



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 8.5.103

Table of Contents

Genesys Pulse	تعليمات 3
6	البدء
13	لوحات المعلومات ولوحات الحائط
19	أمثلة على لوحة المعلومات ولوحة الحائط
23	التقارير العامة
30	إضافة عناصر واجهة التقرير
34	أنواع عناصر واجهة مستخدم
39	عرض المحتوى الخارجي
41	قوالب عنصر واجهة المستخدم
47	خصائص الإحصائيات
59	معادلات التقرير
65	مكتبة دوال القوالب

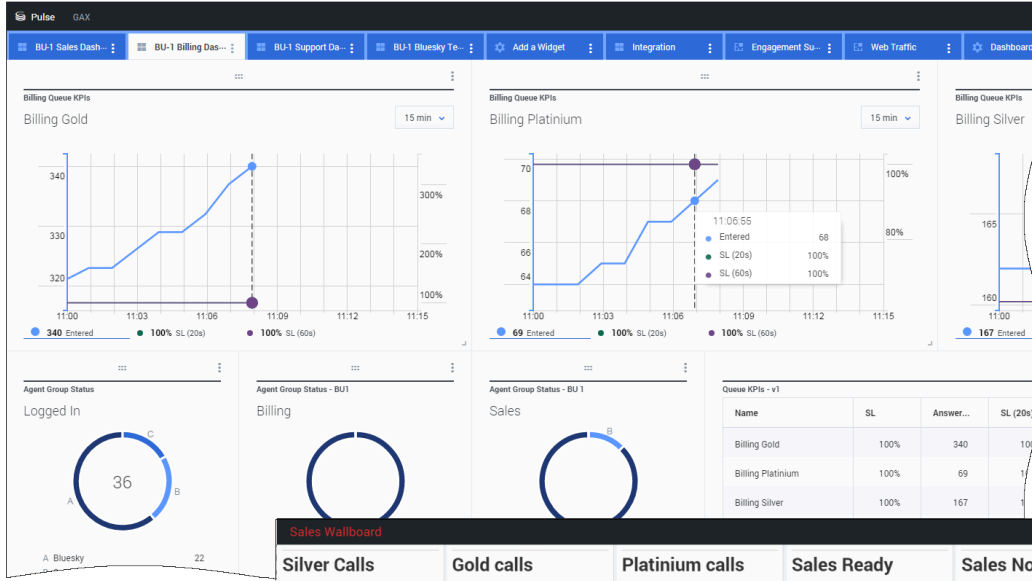
Genesys Pulse

يُعد Genesys Pulse أحد المكونات الإضافية لتطبيق Genesys Administrator Extension (GAX) الذي يتيح عمليات عرض خاطفة لإحصاءات مركز الاتصالات في الوقت الحقيقي على اللوحات داخل واجهة مستخدم GAX الرسومية.

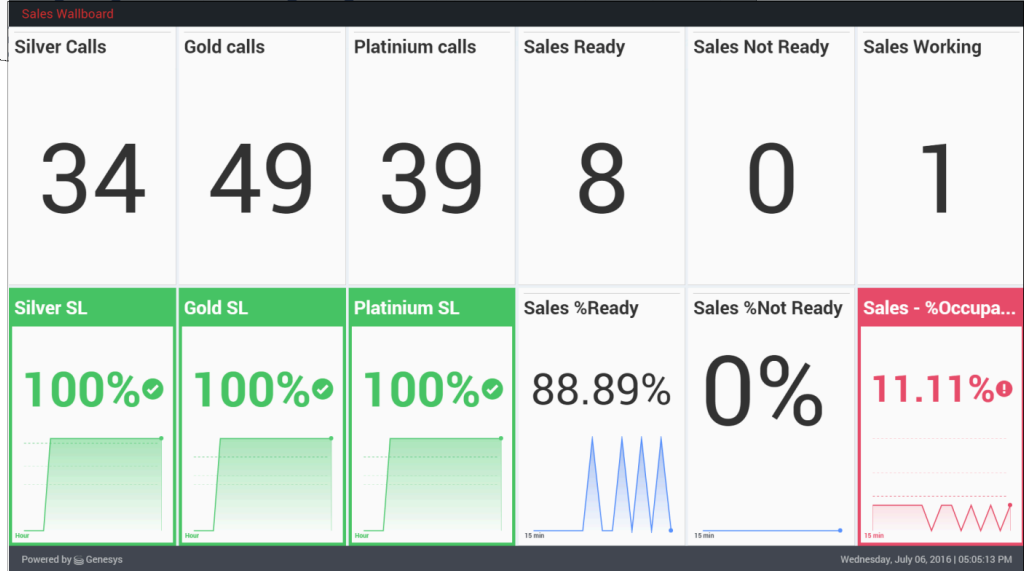
Important

لا يمكنك استخدام وضع التوافق في Internet Explorer، حتى إذا كنت تستخدم إصدارًا مدعوًا.

dashboard



wallboard



يمكنك

- عرض التقارير في واجهات عناصر المستخدم على لوحة معلومات أو لوحة حائط Genesys Pulse.
- تخصيص عناصر واجهة المستخدم لعرض مخططات القائمة أو مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) أو الشبكة أو الدائرة المجوفة المحددة بواسطة المستخدم.
- استخدام قوالب مخصصة لإنشاء عناصر واجهة مستخدم التقرير للوحة المعلومات الخاصة بك.

هل أنت جاهز؟ تم البدء.

هل تبحث عن إجابات لأسئلة محددة؟ جرب هذه الموضوعات:

• تقارير عامة في الوقت الحقيقي

- إدارة لوحات المعلومات ولوحات الحائط
- أمثلة على لوحة المعلومات ولوحة الحائط
- إضافة تقارير إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط
- عرض المحتوى الخارجي
- خصائص الإحصائيات

Pulse 

قد لا يتضمن إصدار Pulse الخاص بك جميع الوظائف الجديدة التي يغطيها هذا الدليل:
لوحات الحائط متوفرة الآن.

