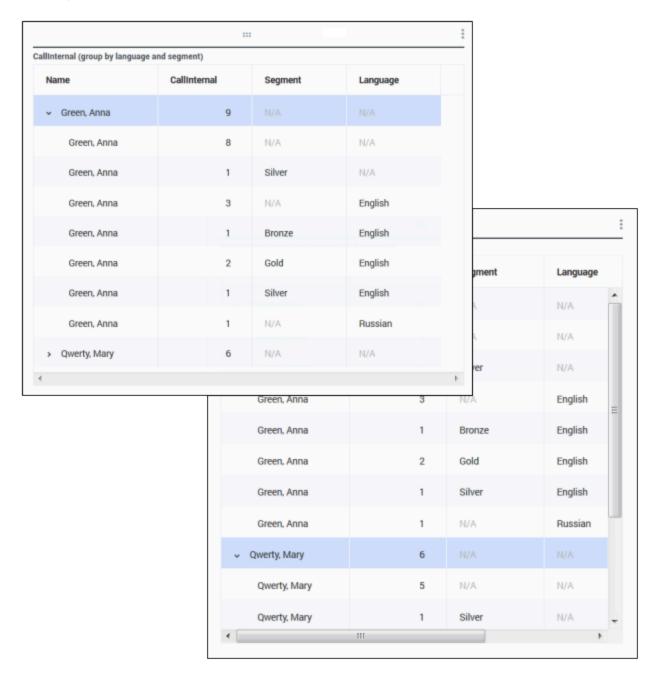
Die Formel muss einen Wert für "Result" zurückgeben, um gültig zu sein, und kann auf alle Statistiken der Vorlage mit der folgenden Syntax zugreifen: Data.<Statistikalias>.Value

Alle Formeln müssen eine Zuweisung für die Variable Result enthalten (z. B. Result=). Das Ergebnis der Formelberechnung ist der Endwert dieser Variable.

Zum Beispiel folgt hier eine Formel mit der Funktion G.GetAgentNonVoiceStatus():

Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current\_Status.Value, email);

# GroupBy



Wichtig

- Die GroupBy-Unterstützung nutzt Stat Server-Funktionen, die in der Version 8.5.103 eingeführt wurden. Weitere Informationen zur GroupBy-Funktion finden Sie im Stat Server-Benutzerhandbuch.
- Genesys Pulse unterstützt Snapshots, wenn GroupBy entweder für alle oder keine der Statistiken auf denselben Ausdruck angewendet wird.
- Bei Verwendung eines GroupBy-Ausdrucks, der Benutzerdaten beinhaltet, die während eines Anrufs geändert werden, wird dieser Anruf in der Gruppe mit dem alten Wert (oder ohne Wert) UND in der Gruppe mit dem neuen Wert gezählt. Daher erhalten Sie in der TotalNumber-Statistik, wenn Sie alle Werte für alle Gruppen zusammenzählen, einen Wert, der höher ist als der Gesamtwert der Statistik.

Die Option GroupByColumns erleichtert die Bereitstellung von Genesys Pulse-Widgets und die Aktivierung der multidimensionalen Datendarstellung (GroupBy-Fähigkeit) in Raster-Widgets und in der Datenanzeige auf einer erweiterten Widget-Registerkarte.

GroupBy-Spalten müssen gültige eindeutige Alias enthalten, die durch Kommas getrennt sind.

Wenn StatType mit GroupBy-Fähigkeit verwendet wird, müssen folgende zusätzliche Attribute definiert werden:

- GroupBy— enthält durch Komma getrennte Gruppierungsausdrücke
- GroupByColumns— enthält durch Komma getrennte Alias für Gruppierungsausdrücke

#### **Beispiel:**

Um die Anzahl der internen Anrufe, gruppiert nach Sprache und Segment, statt explizit definierten und auf eine Metrik angewendeten Filtern zu überwachen, definieren Sie GroupBy und GroupByColumns für den StatType im Stat Server:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData, "Language"), GetString(UserData, "Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

Fügen Sie eine Metrik, die auf diesem StatType basiert, zu Ihrer Widget-Vorlage hinzu und stellen Sie sicher, dass das Feld **Nach Spalten gruppieren** ordnungsgemäß mit der Zeichenfolge "Sprache, Segment" ausgefüllt ist.

### Wichtig

Alle Metriken im StatType-Attribut GroupByColumns müssen im Feld **Nach Spalten gruppieren** enthalten sein oder alle GroupBy-Daten werden ignoriert.

Sie können die Option Nach Spalten gruppieren verwenden, wenn Sie eine Vorlage erstellen.

## Unempfindlichkeit

Unempfindlichkeit beschreibt eine Bedingung für Stat Server, nach der dieser Aktualisierungen von statistischen Werten an seine Clients sendet. Wenn dieser Wert erhöht wird, nimmt der Netzwerkverkehr üblicherweise ab, gleichzeitig wird aber auch die Genauigkeit von Berichten verringert, da die Werte nicht mehr so häufig aktualisiert werden. Diese Einstellung ist nicht in der Stat Server-Konfiguration sichtbar, doch leiten Clients ihren Wert zusammen mit jeder Statistikanforderung an Stat Server weiter.

Unempfindlichkeit spielt keine Rolle für Reset-basierte Statistiken. Beim zeitbasierten oder änderungsbasierten Benachrichtigungsmodus berichtet Stat Server nur den neu berechneten Wert, wenn der Betrag der Differenz zwischen dem vorherigen Wert und dem neu berechneten Wert oder dessen Prozentsatz-Verhältnis zum neu berechneten Wert wenigstens gleich der von der Unempfindlichkeit angegebenen Zahl ist.

Beispiel: Wenn das Ergebnis als Datentyp lange Ganzzahl aufweist – wie im Fall von Zeit messenden Statistiken –, verwendet Stat Server für den Vergleich die absolute Differenz der Werte. Bei einer Einstellung der Unempfindlichkeit von 5 sendet Stat Server das neu berechnete Ergebnis an seinen Client, wenn der Betrag der Differenz zwischen dem neuen und dem alten Ergebnis mindestens 5 (Sekunden, in der Regel) ist.

### Benachrichtigungsmodus

Der Benachrichtigungsmodus legt fest, wann Stat Server aktualisierte statistische Werte sendet. Folgende Optionen sind möglich:

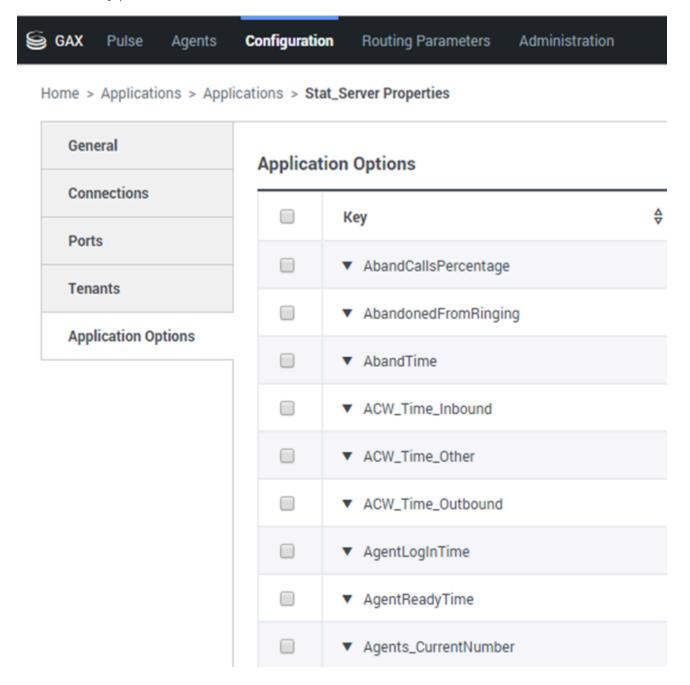
- Zeitbasiert—Wählen Sie diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, die Statistik auf Grundlage der unter der Eigenschaft Benachrichtigungshäufigkeit angezeigten Häufigkeit neu zu berechnen. Stat Server sendet nur dann einen neuen Wert an Genesys Pulse, wenn der absolute Unterschied zum letzten gesendeten Wert den Wert für die Eigenschaft Unempfindlichkeit überschreitet.
- Änderungsbasiert—Wählen Sie diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, Änderungen sofort an Genesys Pulse zu melden.
- **Keine Benachrichtigung**—Wählen Sie diese Option, um Stat Server anzuweisen, keine Aktualisierungen zu melden. Aktualisierungen sind in diesem Fall deaktiviert.
- **Reset-basiert**—Wählen diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, Genesys Pulse den Wert mitzuteilen, bevor er auf 0 (Null) festgelegt wird. CurrentState-Statistiken können nicht im Reset-basierten Benachrichtigungsmodus angefordert werden.

