

# **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

Widget hinzufügen

# 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.

#### Inhaltsverzeichnis

- 1 Widget hinzufügen
  - 1.1 Berichte hinzufügen
  - 1.2 Bericht erstellen
  - 1.3 Anzeigeoptionen
  - 1.4 Alarme
  - 1.5 Collectors auswählen
  - 1.6 Nächste Schritte

# Berichte hinzufügen

ç	Pulse								
<	Customer X		E. Agent	KPIs	:	E Agent	Login Exten		
	:	+	Add a Widg	jet	$\downarrow$				
	Agent Login	1	Customize			jent Login Exte	ended Status	-	
	Time in Status	ø	Clone			Name			
	Burlingame, Gregoria	⊿	Publish (Er	able Shari	ng)	Anastasio, Ja	ae		
	Bat, Demarcus	<b>±</b>	Download	ő	Pulse	2			
		×	Close	📕 Bla	nk Das	hboard	E. Agent Login	:	S
	Anastasio, Jae		51.00.						
	Bufkin, Sandra		91:56:	Add a V	Vidget				
	Candy, Adrian		91:56:		-				
	<u>=</u> w					ł	-		

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

Pulse													\$	default	<del>-</del> ?	
Customer	x : 🌣	Add a Widget	🗄 Agen	t KPIs	: E A	gent Login Exten	E Den	o Dashboard 🛙 🚦	E Queu	e KPIs	: :	custome	er abc		D > -	F
l a Widge	et (Customer X	()														
Create Widge	et 🖸 62 T	emplates					Q Search			~						
ime					Туре		Modit	ied			Agent	Group	Status			
Pulse											Cre	eate Widget				
😴 Agent	t Group Status				Agent Group, P	Place Group							4 U			
📌 Agent	t KPIs				Agent, Place, A	igent Group, Place	e G				Descrip Agents a	otion: are provided	logins or de	/ices and		
ő	Pulse													۵	defau	ilt <del>-</del>
< =	Customer X															
Add	d a Widget (Cus Objects	Add a Widg stomer X) > Age Statistic	get : ent Group es	E Agent Status T Display	t KPIs Femplate v Options	E Agent L	ogin Exten 🚦	Demo Da	ishboard 🕻 🚦	E Queu	e KPIs	: I	custome	r abc ary	: □	D :
Add	d a Widget (Cu	stomer X) > Age	ent Group	E Agent Status T	t KPIs Femplate	E Agent I	ogin Exten 🚦	Demo Da	ishboard 🗧	E Queu	e KPIs	; ;	Custome	r abc	: □	D >
Add	d a Widget (Cus Objects	Add a Widg stomer X) > Age Statistic	get : ent Group es	E Agent Status T Display	t KPIs Femplate <b>y Options</b>	E Agent L	ts	Demo Da	ishboard 🛛 🚦	E Queu	e KPIs	: I	ustome	r abc ary	: □	D >
Add	d a Widget (Cus Objects Select Object(s) Agent Group	Add a Widg     Add a Widg     Stomer X) > Age     Statistic	nt Group	E Agent Status T Display	t KPIs Femplate <b>y Options</b>	E Agent I	ts	Demo Da	Ishboard :	E Queu	e KPIs	Widge Objects	Custome et Summ (1)	ary	: □	D ;
Add	d a Widget (Cus Objects Select Object(s) Agent Group	Add a Widg stomer X) > Age Statistic	nt Group	E Agent Status 7 Display	t KPIs Femplate y Options	E Agent I	ts	Demo Da	ishboard :	E Queu	e KPIs	Widge Objects × GSV	et Summ (1) /S_Client_Log	ary	: □	D ;
Add	d a Widget (Cus objects Select Object(s) Agent Group Name Name	Add a Widg stomer X) > Age Statistic	nt Group	E Agent Status 1 Display	t KPIs	E Agent I	ts	Demo Da	ishboard :	E Queu	e KPIs	Widge Objects × GSY	custome et Summ (1) /S_Client_Loo	ary gging	: □	
Add	d a Widget (Cus objects Select Object(S) Agent Group Name Comparison Select Object(S)	Add a Widg stomer X) > Age Statistic v nment gent Groups	get : Int Group	E Agent	t KPIs	E Agent I	ts	Demo Da	shboard :	El Queu	e KPIs	Widge Objects	t Summ (1) (S_Client_Loo	ary gging	: •	D     S
Add s	d a Widget (Cus objects Select Vbject(s) Agent Group Select (s) American Select (s) American Select (s) American Select (s) Select (	Add a Widg stomer X) > Age Statistic v nment gent Groups	pet : Int Group	E Agent	t KPIs	E Agent I	ts	Demo Da	shboard :	E Queu	e KPIs	Widge Objects × GS1	et Summ (1) /S_Client_Loo	ary gging	c C	D
Add s	d a Widget (Cus objects Select Object(s) Agent Group Select (s) Agent Group Select (s) Select (s) S	Add a Widg stomer X) > Age Statistic ument gent Groups	pet : nt Group	E Agent	t KPIs	Aler	ts	Demo Da	shboard :	E Queu	e KPIs	Widge Objects × GSV	<pre>custome et Summ (1) /S_Client_Log /S_Client_Log es (18) ged In</pre>	ary gging	c	l D >
Add s	d a Widget (Cus objects Select Forup Agert Group Call Amme Call Am	i Add a Widg stomer X) > Age Statistic v nment gent Groups	pet : Int Group	E Agent	t KPIs	E Agent I	ts	Demo Da	shboard		e KPIs	Widge Objects × GSV Statistic × Log × Rea	Custome et Summ (1) (S_Client_Lor (S_Client_	ary	c	lear al
Add	Agent Group  Agent	Add a Widg stomer X) > Age Statistic statistic statistic a statistic statistic a statistic a statistic statisti	pet : nt Group	E Agent	t KPIs	E Agent I	ts	Demo Da	shboard :		, P	Widge Objects × GSV Statistic × Log × Rea × Not × Brea	custome custo	ary	c	lear al
Add	d a Widget (Cus objects Select Forup Agerr Group Called Constraints Called Constraints Constraints Called Constraints Constr	Add a Widg stomer X) > Age Statistic Statistic Statistic Statistic QA QA YS_Client_Logging	pet : ent Group	E Agent	t KPIs Template y Options	Aler	ts	Demo Da	shboard		, P	Widge Objects × GSV Statistic × Log × Rea × Not × Not × Stres × Offf	custome ct Summ (1) (1) (2) (1) (3) (1) (3) (1) (3) (1) (3) (3) (3) (3) (3) (3) (3) (3) (3) (3	ary ary	c	lear al