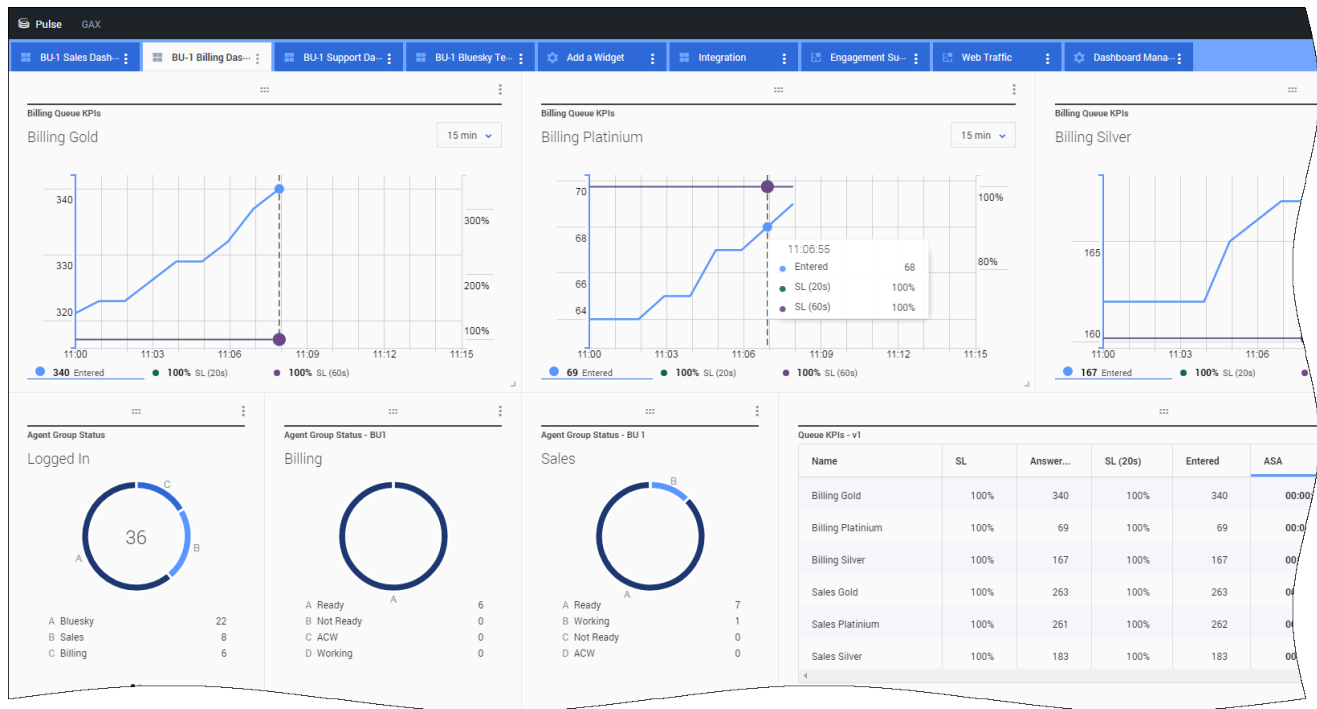


Genesys Pulse عبارة عن بوابة لمراقبة مركز الاتصال حتى يمكنك تلبية متطلبات العمل بشكل أفضل.

Important

يعتمد ما تراه في Genesys Pulse على مركز الاتصال ودورك به، ومن ثم فإنك قد لا تكون قادرًا على رؤية جميع الأشياء التي تغطيها هذه التعليمات. وإذا كنت تعتقد أنه يتعين عليك رؤية أو فعل شيء ليس باستطاعتك فعله، فراجع المشرف أو مسؤول النظام.

تعرفت الآن على ماهية Genesys Pulse، وقد تتساءل عن كيفية استخدامه. ستنجح لك صفحة البدء تشغيل التقارير وعرضها وإدارتها. لنبدأ.

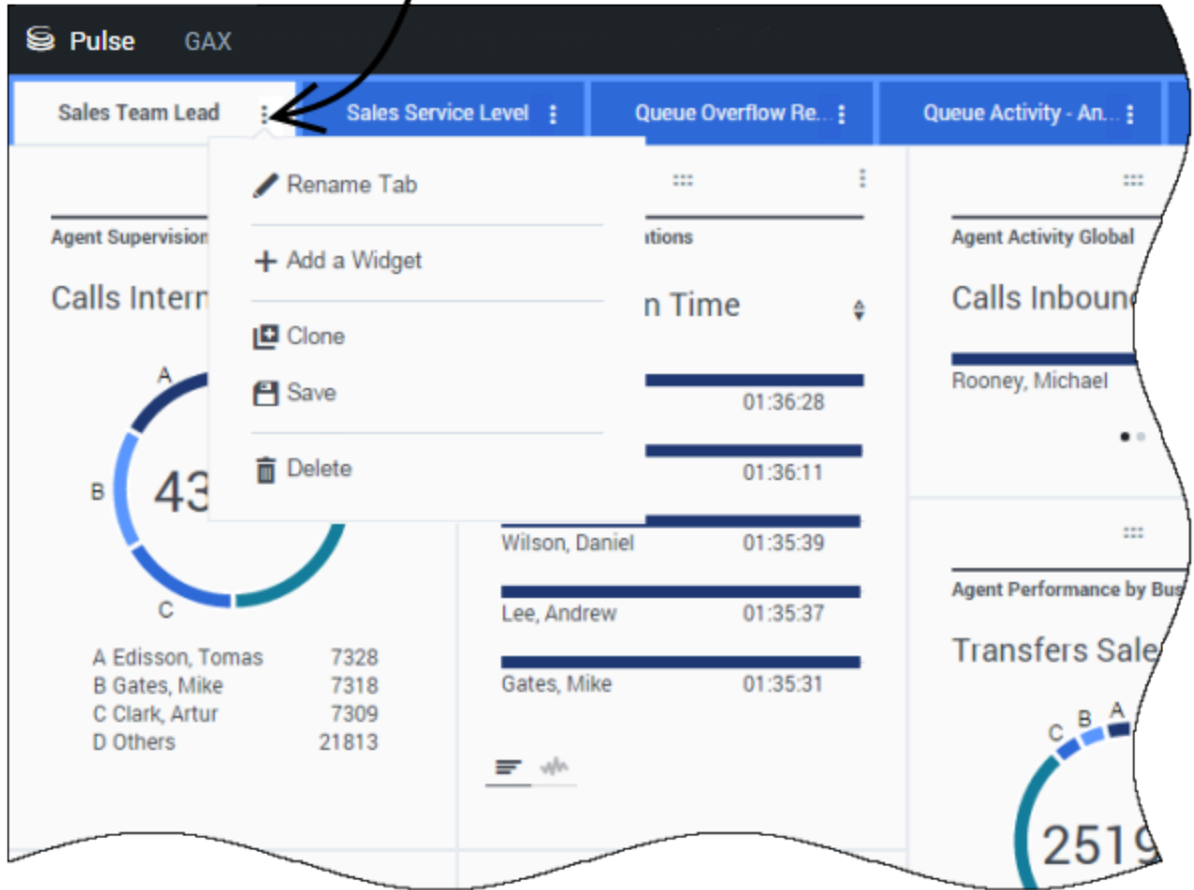


يمكنك فتح لوحة معلومات Genesys Pulse داخل Genesys Administrator Extension (GAX) لعرض التقارير في الوقت الحقيقي.

يتم عرض التقارير في عناصر واجهة المستخدم التي يسهل توسيعها لتصل إلى حجم لوحة المعلومات بما يتيح عرض أية تفاصيل إضافية.