## Benachrichtigungshäufigkeit

Nutzen Sie die Benachrichtigungshäufigkeit, um festzulegen, in welchem Zeitabstand (in Sekunden) die Statistik von Stat Server neu berechnet wird und wie oft Genesys Pulse benachrichtigt wird, falls

sich die Statistik um einen größeren Wert als den im Feld Unempfindlichkeit angegebenen Wert ändert. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn ein zeitbasierter Benachrichtigungsmodus für die Statistik ausgewählt wird.

## Statistiktyp



Der obligatorische Statistiktyp zeigt die Parameter an, die in Stat Server den Statistiktyp festlegen.

Die Liste der Statistiktypen, die in der Umgebung verfügbar sind, sollte über GAX (Genesys Administrator Extension) im Abschnitt "Konfiguration" abrufbar sein. Sie können sie in den Anwendungsoptionen der Stat Server-Anwendung, die von Genesys Pulse verwendet wird, einsehen.

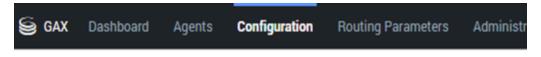
Ihr Konto muss über die Berechtigung verfügen, auf den Abschnitt "Konfiguration" zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Statistiktyp hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

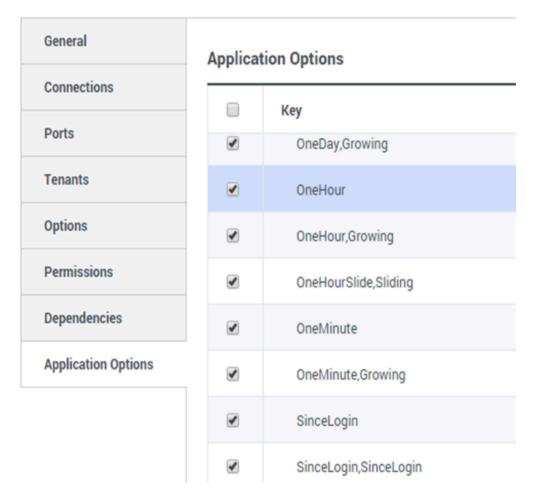
Diese Liste sollte mit der Liste der Statistiktypen, die in der Kalkulationstabelle der Genesys Pulse-Vorlagen ausgeführt ist, identisch sein.

Weitere Informationen zu den Statistiktypdefinitionen finden Sie im Stat Server-Benutzerhandbuch.

## Zeitprofil



Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties



Verwenden Sie das Zeitprofil, um das Zeitprofil für die Statistik zu definieren, und geben das Intervall an, in dem gesammelte Werte berechnet werden. Alle Zeitprofile werden als Konfigurationsoptionen im Abschnitt "Zeitprofile" des Stat Server-Anwendungsobjekts in Genesys Configuration definiert. Informationen über das Einrichten von Zeitbereichen finden Sie im Stat Server-Benutzerhandbuch.

Die Liste der in der Umgebung verfügbaren Zeitprofile sollte im Abschnitt "Konfiguration" von GAX abrufbar sein. Diese Ansicht ist in Stat Server-Anwendungsoptionen, die von Genesys Pulse verwendet werden, verfügbar.

Ihr Konto muss über Berechtigungen verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie ein Zeitprofil hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

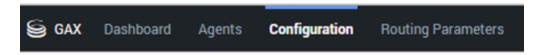
#### Das Zeitprofil enthält vier Haupttypen:

- Zunehmend
- Gleitend
- Auswahl
- SinceLogin

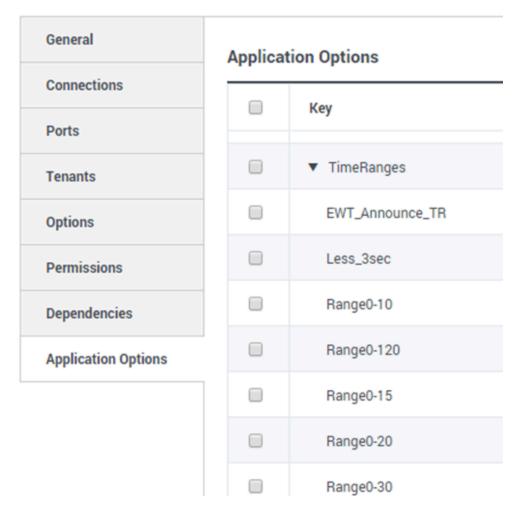
#### Beispiele für Zeitprofile

- Standard, zunehmend—Das Zeitprofil Standard verwendet einen zunehmenden Intervalltyp und setzt jede Nacht um Mitternacht die Statistik auf 0 (null) zurück. Der Standardwert lautet 00:00.
- LastHour, gleitend—Das Zeitprofil LastHour verwendet einen gleitenden Intervalltyp und verfolgt die Aktivität der letzten Stunde mit einer Stichprobe alle 15 Sekunden. Der Standardwert lautet 3600:15.
- SinceLogin, SinceLogin—SinceLogin setzt die Statistik zum Zeitpunkt der Agentenanmeldung auf **0** (null) zurück. Statistiken werden weitergeführt, solange der Agent bei einer (beliebigen) DN angemeldet ist. Der Intervalltyp SinceLogin aggregiert statistische Daten nur für Agenten-Objektstatistiken.
- Schichten, zunehmend—Das Zeitprofil mit dem Namen Schichten setzt Statistiken beim Schichtwechsel um 03:00, 07:00, 11:00, 13:00, 19:00 und 01:00 Uhr auf null. Der Standardwert ist auf 3:00 +4:00, 13:00 +6:00 festgelegt.

#### **Zeithereich**



Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties



Der Zeitbereich gibt an, wann Daten für einen begrenzten Satz von Statistiken gesammelt werden. Informationen über das Einrichten von Zeitbereichen finden Sie im Stat Server-Benutzerhandbuch.

Die Liste der Zeitbereiche ist im Abschnitt "Konfiguration" von GAX verfügbar. Diese Ansicht ist in Stat Server-Anwendungsoptionen, die von der Genesys Pulse-Lösung verwendet werden, verfügbar.

Ihr Konto muss über Berechtigungen verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Zeitbereich hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Zeitbereiche gelten für Statistiken folgender Kategorien:

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

#### Beispiel für Zeitbereich

Nehmen wir an, Sie möchten die Gesamtzahl der innerhalb von 30 Sekunden beantworteten Anrufe berechnen. Geben Sie dafür "Range0-30" in das Feld "Name" und "0-30" in das Feld Value ein.

In diesem Beispiel basiert eine Genesys Pulse-Statistik, die die Gesamtzahl der Anrufe berechnet, auf dem Zeitbereich "Range0-30". Wenn ein Anruf entgegengenommen wird, nachdem er für 25 Sekunden in einer Warteschlange war, ein zweiter Anruf nach 40 Sekunden und ein dritter Anruf nach 10 Sekunden, zählt Stat Server nur den ersten und den dritten Anruf.

### Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Widget-Vorlagen
- Berichtsformeln
- Funktionsbibliothek für Vorlagen

# Berichtsformeln

Wenn Sie der Meinung sind, dass einer Ihrer Berichte eine andere oder zusätzliche Statistik benötigt, können Sie die Berichtsvorlage bearbeiten, um dies zu erreichen. Sie können eine Formel zur Berichtsvorlage hinzufügen, die die Statistik oder KPIs (Key Performance Indicators), die Sie verwenden möchten, abruft.

Da Sie die zur Verfügung gestellten Standardvorlagen nicht ändern können, wenn Sie einen der Standardberichte ändern möchten, erstellen Sie einfach einen Klon der Vorlage und machen Sie die Änderungen in der neuen Vorlage.

Wer kann diese Statistiken erstellen? Wenn Sie Genesys Pulse-Vorlagen erstellen und bearbeiten können, können Sie auch Formeln verwenden.

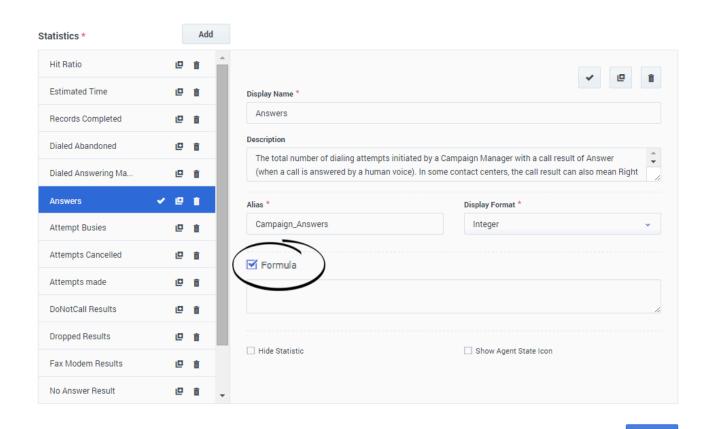
### Wichtig

Wenn Sie bereits wissen, wie Sie die Formeln verwenden, können Sie die Funktionsbibliothek verwenden, um sich bei der Erstellung Ihrer Formeln helfen zu lassen

## Formel hinzufügen

Im Detailbereich der Statistik können Sie während der Bearbeitung eines Widgets oder einer Vorlage durch Erstellen einer Formel Statistiken erstellen oder anpassen.