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

ç	Pulse													
<	Customer X	:	🌣 🛛 Add a Widg	get :	E Agent KPIs	:	8	Agent Log	jin Exten	E Queue KPIs		customer abc	:	Dem
	Add a Widget	(Custo	mer X) > Age	ent Group	o Status Temp	ate								
	Objects		Statistic	cs	<b>Display Option</b>	s		Alerts						
	Widget Title Agent Group	Status				Preview	in Pre	esentatio	n Mode (liv	e data not shown h	ere)			
	🗹 Show Title i	n Widget										* *		
	Widget Type: L	st Widget	• •						Agent Group Logged	o Status In	\$			
	Size								Portland A	gents	7			
									CPM NonT	rip - French	19			
									CPM Trip -	German	36			
									vengres Trip	o - English	41			
	Headline Type								Team	ina Digano	48			
	Statistics	0	bjects						= ~					
	Headline Statis	tic												
	Logged In				~									
	Sort													
	Low to high				~									
	Widget refresh	rate												
	60 seconds				<b>.</b>									

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

o Puls	se Advisors										¢	demo 🛨	
Demo D	Dashboard	🕸 🛛 Add a W	/idget	🗄 Agent K	Pls Ran 🚦	UX Testing	:	II Bla	ank Dashboard	1			
\dd a V	Vidget (Dem	o Dashbo	oard) > Ag	ient Login T	emplate								
	Objects		Statistics	C	isplay Options		Alerts						
Alert Tin	ts for Statist me in Status	ic (1)	better	✓ if equal or 900	greater than	A if equal	or smaller t	han	() if equal 600	al or smaller ti	han	Ō	
Add Adva	I Alerts for Statisti anced Alerts	c ~ (1)											4
	Builder	● or ○ and	Continuous	s Login Time 🗸	Greater th	nan ~	1200		×	+			
	Actions		Conditions m Send Emai	ust be true for	10 seconds v	john.smith@exam	ple.com						
Cance	21									Cancel	✓ Don	ne Create Widge	t

#### Widget hinzufügen

	 	-		
	 1101001	-	1.000	 •
-				
1.00				
110				
-				

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

Add a Widget (Blank Dashboard) > Chat Service Level Performance Template

lect	t Statistic(s)						conectors Setup
Ø	Service Level	 Display Name			Auto	•	
V	Requested	 Service Level			Site 1	collector1	
	Answered	 Description The ratio of chats accepted to	chats requested.				
	Abandoned	 Alias		Display Format	Site 2	collector2	^
	Requested (15min)	 Service_Level		Percent		collector2	
V	Answered (15min)	 Notification Mode Time-Based		Notification Freq	uency (second	collector3 collector4	
V	Abandoned (15min)	 Statistic Type					
V	Wait Time	 Tenant_GB_Service_Level					
V	Service Level (10sec)	 Group by Columns					
V	Service Level (30sec)	 PageTitle,Referrer					
Z	Service Level (60sec)						
	Answered (10sec)						

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