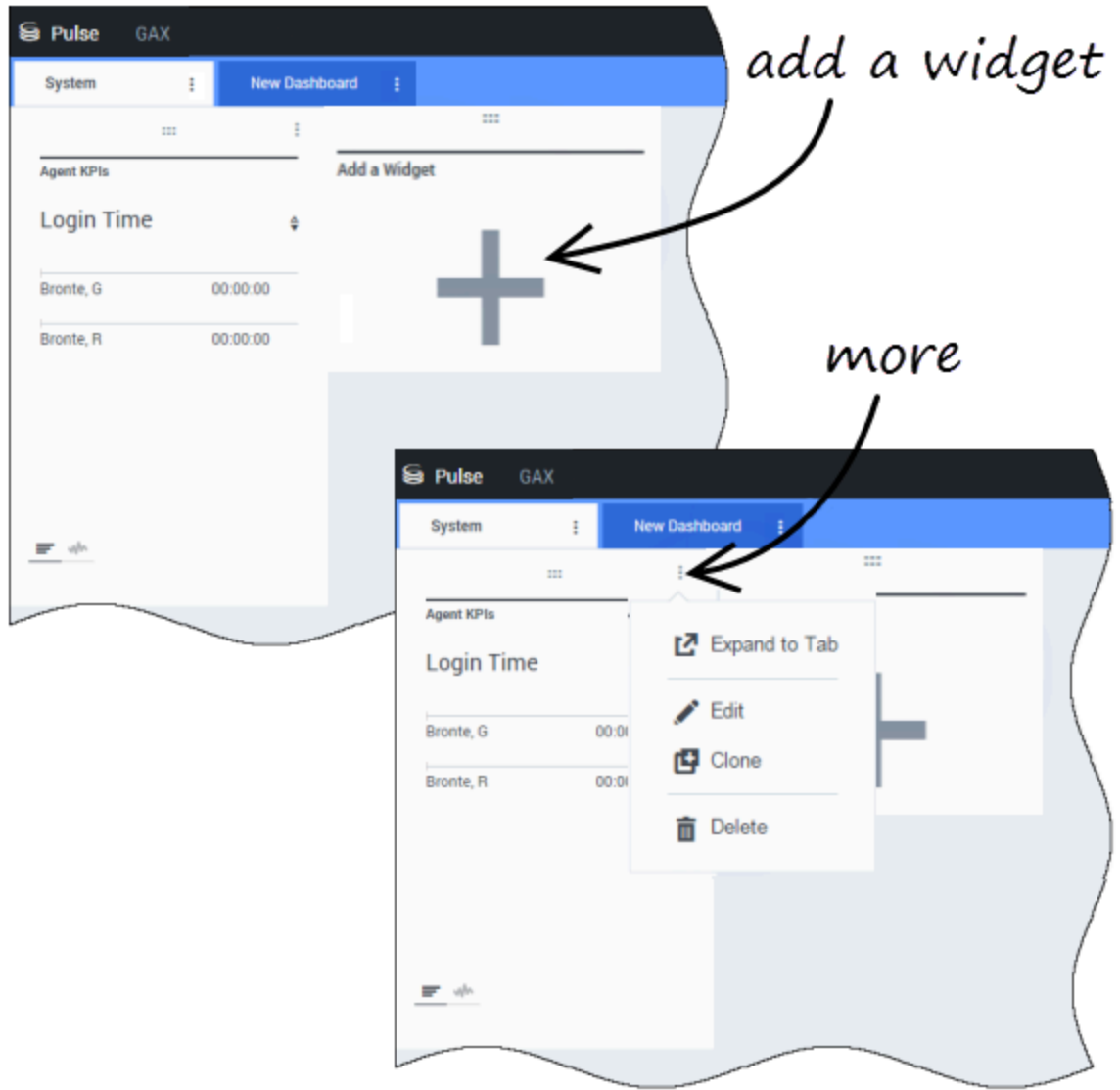


more icon



استخدم علامات التبويب لإدارة لوحات معلومات Genesys Pulse ولوحات الحائط الخاصة به. انقر فوق رمز «المزيد» بالزاوية اليمنى للوحة المعلومات لعرض الخيارات:

- **إضافة عنصر واجهة مستخدم**— لإضافة عنصر واجهة مستخدم جديد إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط.
- **استنساخ**— لإنشاء نسخة جديدة من لوحة المعلومات أو لوحة الحائط.
- **إغلاق**— لإغلاق لوحة المعلومات أو لوحة الحائط.
- **مخصص**— لتغيير اسم لوحة المعلومات أو لوحة الحائط ووصفها وخياراتها الأخرى.
- **تشغيل**— لتشغيل لوحة حائط.
- **مشاركة**— لمشاركة لوحة معلومات أو لوحة حائط غير منشورة.
- **حفظ باسم**— لحفظ نسخة جديدة من لوحة المعلومات أو لوحة الحائط المنشورة.
- **تحديث النسخة المشتركة**— استبدال النسخة المنشورة من لوحة المعلومات أو لوحة الحائط.



تعرض **عناصر واجهة مستخدم Genesys Pulse** مخططات الدائرة المجوفة أو مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) أو التتبع الزمني أو البيانات أو القائمة الخاصة بالإحصائيات الأساسية لعرض الكائنات على لوحة المعلومات.

يمكنك

• **استنساخ**—لإنشاء نسخة من عنصر واجهة المستخدم.

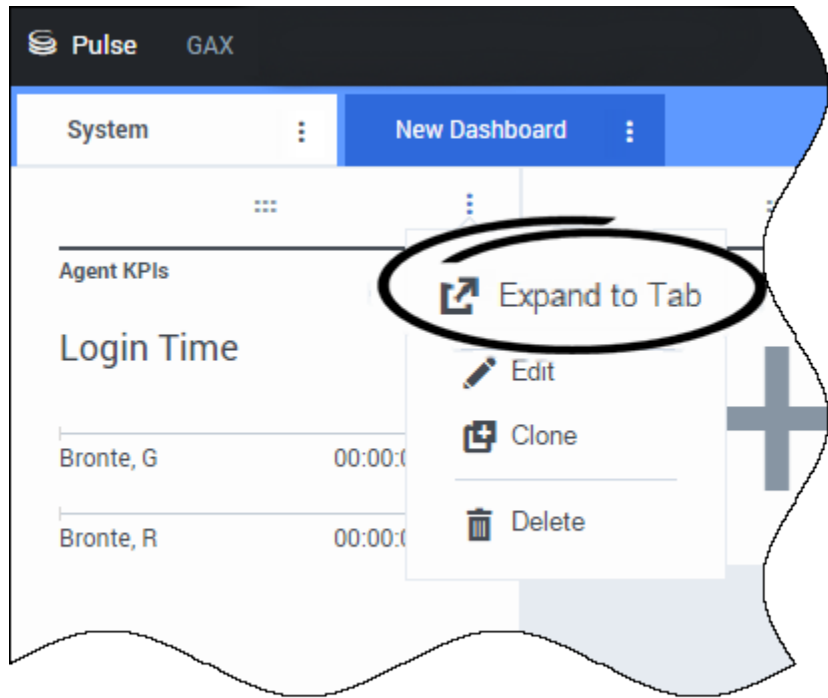
• **حذف**—حذف عنصر واجهة المستخدم.

• **تنزيل**—لتنزيل بيانات التقرير في ملف CSV.

• **تحرير**—لإجراء تغييرات على عنصر واجهة المستخدم.

توسيع إلى علامة التبويب—لمشاهدة عرض موسع ومفصل للتقرير.

يمكنك أيضًا إضافة عناصر واجهة مستخدم جديدة إلى لوحة المعلومات الخاصة بك.



انقر فوق رمز «المزيد» بالجانب العلوي الأيمن لعنصر واجهة المستخدم ثم حدد **توسيع إلى علامة التبويب** لمشاهدة عرض تفصيلي للتقرير. يفتح هذا التقرير الموسع داخل علامة تبويب جديدة حتى لا تتأثر لوحة المعلومات الأولية الخاصة بك.

يمكنك

• تنزيل بيانات التقرير في ملف CSV عن طريق تحديد **تنزيل عنصر واجهة المستخدم** من قائمة المزيد.

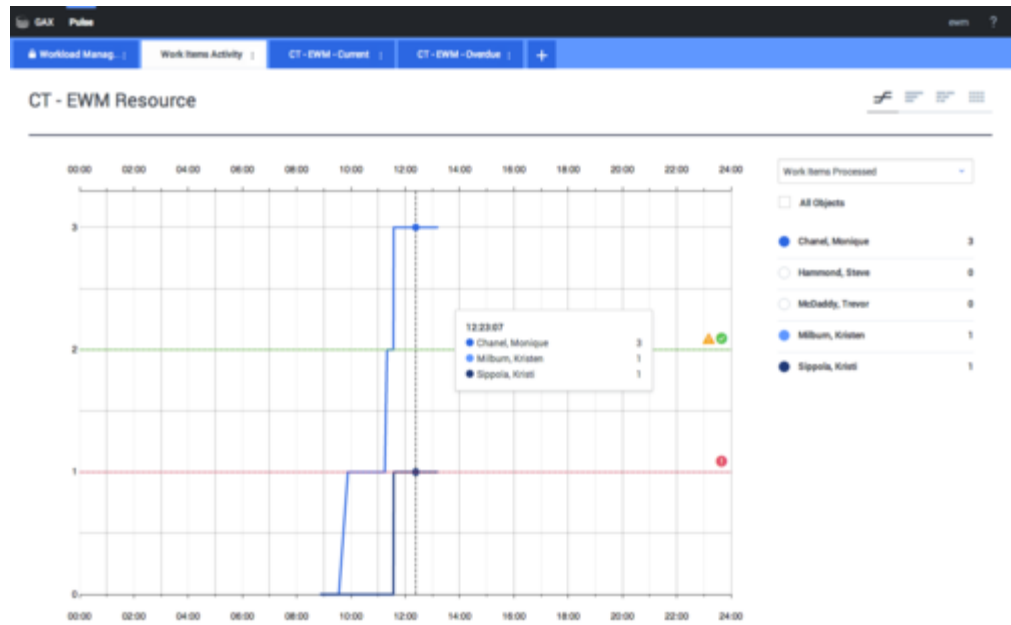
• إجراء تغييرات على عنصر الواجهة المصدر عن طريق تحديد **تحرير** من قائمة المزيد.