Die Formel verwendet eine Javascript-basierte Syntax, mit der Sie Ausdrücke mit Werten aus anderen Statistiken berechnen können und für spezifischere Berechnungen von Genesys bereitgestellte Funktionen verwenden können. Beispielsweise können Sie das Verhältnis von abgebrochenen Anrufen zu in Ihrer Warteschlange angebotenen Anrufen berechnen, um den Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe in Ihrer Warteschlange zu bemessen.



## Prozentsätze anzeigen

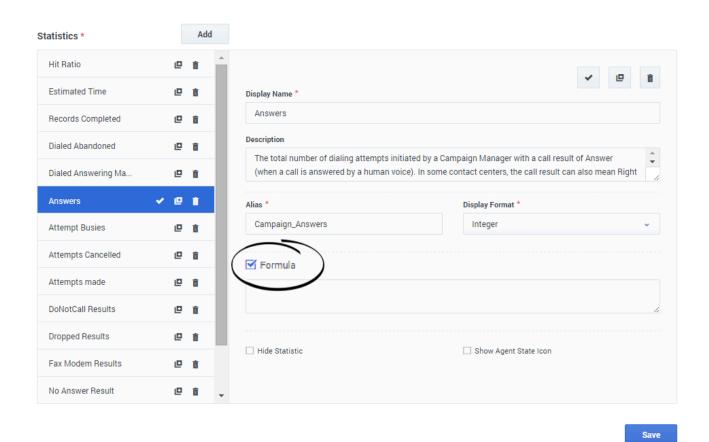
Angenommen, Sie möchten Prozentsätze auf der Grundlage von zwei Metriken anzeigen lassen. Kopieren Sie einfach das folgende Beispiel und verwenden Sie die von Ihnen gewünschten Statistiken.

In diesem Beispiel wollen wir den Prozentsatz der ausgehenden Anrufe von der Summe der eingehenden und ausgehenden Anrufe abrufen. Die Formel kann auf jede Statistik in einer Vorlage mit der folgenden Syntax zugreifen: Data. Statistikalias. Value. Die Formel muss einen gültigen Value-Wert zurückgeben.

Für die folgende Formel nehmen wir an, dass die Outbound-Anrufe durch den Statistikalias Outbound und die Inbound-Anrufe durch Inbound definiert werden.

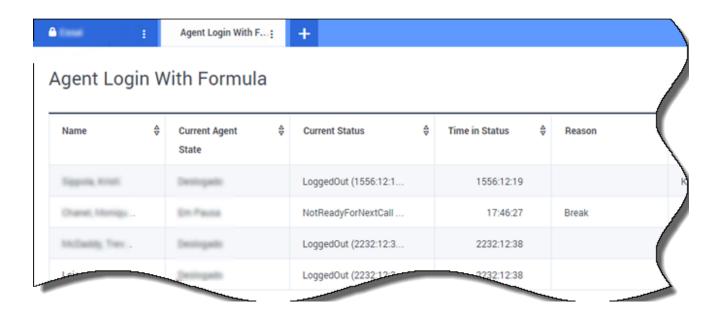
#### Formel: Prozentsatz berechnen

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```



# Agentenstatus-KPIs anzeigen

Angenommen, Sie möchten KPIs für Agentenstatus anzeigen. Verwenden Sie einfach die Statistik Current\_Status.



#### Definition der Statistik "Current Status"

Die Statistik Current\_Status wird durch die Eigenschaften von Stat Server-Optionen definiert. Der Statistiktyp ExtendedCurrentStatus gibt ein spezifisches Objekt zurück, das weiter analysiert werden kann, um nur die Dauer des Objekts bereitzustellen.

#### [ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState MainMask=\* Objects=Agent Subject=DNAction

Sie können Formeln verwenden, um nach den benötigten Informationen zu suchen:

### Agentenzeit in aktuellem Status anzeigen

Sie können die Dauer des Agentenstatus mithilfe der Statistik Current Status anzeigen.

#### Formel: Statusdauer abrufen

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

### Den Code für den vom Agenten ausgewählten Grund anzeigen

Sie können den Grundcode für den Agentenstatus anzeigen.

#### Formel: Grundcode abrufen

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Wenn Sie mehrere Benutzerdaten zusätzlich zu dem Grundcode anzeigen möchten, müssen Sie die Eigenschaft "Weitere Daten" (Benutzerdaten) der Statistik aktivieren und eine Formel anwenden, um nur den Grundcode aus dem resultierenden Current\_Status herauszufiltern, der die Benutzerdaten und den Grundcode enthält.

#### Formel: Nur Grundcode filtern

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
   var s = x[i];
   if (s.indexOf("Break") > -1 ||
      s.indexOf("Offline") > -1 ||
      s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

#### Formel: Grundcode durch Medientyp abrufen (Chat im unteren Beispiel)

```
function GetNRCode(state) {
        if (state === null || state.type !== "AgentCurrentState")
                return null;
        var res = "";
        var n = state.DNs.length;
        if (n > 0) {
                for (var i = 0; i < n; ++i) {
                        var dn = state.DNs[i];
                        if (dn.DNType === CFGNoDN && dn.DN === "chat") {
                                var actionsLength = dn.Actions.length;
                                for (var j = 0; j < actionsLength; <math>j++) {
                                        if (dn.Actions[j].Action ===
"NotReadyForNextCall" ) {
                                                var userDataLength =
dn.Actions[j].Data.UserData.length;
                                                if (userDataLength > 0) {
                                                         for (var k = 0; k <
userDataLength; k++) {
                                if (dn.Actions[j].Data.UserData[k].Key === "ReasonCode")
{
```

#### Formel: Grundcode für Stimme abrufen

```
function GetVR(state) {
        if (state === null || state.type !== "AgentCurrentState")
                return null;
        var res = "";
        var n = state.DNs.length;
        if (n > 0) {
                for (var i = 0; i < n; ++i) {
                        var dn = state.DNs[i];
                        if (dn.DNType === 1 && dn.DN !== null) {
                                 var actionsLength = dn.Actions.length;
                                 for (var j = 0; j < actionsLength; <math>j++) {
                                         if (dn.Actions[j].Action ===
"NotReadyForNextCall") {
                                                 var userDataLength =
dn.Actions[j].Data.UserData.length;
                                                 for (var h = 0; h < userDataLength; h++)</pre>
{
(dn.Actions[j].Data.UserData[h].Key === "ReasonCode") {
                                                                  res =
dn.Actions[j].Data.UserData[h].Value;
                                                                  break;
                                                 break;
```

```
}

break;
}

return res;
}

Result = GetVR(Data.Current_Status.Value);
```

### Tipp

Die Formel muss an Ihre Umgebung angepasst werden. Wenden Sie sich an den Genesys-Kundendienst für weitere Details.

### Aktuellen Agentenstatus nach Medientyp anzeigen

Sie können den aktuellen Agentenstatus nach Medientyp anzeigen.

#### Formel: Agentenstatus nach Medientyp abrufen

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, 'email');
```

# Agenten-Skills anzeigen

Sie können die Agenten-Skills mithilfe der folgenden Formel anzeigen. Das Ergebnis umfasst den Namen und das Level jedes Skills des Agenten.