• تغيير عدد الأعمدة التي تريد عرضها بالشبكة عن طريق النقر فوق رمز القلم الرصاص.

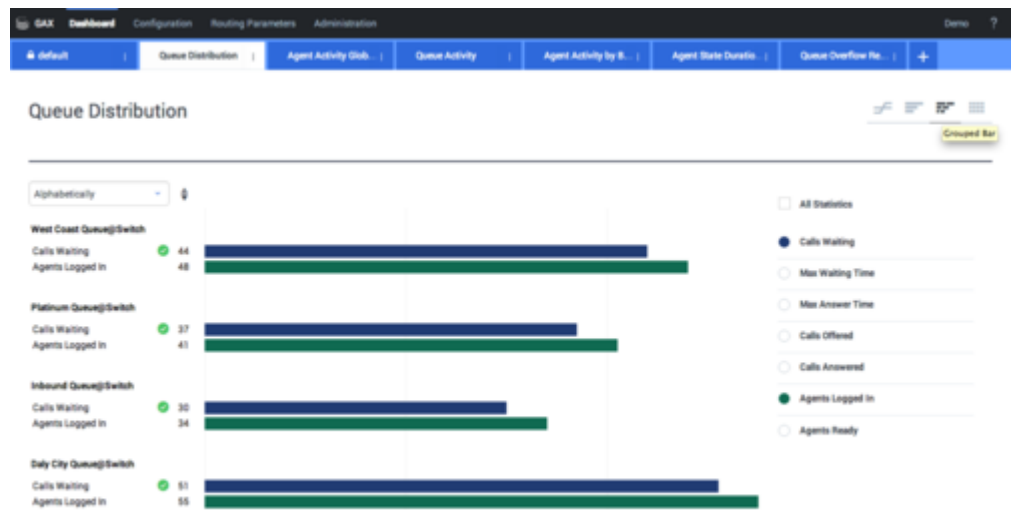
• فرز الخيارات وتحديد الكائنات والإحصائيات.

• عرض أنواع المخططات المختلفة المتوفرة في عنصر واجهة المستخدم الموسع:

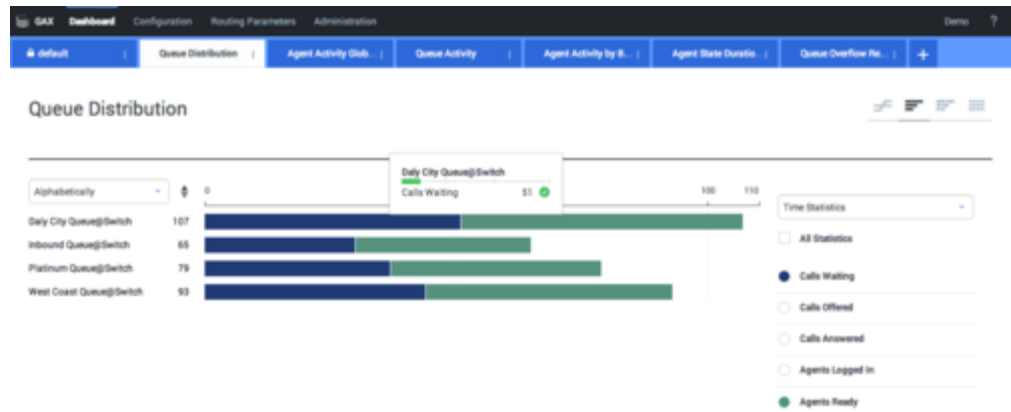
• **[+] تتبع الوقت**



[+] شريط مجمع



[+] شريط مكديس



[+] البيانات

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chané, Monique	3	3	1	0	0	0	0	00:36:21	01:49:05
Milburn, Kristen	1	1	0	0	0	0	0	00:12:25	00:12:25
Hammond, Steve	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00



قد تكتشف المزيد حول:

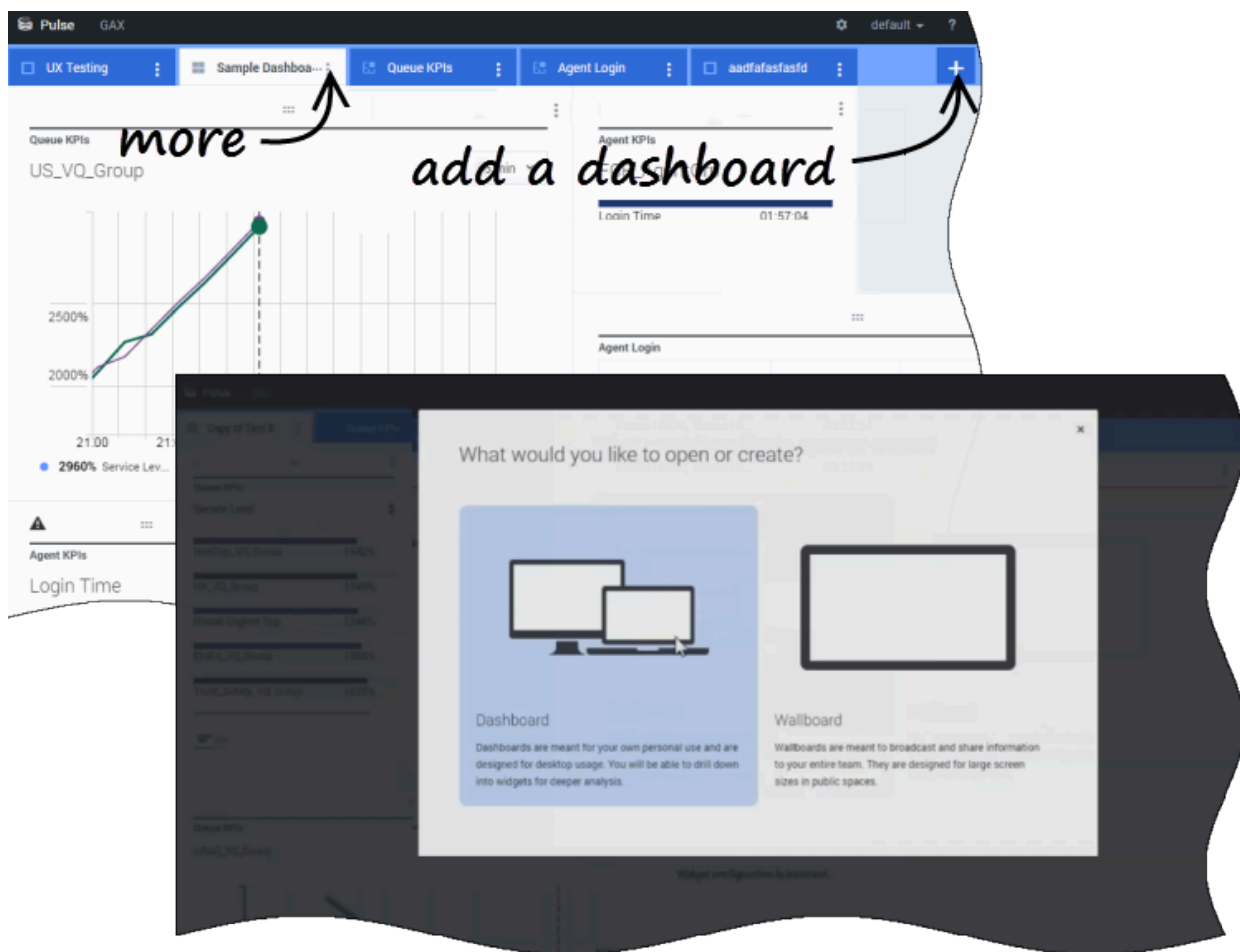
- إدارة لوحات المعلومات ولوحات الحائط
- أمثلة على لوحة المعلومات ولوحة الحائط
- إضافة عناصر وإجهة التقرير

- تقارير عامة في الوقت الحقيقي
- عرض المحتوى الخارجي باستخدام عنصر واجهة IFRAME



استخدم لوحات معلومات Pulse ولوحات الحائط الخاصة به لعرض تقارير الوقت الحقيقي داخل عناصر واجهة المستخدم حتى يمكنك مراقبة مركز الاتصال لملائمة احتياجاتك.

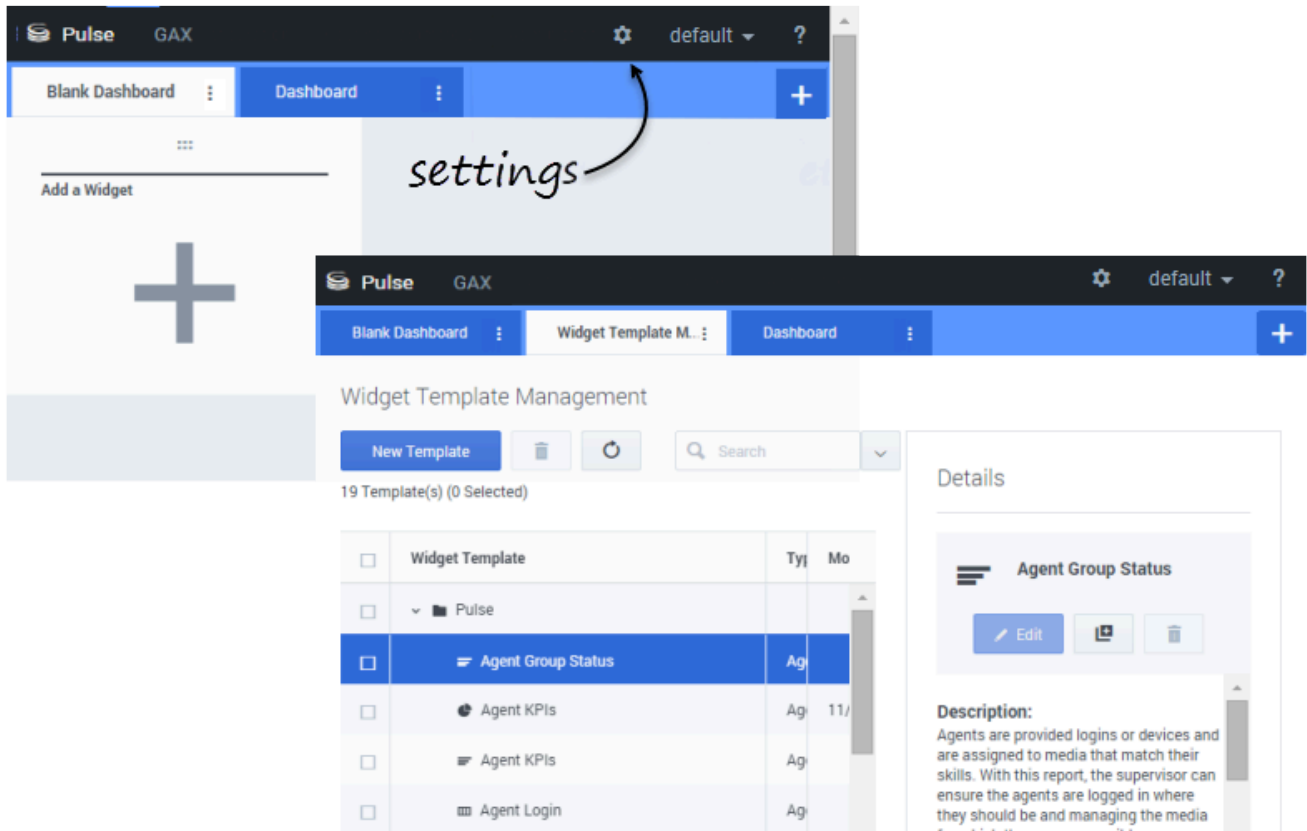
إن لوحات المعلومات خاصة بالاستخدام الشخصي وتوفر تقارير تفصيلية وتحتوي على تفاصيل أكثر مقارنة بلوحة الحائط. ويمكن للوحات الحائط بث معلومات على شاشة كبيرة لأشخاص يمثلون فريقًا. ويمكنك استخدام عناصر واجهة KPI فقط على لوحات الحائط.



لفتح أو إنشاء لوحة حائط أو لوحة معلومات جديدة، انقر فوق **إضافة لوحة معلومات**.
وبعد ذلك يمكنك الاختيار بين لوحة المعلومات ولوحة الحائط.
يرشدك المعالج خلال تنفيذ بقية الخطوات.

Important

حدد **تشغيل** من قائمة المزيد بلوحة الحائط لعرض البيانات في وضع ملء الشاشة.



إدارة القوالب ولوحات الحائط ولوحات المعلومات المشتركة، حدد الإعدادات.

يمكنك من هنا تنفيذ إجراءات على لوحات المعلومات ولوحات الحائط **وقوالب عناصر واجهة المستخدم**، بما في ذلك تعيينها إلى مجموعات من المستخدمين.

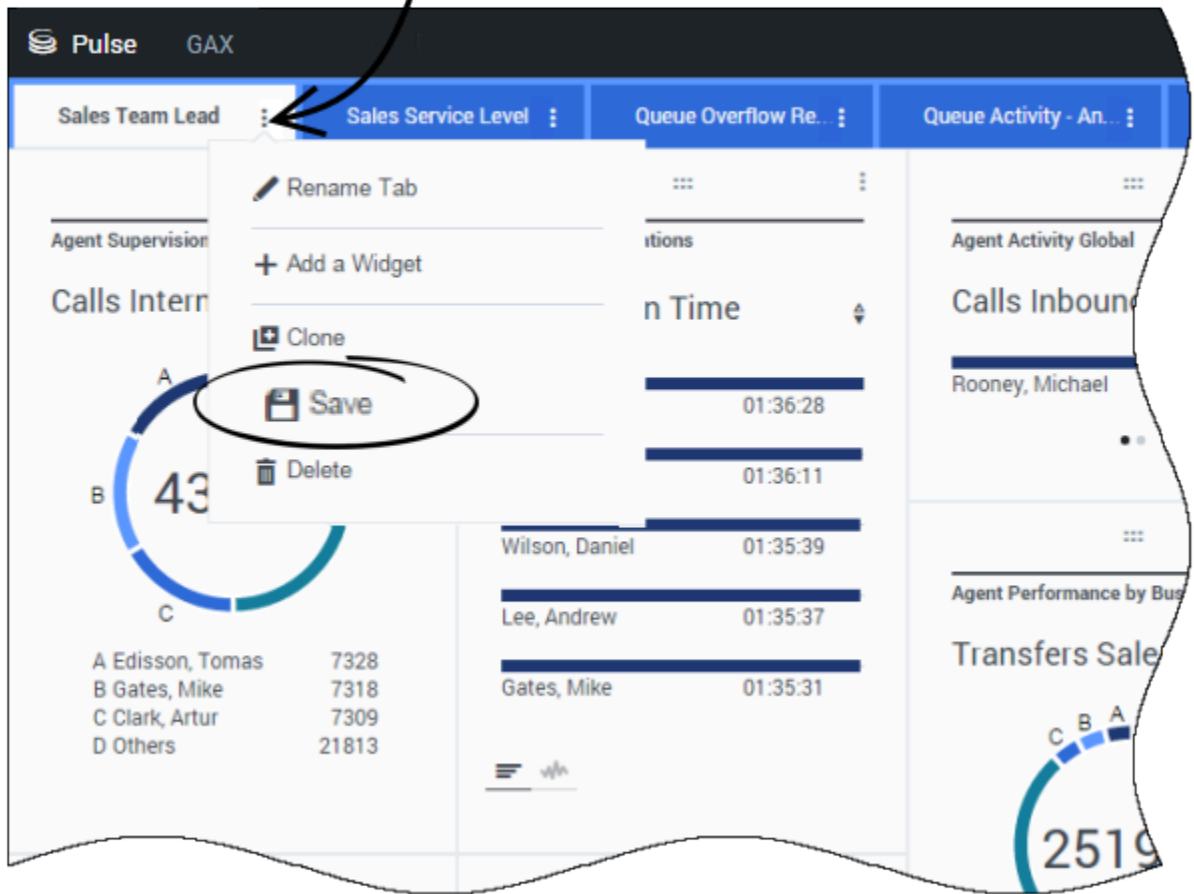
يسرد Genesys Pulse العناصر المحفوظة والمشاركة في جدول ويعرض تفاصيلها على اليمين.