```
Result = "";
if (Object.Skills != null) {
   for (var i = 0; i < Object.Skills.length; i++) {
     var skill = Object.Skills[i];
     Result += skill.Name + " " + skill.Level +"; ";
}
}</pre>
```

# Interaktionseigenschaften anzeigen

Angenommen, Sie möchten Interaktionseigenschaften einschließlich Flow-Segmentierung, ANI und DNIS anzeigen lassen. Sie können Formeln verwenden, um nach den benötigten Informationen zu suchen:

1	Age	ent Login With D.		Agent Login \	With D.	• Agent L	.ogin	1	+			
gent Login \	With	DNIS										
Name		Login Time	◊	Functional Status	\$  ▼	Time in Status	<b>☆</b>	ANI	<b>☆</b>	DNIS	◊	Customer Segment
Sippela, Kristi		16:01:42		Inbound		00:12:10		5115		K307		Total Control
Milburn, Kristen		00:45:35		Inbound		00:42:19		5125		8207		Sitem
McDaddy, Trever		00:00:00		Logged Out		248:10:41						
Hammand, Steve		00:00:00		Logged Out		248:10:41						
Charles Services		00:00:00		Logged Out		248:10:41						

### Kundensegment der Interaktion anzeigen

Sie können den durch das Schlüssel-Wert-Paar CustomerSegment der Interaktion definierte Kundensegment mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

#### Formel: Kundensegment abrufen

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

### ANI des Kunden anzeigen

Sie können die ANI des Kunden mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

#### Formel: ANI abrufen

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

### DNIS des Kunden anzeigen

Sie können den DNIS des Kunden mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

#### Formel: DNIS abrufen

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

## Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Widget-Vorlagen
- Statistikeigenschaften
- Funktionsbibliothek für Vorlagen

# Funktionsbibliothek für Vorlagen

Wenn Sie wissen, wie Sie Formeln verwenden, können Sie diese Funktionsbibliothek als Referenz für die weitere Anpassung verwenden.

Nachfolgend finden Sie eine Funktionsbibliothek für Genesys Pulse-Standardvorlagen, die aus Genesys Pulse ab Version 8.5.102.02 automatisch generiert wurde.

# GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für Medien außer Sprache

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)
media	Zeichenfolge	Medienname

#### Ergibt:

Statusnamen, wenn **state** und **media** verfügbar sind, *leere Zeichenfolge*, wenn Informationen über angegeben Medien im jeweiligen aktuellen Status nicht verfügbar sind, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist oder **media** null, nicht angegebenen oder leer ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für das Medium Sprache

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

### Ergibt:

Statusname, wenn **state** verfügbar ist, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetANI(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren ANI-Attributs im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional></optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

### Ergibt:

ANI-Wert, falls gefunden, leere Zeichenfolge, falls nicht gefunden, Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

## GetBusinessResult(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "Geschäftsergebnis"

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Wert von Geschäftsergebnis, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

# GetCustomerSegment(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "Kundensegment"

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Wert von Kundensegment, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

## GetDNIS(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren DNIS-Attributs im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional></optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

### Ergibt:

DNIS-Wert, falls gefunden, leere Zeichenfolge, falls nicht gefunden, Null, wenn

#### **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetEmployeeId(state) → {string}

Abrufen der Mitarbeiter-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Mitarbeiter-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetExtension(state) → {string}

Abrufen der Nebenstelle des Agenten im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

### Ergibt:

Nebenstelle des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetLoginId(state) → {string}

Abrufen der Anmelde-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Anmelde-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetPlace(state) → {string}

Abrufen des Platzes des Agenten im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Platz des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetPosition(state) → {string}

Abrufen der ACD-Position des Agenten im angegebenen Agentenzustand

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

ACD-Position des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetReasonCodes(state) → {string}

Abrufen des Grundcodes, der dem aktuellen Status des Agenten aus allen Medientypen entspricht. Grundcodes können nur für die folgenden Agentenstatus abgerufen werden: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

*Grundcodes* getrennt durch ";", sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, falls der Grundcode nicht verfügbar ist, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

# GetServiceSubType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "ServiceSubType"

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Wert von ServiceSubType, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

# GetServiceType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "ServiceType"

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Wert von ServiceType, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.

# GetStatusDuration(state) → {Number}

Abrufen der Dauer des aktuellen Status des Agenten

#### Parameter:

Name	Beschreibung
state	Aktueller Status des Agenten, der Agentengruppe, DN oder Kampagne (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)

#### Ergibt:

Dauer in Sekunden, wenn **state** verfügbar ist, null, wenn **state** null ist.

Typ = Zahl

# GetSwitches(state, sep)

Abrufen einer Liste der Telefonanlagen, in dem der Agent angemeldet ist

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)
sep	Zeichenfolge	Zu verwendendes Trennzeichen, Standard ist ';'.

#### Ergibt:

Liste der Telefonanlagen, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn Agent vollständig abgemeldet wurde, null, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

# GetUserDataValue(state, key)

Abrufen des Werts der ersten gefunden Benutzerdaten mit angegebenem Schlüssel

#### Parameter:

Name	Тур	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel <b>Wert</b> der entsprechenden Statistik)
key	Zeichenfolge	Benutzerdatenschlüssel

## Ergibt:

Benutzerdatenwert, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein

### Agentenstatus ist oder key null ist.

Um die Funktion GetUserDataValue(state, key) korrekt zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Benutzerdaten in den Statistikoptionen des aktuellen Status (state):



keine

### Beispiel:

Die Statistik Current\_Status wird durch die Eigenschaften von Stat Server-Optionen definiert. Der unten definierte Statistiktyp ExtendedCurrentStatus gibt ein spezifisches Objekt zurück, das weiter analysiert werden kann.

#### [ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState MainMask=\* Objects=Agent Subject=DNAction

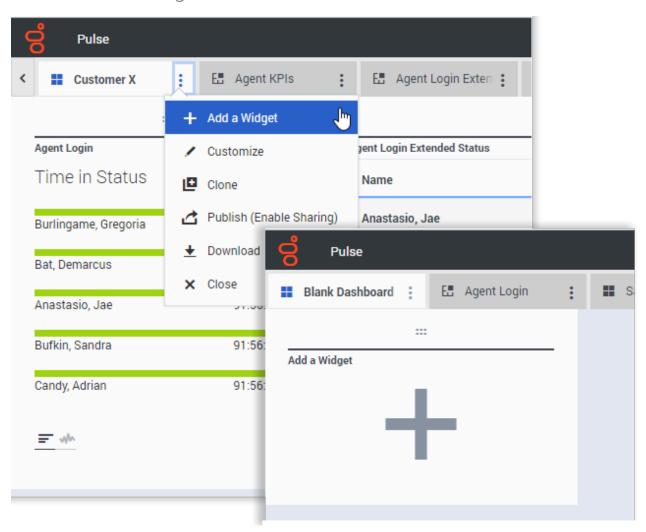
Sie können den Wert der angehängten Benutzerdaten mithilfe der Statistik Current\_Status anzeigen.

Formel: Wert der angehängten Benutzerdaten mit dem Schlüssel ,NAME' abrufen Ergebnis = G.GetUserDataValue(Data.Current\_Status.Value, 'NAME');

# Widget hinzufügen

Es ist einfach, Ihrem Genesys Pulse-Dashboard oder Wallboard neue Berichts-Widgets hinzuzufügen. Genesys Pulse stellt einen Basissatz an vordefinierten Berichtsvorlagen zur Verfügung, die bereits mit den üblichen Statistiken für Berichtsaktivitäten, die von Genesys-Lösungen bearbeitet werden, ausgestattet sind. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann Widgets und Berichtsvorlagen erstellen oder ändern.

# Berichte hinzufügen

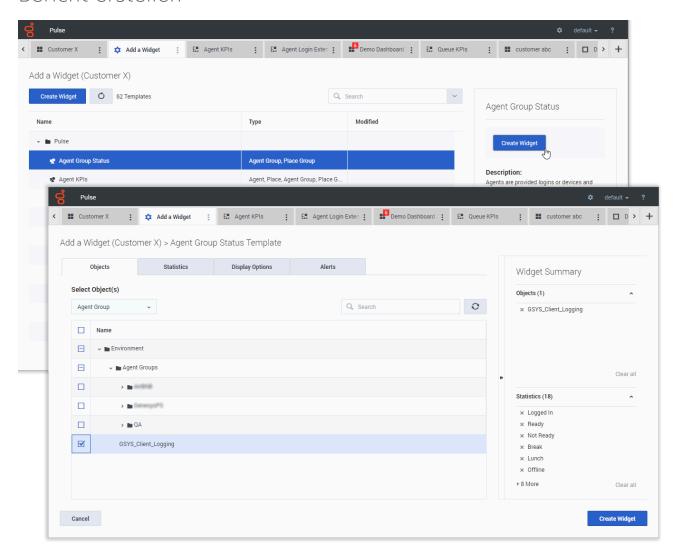


Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie einen Bericht zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen können:

- Klicken Sie in der rechten Ecke auf das Symbol "Mehr" und dann auf Widget hinzufügen.
- Klicken Sie in leeren Dashboards und Wallboards auf das Symbol Widget hinzufügen.

Genesys Pulse öffnet einen Berichtersteller, der Ihnen hilft.

#### Bericht erstellen



Genesys Pulse führt Sie durch den Prozess zum Erstellen oder Ändern von Berichts-Widgets. Klicken Sie auf die Standardberichtsvorlage, die Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Widget** erstellen.

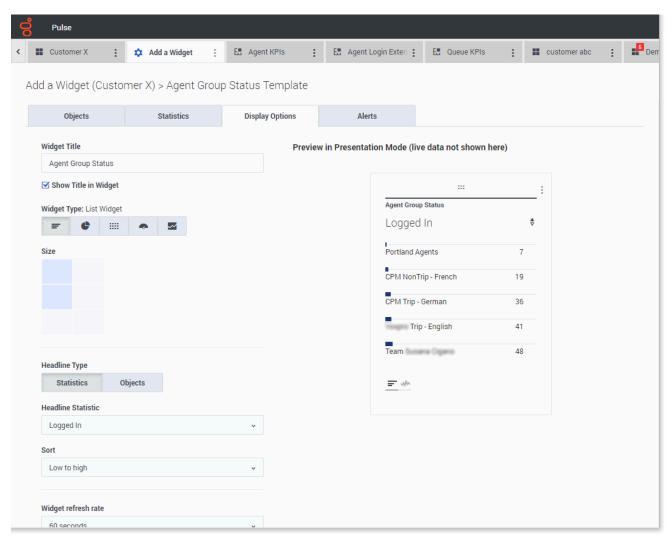
Wählen Sie die Objekte und Statistiken, die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.

Folgende Elemente sind im Bericht-Widget erforderlich:

- Ein oder mehrere Objekte zur Messung. Ihre Widgets müssen weniger als 100 Objekte enthalten.
- Fügen Sie mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik hinzu.
- Ein Widget-Typ mit bestimmten Anzeigeoptionen

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzeigeoptionen**, um festzulegen, wie Ihr Bericht angezeigt werden soll.

# Anzeigeoptionen



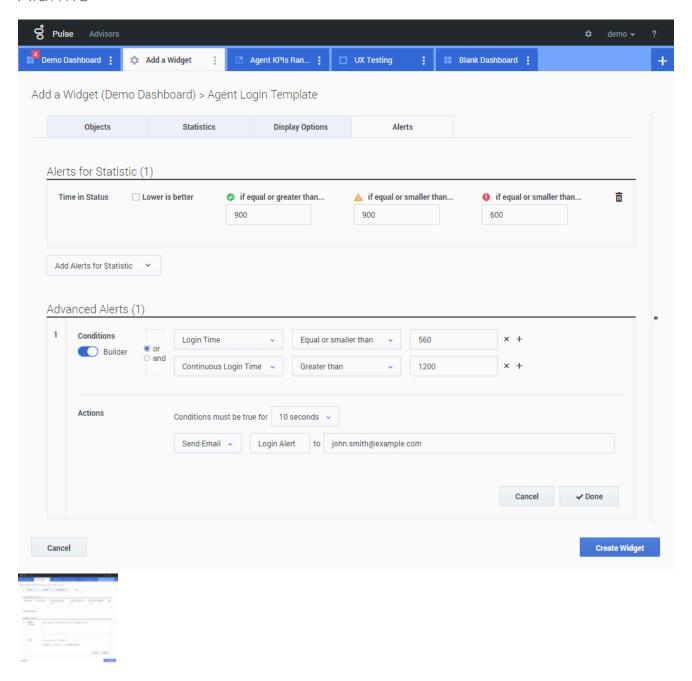
Sie müssen die Standardanzeigeeinstellungen für Ihr Widget definieren. Benutzer können diese Optionen auf ihrem eigenen Dashboard ändern.

- Geben Sie einen Namen für die Berichtsüberschrift an.
- Wählen Sie aus den zur Anzeige verfügbaren Widget-Typen aus.
- Wählen Sie die Widget-Aktualisierungsrate.
- Wählen Sie die auf die Darstellung bezogenen Optionen (z. B. Größe).
- Optional: Wählen Sie bei Vorlagen, die änderungsbasierte Statistiken (CurrentStatus und ExtendedCurrentStatus) verwenden, die Option **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.