Tip

انظر قوالب عناصر واجهة المستخدم لتكتشف كيفية تبسيط إنشاء عنصر واجهة مستخدم.



more icon



يمكنك مشاركة لوحة معلومات أو لوحة حائط مخصصة مع آخرين (مع مجموعة مستخدمين كقادة فرق المبيعات على سبيل المثال). عندما تحدد **نشر** أو **حفظ باسم** من قائمة المزيد، حدد **حفظ** بـ **Genesys Configuration Server**، ثم اختر الدليل لحفظ لوحة المعلومات ومشاركتها مع آخرين. وتأكد من تسميته باسم محدد لاحتياجات المستخدمين.

استخدم إدارة لوحة المعلومات لإخفاء لوحة المعلومات خاصتك عن الآخرين. حدد لوحة معلومات، وانقر فوق الارتباط بمدير التكوين على اليمين ضمن الوصول إلى المجموعات، ثم عين إعدادات الإذن للأشخاص الذين سيعرضون لوحات المعلومات.

Important

لمنع الآخرين من استخدام لوحات المعلومات خاصتك، يجب أن تمتلك أذونات GAX: الوصول إلى مدير التكوين؛ وقراءة البرامج النصية؛ وإنشاء/التحكم التام في البرامج النصية.
لحفظ لوحات المعلومات أو لوحات الحائط بـ Genesys Configuration Server، يتعين عليك التحكم التام في الوصول إلى الدليل الهدف.



The screenshot shows the Genesys Pulse interface. The top navigation bar includes 'Pulse GAX' and a 'default' dropdown menu. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard' and 'Dashboard'. A hand-drawn arrow points from the 'settings' text to the gear icon in the top right corner of the interface. Below the navigation bar, there is a large plus sign and the text 'Add a Widget'. The main content area is titled 'Widget Template Management' and features a search bar, a 'New Template' button, and a table of templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Mode'. The 'Agent Group Status' template is highlighted. To the right of the table is a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template, which includes an 'Edit' button and a description.

Widget Template	Type	Mode
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

قد يرغب مستخدمو Genesys Pulse في حفظ التغييرات التي أُجريت على لوحة المعلومات. يمكنك تمكين هذا بمنح المستخدمين الأذونات المناسبة.

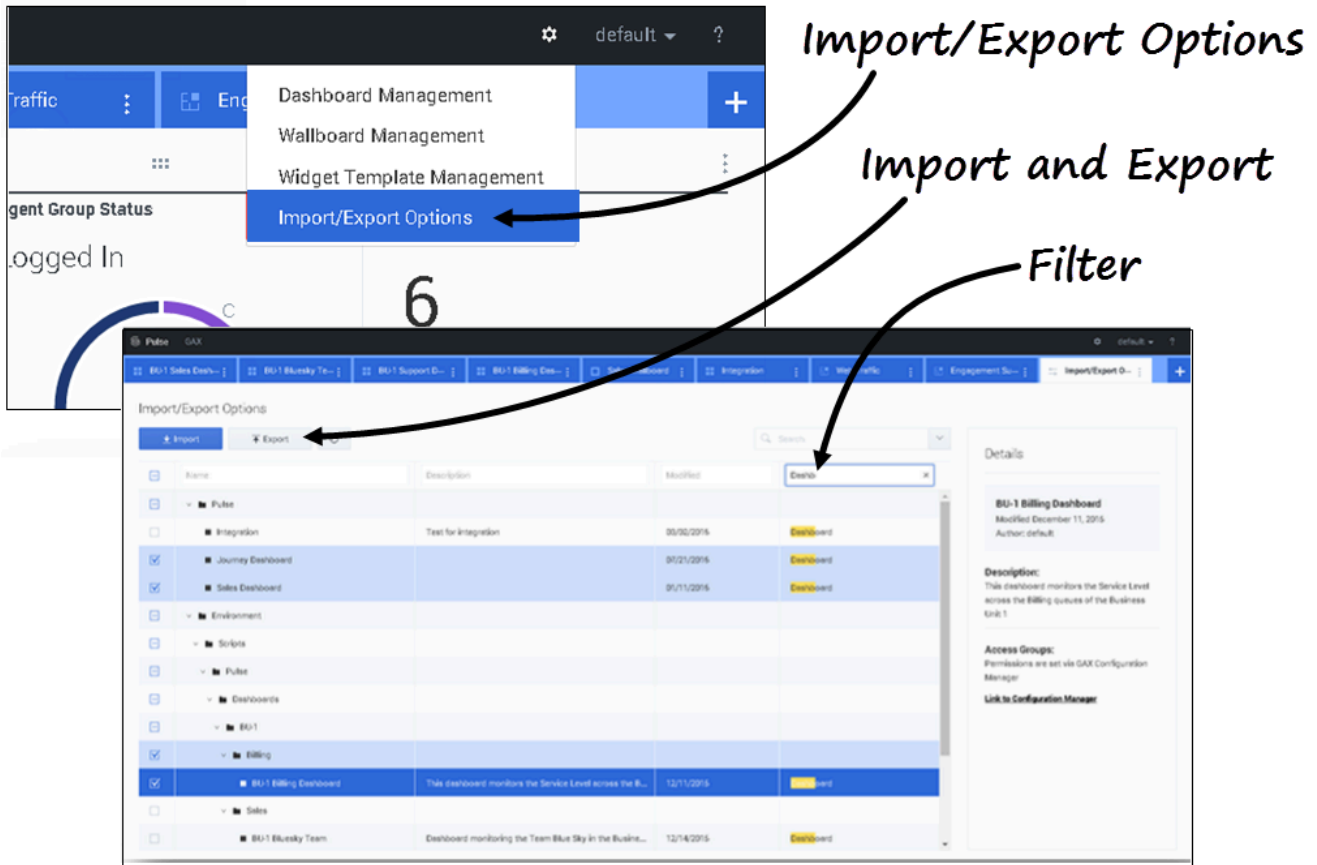
في صفحة **مدير التكوين**، ضمن **الحسابات**، انتقل إلى **الأدوار** وابحث عن الدور المعين إلى المستخدم.

قم بتحرير الامتيازات الممنوحة حسب الدور في علامة التبويب الامتيازات المعينة بقسم Pulse للسماح بالإجراءات التالية:

إدارة علامات التبويب بـ Pulse—يمكنك للمستخدم تشغيل لوحات المعلومات وإغلاقها وتوسيع عناصر واجهة المستخدم إلى علامة تبويب.

تحرير عرض عنصر واجهة المستخدم بـ Pulse—يمكن للمستخدم تعديل خيارات عرض عنصر واجهة المستخدم.

إدارة عناصر واجهة المستخدم بـ Pulse—يمكن للمستخدم إنشاء جميع خيارات عنصر واجهة المستخدم أو إزالتها أو تعديلها.



يمكنك تصدير لوحات المعلومات ولوحات الحائط والقوالب من بيئة إلى أخرى. وهذا يعني أنه بعد قيامك بإنشاء المحتوى المخصص استنادًا إلى متطلبات العمل، يمكنك إنشاء حزمة لاستخدامها في البيئات الأخرى بسهولة.

تصدير ملف حزمة من بيئتك

1. حدد **خيارات الاستيراد/التصدير** من القائمة اليمنى العلوية.

2. حدد أي لوحات معلومات ولوحات حائط وقوالب عناصر واجهة مستخدم من المستودع المركزي. يمكنك أيضًا تطبيق عامل تصفية على نوع الكائنات أو اسم لوحات المعلومات

3 انقر فوق **تصدير** لحفظ ملف حزمة (بتنسيق json) بنظامك.