### Alarme



Ab Version 9.0.000 können Alarme verwendet werden, um Schwellenwerte (Rot, Orange und Grün) für jede numerische Statistik (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) in den **Alarmen 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 Alarmen** verfügbar.

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

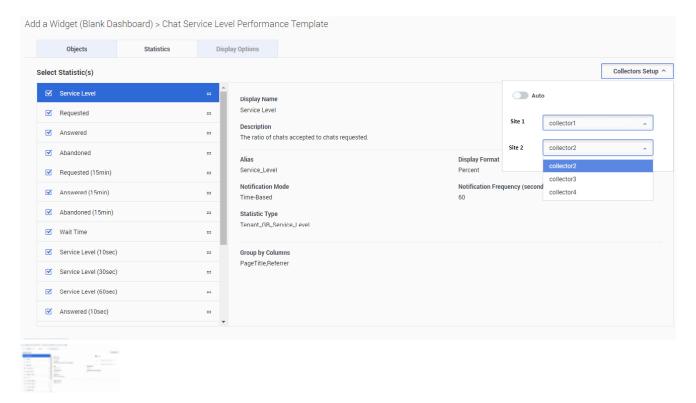
- Builder: Vereinfacht das Erstellen von grundlegenden Bedingungen.
- **Erweitert** Ermöglicht das Erstellen einer komplexen Bedingungen, indem der Variablen Result der Boolesche Wert, numerische Wert oder Zeichenfolgenwert mithilfe von gültigen JavaScript-Ausdrücken zugewiesen wird.

Der Abschnitt Erweiterte Alarme könnte in bestimmten Genesys Pulse-Konfigurationen nicht verfügbar sein. Siehe Erweiterte Alarmfunktionen für weitere Informationen.

### Tipp

Erweiterte Alarme beeinflussen nicht die Widget-Ansicht; es werden nur E-Mail-Benachrichtigungen verschickt.

## Collectors auswählen



Ab Version 8.5.108 können Benutzer in Genesys Pulse bestimmte Genesys Pulse Collectors für ein bestimmtes Widget zuweisen. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie in der Genesys Pulse-Konfiguration 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.

# Nächste Schritte

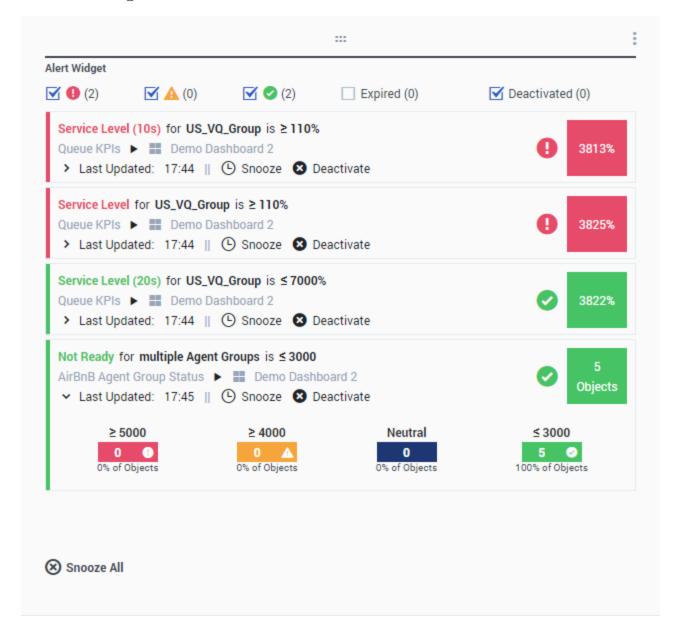
Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Beliebte Echtzeitberichte
- · Standardberichtsvorlagen bearbeiten
- Widget-Typen
- Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen
- Statistikeigenschaften
- Berichtsformeln

# Widget-Typen

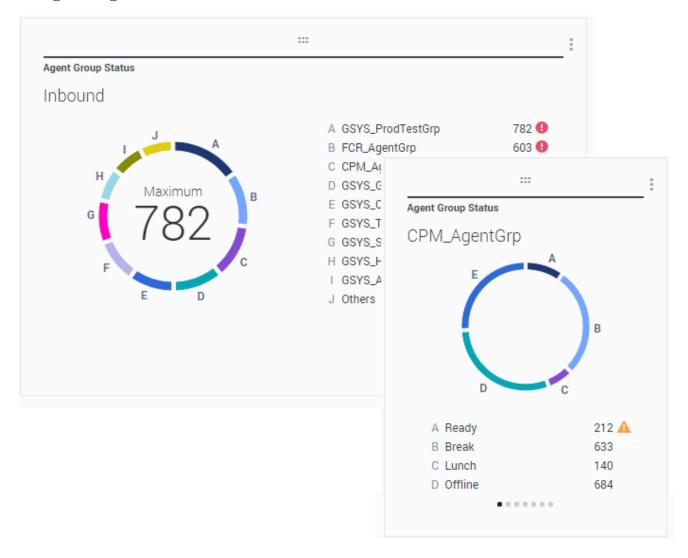
Die Widgets auf dem Genesys Pulse-Dashboard zeigen Diagramme, die eine Übersicht über die Aktivitäten in Ihrem Kontaktcenter bieten. Am besten wählen Sie einen Bericht-Widget-Typ über die Vorschau des Widgets, wenn Sie ein neues Widget hinzufügen. So können Sie sehen, welcher Widget-Typ am besten anzeigt, 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.

# Alarm-Widget



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.

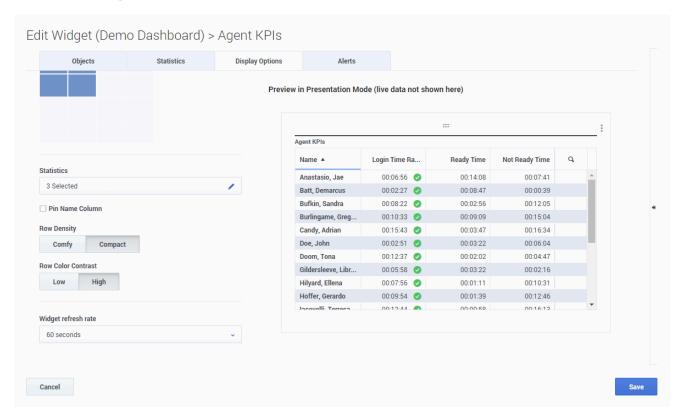
Das Ring-Widget zeigt entweder:

- 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



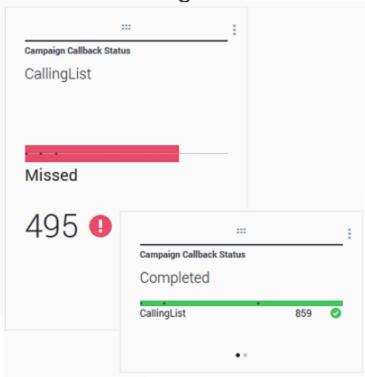
Das Gitter-Widget zeigt eine Liste der Elemente und ihre zugehörigen Statistiken.

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

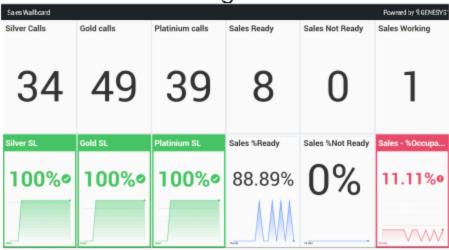
- Zeilendichte: Komfortabel (Standard) oder Kompakt
- Zeilenfarbkontrast: Niedrig (Standard) oder Hoch

# 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.

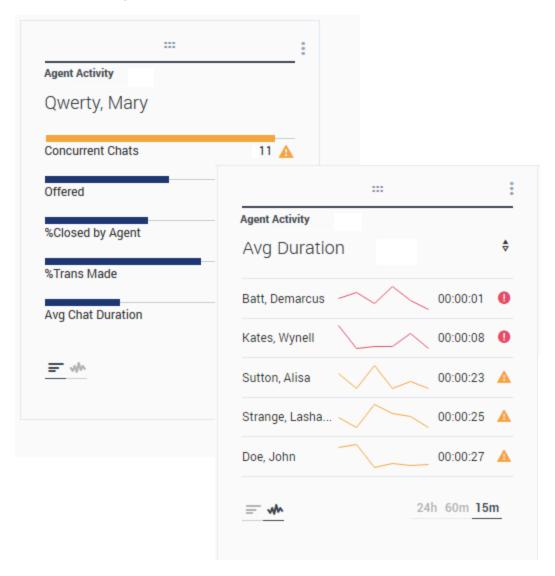
Sie können eine zusätzliche Linie für einen Statistiktrend aktivieren, wenn Sie die Option **Format** auf **Wortgrafik** ändern.

# Liniendiagramm



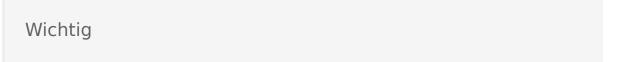
Sie können das Liniendiagramm beispielsweise verwenden, um den Trend der beantworteten Anrufe der einzelnen Agenten zu vergleichen. Sie können ein Anzeigeintervall von 15 Minuten, 1 Stunde oder 1 Tag auswählen. Wählen Sie bis zu drei Objekte mit dem Kopfzeilentyp "Statistiken" oder bis zu drei Statistiken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



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

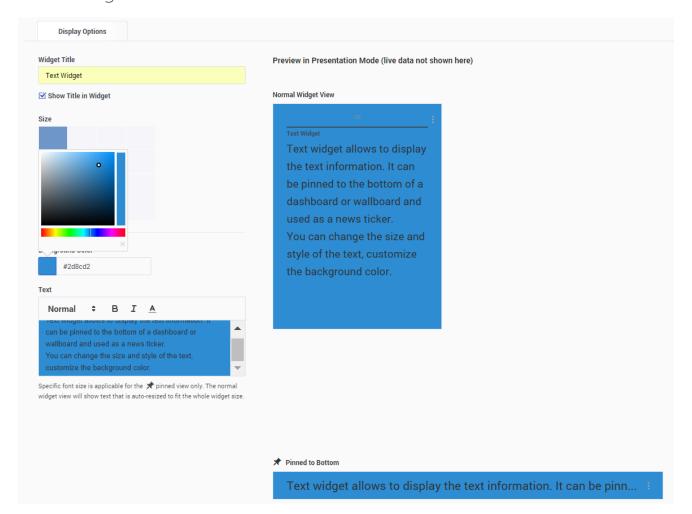
Beispiel: Eine Statistik hat die historischen Werte:

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



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

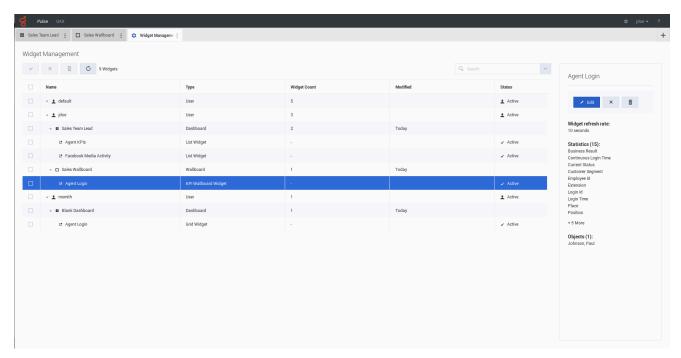
einem Text-Widget anzuzeigen. Das Text-Widget kann als News-Feed-Ticker angezeigt und von Administratoren bearbeitet werden.

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.

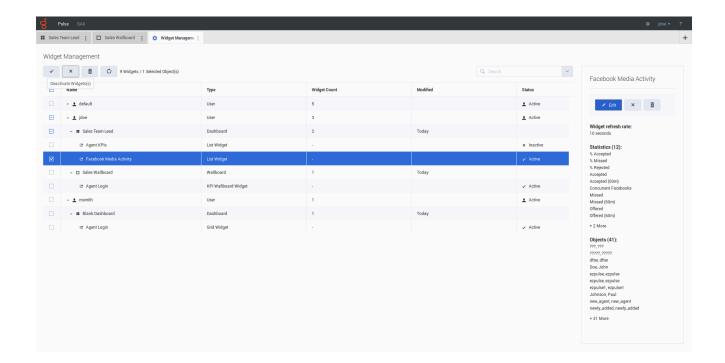
# Widget-Verwaltung

### Übersicht

Mithilfe der Widget-Verwaltung können Administratoren die grundlegenden Vorgänge wie das Bearbeiten, Entfernen und Aktivieren/Deaktivieren von Widgets eines Benutzers überblicken und ausführen. Sie sehen die zusammengefassten Informationen über die Anzahl der Widgets für jeden Benutzer und jedes Dashboard oder Wallboard:



Mithilfe dieser Informationen können Administratoren die Genesys Pulse Collector-Last verringern, indem Sie ein Widget deaktivieren (Daten werden für deaktivierte Widgets nicht erfasst) oder unerwünschte Widgets entfernen. Deaktivierte Widgets werden wieder aktiviert, sobald es ein Benutzer wieder öffnet. Benutzer, die aus Genesys Configuration entfernt wurden, sind als Inaktiv gekennzeichnet und können sicher zusammen mit ihren Dashboards und Widgets aus Genesys Pulse entfern werden:



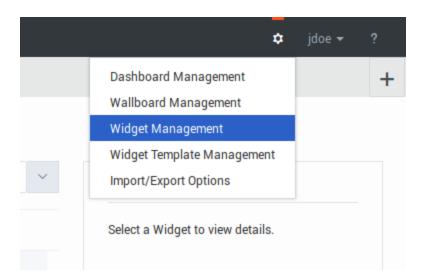
## Zugriff auf die Widget-Verwaltung aktivieren

Sie aktivieren den Zugriff auf die Widget-Verwaltung, indem Sie dem Benutzer entsprechende Berechtigungen zuweisen:

- Gehen Sie auf der GAX-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 die folgende Aktion zu ermöglichen:
  - Pulse Benutzer verwalten Die Widgets anderer Benutzer verwalten, andere Benutzer und ihre Dashboards löschen.
  - Pulse Registerkarten verwalten und Pulse Widgets verwalten sind Voraussetzungen für die Berechtigung Pulse Benutzer verwalten.

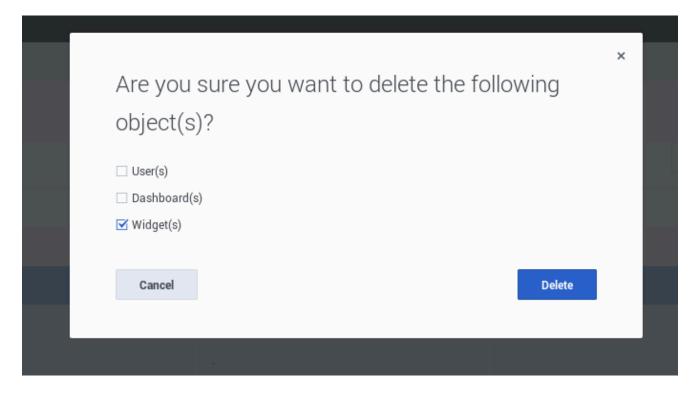
# Genesys Pulse-Widgets verwalten

Wählen Sie zum Öffnen der Widget-Verwaltung die Option Widget-Verwaltung im Menü Einstellungen:



Von hier aus können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

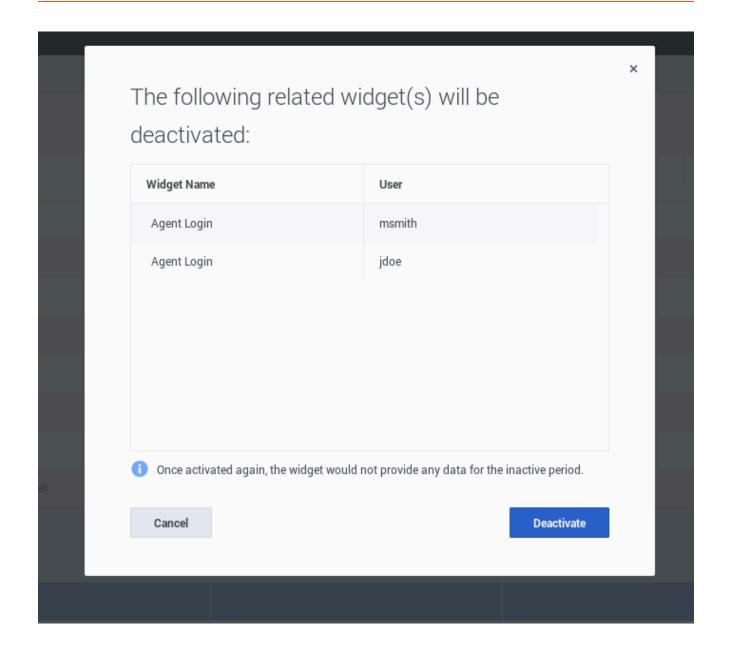
- Überblick über Widgets; Widgets bearbeiten, aktivieren/deaktivieren oder entfernen
- Dashboard oder Wallboards entfernen (Sie können ein Dashboard oder Wallboard vollständig löschen oder die Widgets löschen und Dashboards oder Wallboards leer lassen)
- Benutzer entfernen (Sie können einen Benutzer vollständig löschen oder die Widgets löschen und Dashboards oder Wallboards leer lassen)



## Wichtig

• Aus der Widget-Verwaltung entfernte Benutzer werden nicht aus Genesys Configuration entfernt und können sich bei Genesys Pulse erneut als neuer Benutzer ohne gestartet Dashboards anmelden.

- Freigegebene Widgets und persönliche Widgets, die identische Statistiken und Objekte enthalten, müssen eventuell zusammen deaktiviert oder aktiviert werden. In diesem Fall müssen Sie die Aktivierung/Deaktivierung im Dialogfeld mit allen betroffenen Widgets bestätigen.
- Deaktivierte Widgets werden automatisch aktiviert, wenn sich der dazugehörige Benutzer bei Genesys Pulse anmeldet.



Widget hinzufügen Widget-Fehler

# Widget-Fehler

Auf dieser Seite werden die Fehler beschrieben, die in Genesys Pulse auftreten können, um Genesys Pulse-Administratoren bei deren Lösung zu unterstützen. In den meisten Fällen müssen Benutzer einen Genesys Pulse-Administrator kontaktieren, um diese Fehler zu lösen.

# Genesys Pulse Collector-Fehler über Snapshot

Diese Fehler werden über Snapshots von Genesys Pulse Collector bereitgestellt. Diese Fehlerarten werden für jede GET-/Snapshot-Anfrage gehandhabt.

Fehlercode in Snapshot	Meldung im Widget	Vorgeschlagene Lösung
504	Daten sind zu alt. Stellen Sie sicher, dass Genesys Pulse Collector läuft.	Stellen Sie sicher, dass Genesys Pulse Collector, das mit Genesys Pulse verbunden ist, läuft und Snapshots erstellt. Stellen Sie sicher, dass Genesys Pulse Snapshot-Dateien lesen kann (der Zugriff auf den Snapshot-Ordner ist nicht eingeschränkt; Genesys Pulse ist so konfiguriert, dass WebDAV ordnungsgemäß genutzt wird, wenn Genesys Pulse Collector auf einem Remote-Host installiert ist).
849	"Nach Spalte %c gruppieren" ist nicht in der Definition des Statistiktyps angegeben.	Stellen Sie sicher, dass "Nach Spalte gruppieren" ordnungsgemäß in der
854	"Nach Spalte %c gruppieren" fehlt in der Definition der Statistik "%s".	Statistikdefinition der Widget- Vorlage, die für das Widget verwendet wird, und in den Anwendungsoptionen von Stat Server, mit dem Genesys Pulse Collector verbunden ist, konfiguriert ist.
996	Keine Verbindung zum Stat Server.	Stellen Sie sicher, dass Stat Server, mit dem Genesys Pulse Collector verbunden ist, läuft und der Stat Server-Host verfügbar ist.
803	Der Statistikalias "%s" ist ungültig.	Stellen Sie sicher, dass die Statistikdefinitionen in der Widget-Vorlage korrekt sind, die für dieses Widget verwendet werden.
984, 997, 998	Statistikanforderung fehlgeschlagen.	Stellen Sie sicher, dass der Statistiktyp ordnungsgemäß in der Widget-Vorlage, die für

Widget hinzufügen Widget-Fehler

Fehlercode in Snapshot	Meldung im Widget	Vorgeschlagene Lösung
985	Statistikanforderungen sind unvollständig.	dieses Widget verwendet wird, und in den Anwendungsoptionen von Stat Server, mit dem Genesys Pulse Collector verbunden ist, definiert ist. Stellen Sie sicher, dass Stat Server nicht überlastet ist.
972	Der Schwellenwert von %d Objekten für das Widget wurde überschritten.	Verringern Sie die Anzahl der Objekte, die im Widget verwendet werden, oder ändern Sie den Schwellenwert mithilfe der Genesys Pulse Collector- Option "max-objects-per-layout".
960-963, 989, 990, 992-994	[some] formelbasierte Statistik "%s" kann nicht berechnet werden.	Stellen Sie sicher, dass die formelbasierte Statistikdefinition in der Widget-Vorlage korrekt ist,
968, 973, 991	[some] formelbasierte Statistik "%s" kann aufgrund einer Zeitüberschreitung nicht berechnet werden.	die für dieses Widget verwendet wird. Überprüfen Sie beispielsweise die Aliase der Statistiken, die in der Formel verwendet werden. Stellen Sie sicher, dass die Statistikwerte, von denen die Formel abhängt, verfügbar sind. Vergewissern Sie sich außerdem, dass die Statistikdefinition keine unendlichen Schleifen enthält und die Funktionen korrekt definiert sind.
978, 979	Widget-Konfiguration ist falsch.	Siehe weitere Fehlermeldungen auf der Benutzeroberfläche und im Snapshot, um den Grund zu ermitteln.
836	Widget enthält zu viele Statistiken. Es sind maximal %d Statistiken zulässig.	Verringern Sie die Anzahl der Statistiken, die im Widget verwendet werden, oder ändern Sie den Schwellenwert mithilfe der Genesys Pulse Collector- Option "max-statistics-per- layout".
841	Widget enthält zu viele Gruppen. Es sind maximal %d Gruppen zulässig.	Verringern Sie die Anzahl der Gruppen, die im Widget verwendet werden, oder ändern Sie den Schwellenwert mithilfe der Genesys Pulse Collector- Option "max-metagroups-per- layout".