استيراد ملف الحزمة إلى بيئة أخرى

1 في البيئة الأخرى، حدد خيارات **الاستيراد/التصدير** من القائمة اليمنى العلوية.

2 انقر فوق **استيراد** لتحديد ملف حزمة تم تصديره سابقًا

3 حدد لوحات المعلومات ولوحات الحائط وقوالب عناصر واجهة المستخدم من ملف الحزمة لاستيرادها إلى بيئتك الحالية

4 انقر فوق **استيراد**.



قد تكتشف المزيد حول:

- أمثلة على لوحة المعلومات ولوحة الحائط
- إضافة عناصر واجهة التقرير إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط
- تقارير عامة في الوقت الحقيقي
- عرض المحتوى الخارجي باستخدام عنصر واجهة IFRAME



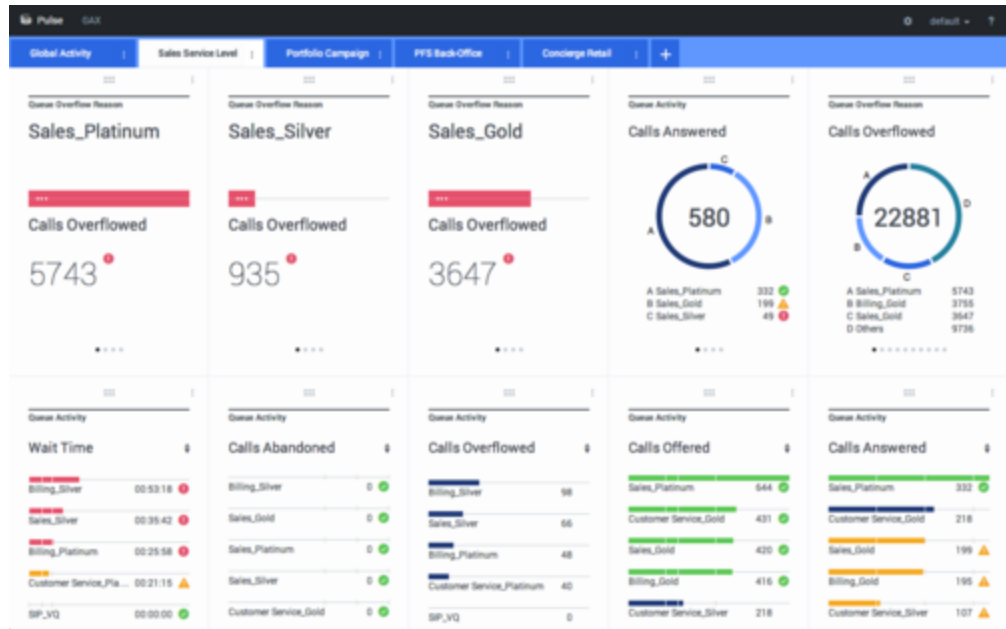
يمكنك استخدام الأمثلة التالية لمساعدتك على تحديد أي تقارير الوقت الحقيقي مطلوب عرضها على لوحة المعلومات أو لوحة الحائط.



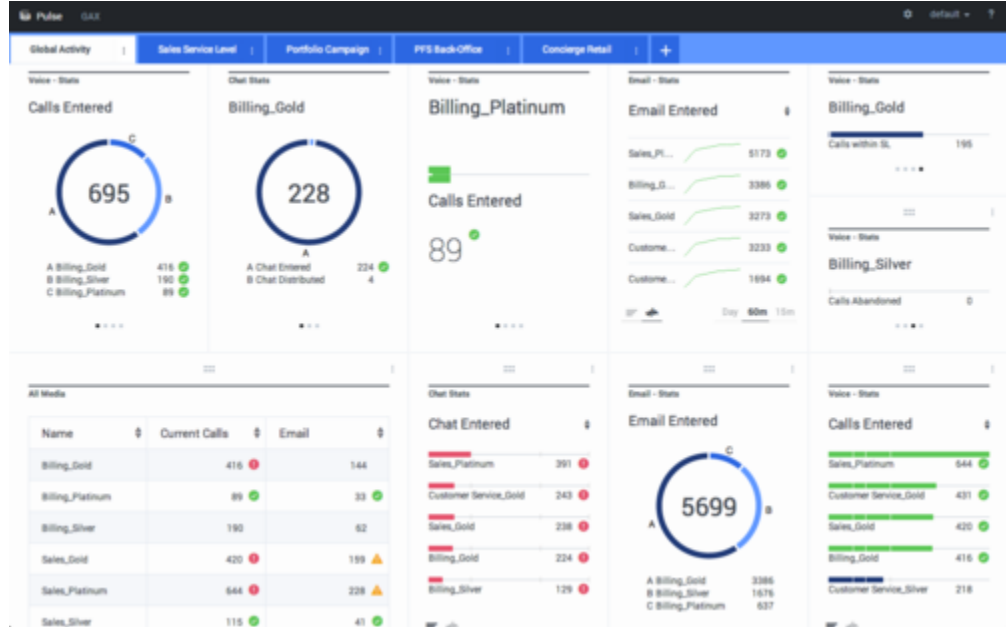
لوحة معلومات قائد فريق المبيعات

Name	Current Status	Login Time
Carlee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Walker, Stephanie	(00:00:58)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47
Smart, Jim	(01:49:35)	00:00:00
Clarkson, Tom	(01:49:35)	00:00:00
Spalding, Erin	(01:49:35)	00:00:00
Smith, Angela	(01:49:35)	00:00:00
Williams, Dave	(01:49:35)	00:00:00
Spencer, Carole	(01:49:35)	00:00:00
Stevens, Seth	(01:49:35)	00:00:00
Tammarian, Bar...	(01:49:35)	00:00:00

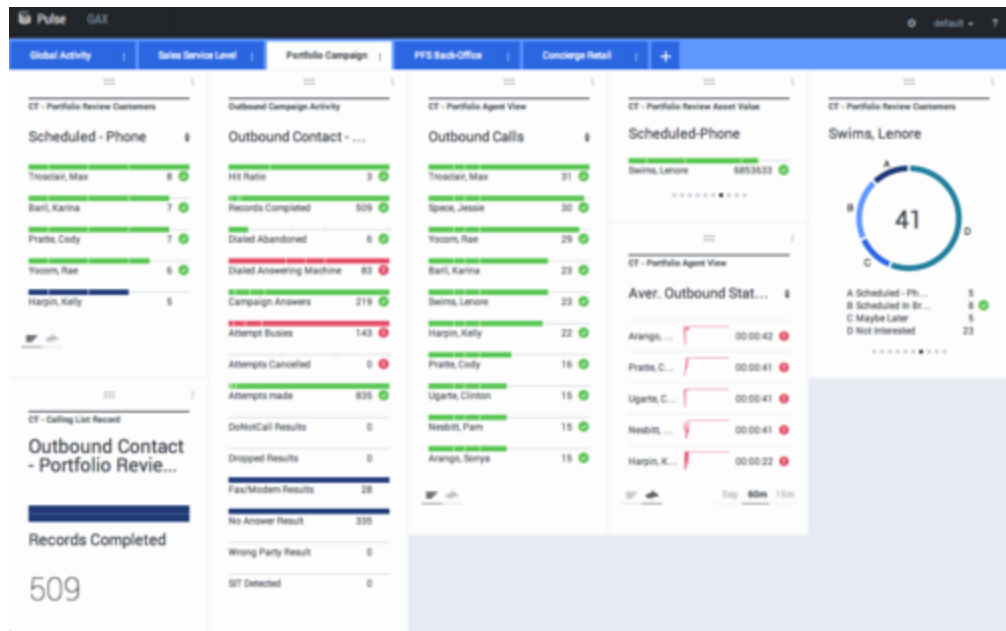
لوحة معلومات مستوى خدمة المبيعات لأحد المشرفين