843	Widget enthält zu viele formelbasierte Statistiken. Es sind maximal %d formelbasierte Statistiken zulässig.	Verringern Sie die Anzahl der formelbasierten Statistiken, die im Widget verwendet werden, oder ändern Sie den Schwellenwert mithilfe der Genesys Pulse Collector-Option

Widget hinzufügen Widget-Fehler

Fehlercode in Snapshot	Meldung im Widget	Vorgeschlagene Lösung
		"max-formulas-per-layout".

#### Wobei Folgendes gilt:

- %c ist eine nach Spaltenname sortierte Gruppe.
- %d ist eine Dezimalzahl.
- %s ist ein Statistikalias.
- [some] steht für das Wort "some" (irgendein(e/r)), das nicht angezeigt wird, wenn der Alias der problematischen Statistik bekannt ist.
- Codes 978 und 979 sind schwerwiegende Fehler, wodurch keine Daten aus einem Snapshot angezeigt werden.

#### HTTP-Fehler

Diese Fehler werden aus standardmäßigen HTTP-Fehlercode zugeordnet. Der Umgang mit dieser Fehlerart erfolgt für jede HTTP-Anforderung an Genesys Pulse. Kontaktieren Sie einen Genesys Pulse-Administrator, um diese Fehler zu lösen.

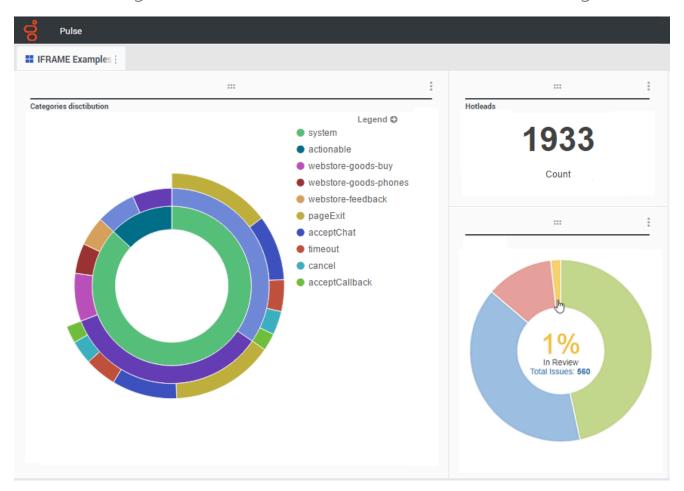
Code	Beschreibung
0	Keine Verbindung zum Server möglich.
403	Zugriff verboten.
404	%item nicht gefunden.
500	Interner Server-Fehler.
503	Service nicht verfügbar.

Dabei gilt, dass %item ein Widget, eine Registerkarte, eine Vorlage usw. sein kann, das/die nicht in der Genesys Pulse-Datenbank verfügbar ist.

# Externe Inhalte anzeigen

Sie können ein IFRAME-Widget verwenden, um Inhalte aus einer externen URL auf Ihrem Genesys Pulse-Dashboard anzuzeigen. Möglicherweise möchten Sie Ihre externen Inhalte anpassen, bevor Sie versuchen, das Gewünschte in Genesys Pulse anzuzeigen. Tatsächlich ändert Genesys Pulse nichts innerhalb des iFrame, fügt aber Bildlaufleisten hinzu, wenn der Inhalt größer ist als der verfügbare Bereich.

# IFRAME-Widgets verwenden, um externe Inhalte anzuzeigen



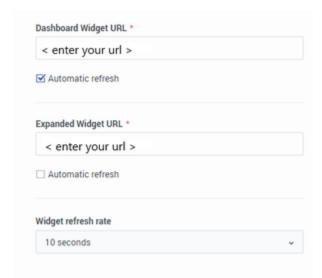
Fügen Sie ein neues Widget hinzu und wählen Sie die Vorlage "IFRAME".

Sie benötigen für ein IFRAME-Widget eine Webadresse für die **Dashboard-Widget-URL**. Möglicherweise möchten Sie eine zweite Webadresse für die **Erweiterte Widget-URL** verwenden, da auf die Größe des Dashboards erweiterte Widgets Diagramme viel detailreicher als ein reguläres Dashboard-Widget anzeigen können.

#### Optionen für IFRAME-Widget

Die verfügbaren Anzeigeoptionen für IFRAME-Widgets umfassen Folgendes:

- Widget-Titel—Der Titel wird am oberen Rand Ihres Widgets angezeigt. Verwenden Sie dies, um den Inhalt des Widgets zu identifizieren.
- Größe—Die ist das Verhältnis von Breite und Höhe Ihres Widgets.
- **Dashboard-Widget-URL**—Dies ist die Web-Adresse des Inhalts, den Sie in Ihrem Widget anzeigen möchten.
- **Automatische Aktualisierung**—Erlauben Sie Genesys Pulse, den Inhalt automatisch entsprechend der Widget-Aktualisierungsrate zu aktualisieren.
- Erweiterte Widget-URL—Dies ist die Web-Adresse des Inhalts, den Sie in Ihrem erweiterten Widget anzeigen möchten.
- **Automatische Aktualisierung**—Erlauben Sie Genesys Pulse, den Inhalt automatisch entsprechend der Widget-Aktualisierungsrate zu aktualisieren.
- Widget-Aktualisierungsrate—Dies ist die Zeitdauer in Sekunden, die Genesys Pulse abwartet, bevor der Widget-Inhalt aktualisiert wird, falls die automatische Aktualisierung aktiviert ist.



**IFRAME Options** 

### Tipp

Hier ist ein Beispiel für eine IFRAME-html-Seite einschließlich Anweisungen in einer Infodatei:

• IFRAME-Beispiel (ZIP).

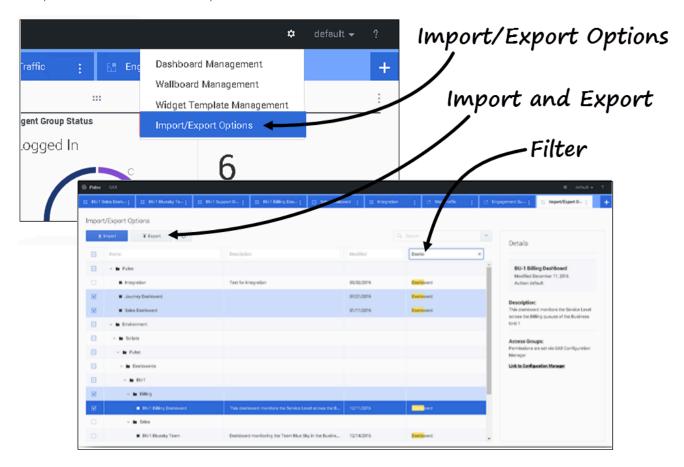
# Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Dashboards und Wallboards verwalten
- Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen

# Importieren/Exportieren

Benutzerdefinierte Dashboards, Wallboards und Vorlagen importieren und exportieren



Sie können Dashboards, Wallboards und Vorlagen aus einer Umgebung in eine andere exportieren. Dies bedeutet, dass Sie nach dem Erstellen eigener benutzerdefinierter Inhalte auf Basis der Geschäftsanforderungen auf einfache Weise ein Paket für die Verwendung in anderen Umgebungen erstellen können.

### Paketdatei aus der Umgebung exportieren

- 1. Wählen Sie im Menü oben rechts Import-/Exportoptionen aus.
- 2. Wählen Sie aus dem zentralen Repository beliebige Dashboards, Wallboards und Widget-Vorlagen aus. Sie können auch einen Filter auf den Typ der Objekte oder den Namen der Dashboards anwenden.

3. Klicken Sie auf **Exportieren**, um eine Paketdatei (JSON-Format) auf Ihrem System zu speichern.

### Paketdatei in eine andere Umgebung importieren

- 1. Wählen Sie in einer anderen Umgebung im Menü oben rechts Import-/Exportoptionen aus.
- 2. Klicken Sie auf Importieren, um eine zuvor exportierte Paketdatei auszuwählen.
- 3. Wählen Sie die Dashboards, Wallboards und Widget-Vorlagen aus der Paketdatei aus, um sie in die aktuelle Umgebung zu importieren.
- 4. Klicken Sie auf Importieren.

### Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- Dashboards und Wallboards
- Berichtsvorlagen verwalten