لوحة معلومات متعددة القنوات لأحد المشرفين



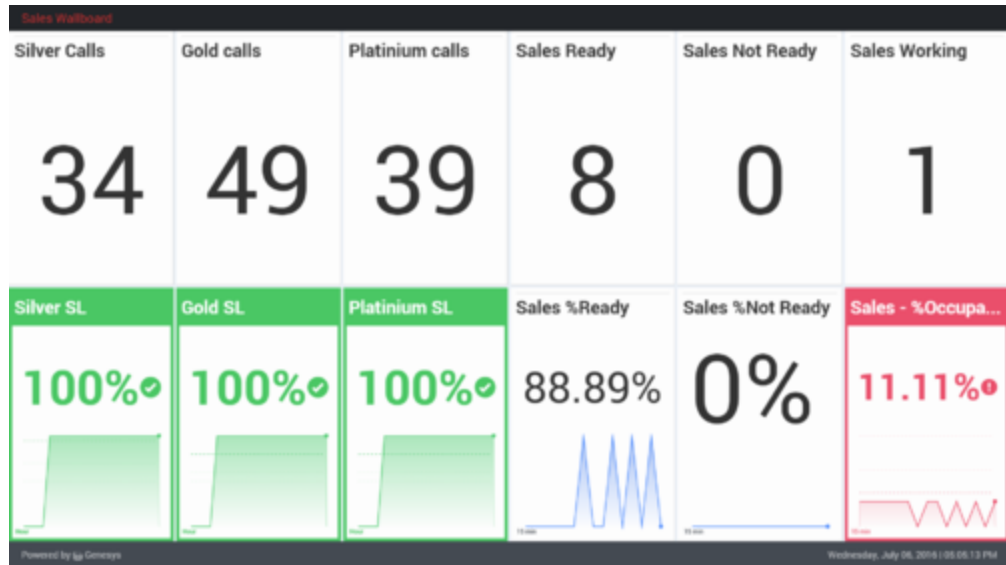
لوحة معلومات الحملة الخارجية لأحد المشرفين



لوحة معلومات المكتب الخلفي لأحد المشرفين



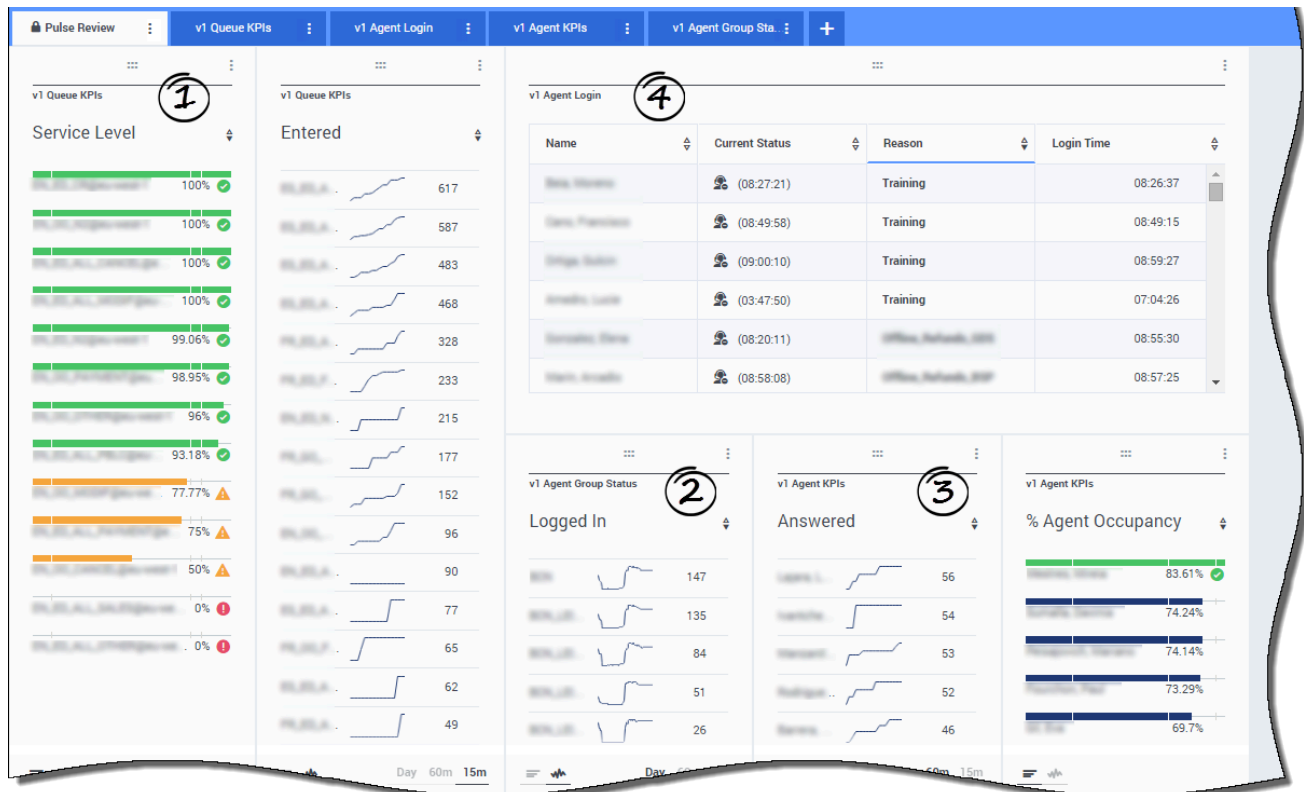
لوحة حائط للمبيعات





يمكنك تضمين تقارير عامة في الوقت الحقيقي بلوحة معلوماتك حتى يمكنك سريعًا مراقبة مركز جهات الاتصال. يتعين عليك أولاً تحديد ما إذا كنت تريد التعرف على مركز جهات الاتصال.

Genesys Pulse



يحتاج المشرفون أن يتعرفوا سريعًا على ما يحدث في مركز جهات الاتصال. يعرض Genesys Pulse هذه التقارير في عناصر واجهة المستخدم، والتي يمكن توسيعها بسهولة لتصبح في حجم لوحة المعلومات على هيئة مخططات تتبع زمني ومخططات بيانات ومخططات شبكية وشريطية.

في أغلب الأحيان يطرح المشرفون الأسئلة التالية:

- 1 هل سنلبي أهدافنا التشغيلية؟
- 2 هل يمكنني إدارة حجم العمل مع فرق مختلفة؟
- 3 كيف يجري عملائي مهامهم؟
- 4 هل تم تعيين عملائي بطريقة مناسبة؟



1

Name	Service Level	Service Level (20s)	Answered	Current Calls	Current AWT	Max Calls	Oldest Call Wa...	Max Answer Time	ASA	AHT	AWT
...	93.63%	54.54%	103	60	00:13:15	5	00:12:47	00:14:28	00:01:33	00:08:50	00:01:35
...	87.71%	65.3%	43	32	00:00:00	2	00:00:00	00:05:50	00:00:38	00:06:15	00:00:30
...	100%	66.66%	3	2	00:00:00	1	00:00:00	00:01:00	00:00:21	00:27:09	00:00:20
...	100%	50%	2	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	0%	0%	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	75%	50%	3	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	72.72%	63.63%	16	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	80%	0%	4	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	82.70%	44.82%	24	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	97.57%	51.41%	241	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	100%	51.72%	29	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
...	100%	33.33%	3	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

2

3

4

يمكنك تحليل نشاط الاتصال بكامله لتحديد أي الإجراءات يلزمه الوصول إلى الهدف من تقرير مؤشر الأداء الرئيسي لقائمة الانتظار. وبالمثل، يمكنك تحليل نشاط الدردشة عبر تقرير مؤشر الأداء الرئيسي لقائمة انتظار الدردشة.

يرتبط مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) في مركز جهات الاتصال عادة بالتفاعلات المستبعدة، لذا ينبغي أن تكون على فهم شامل لسبب التخلي عن جهات الاتصال (مثل طول أوقات الانتظار).

تعمل إدارة مركز جهات الاتصال على تطوير معايير الخدمة أو مستوياتها بحيث تلقى تقديرًا من العملاء. ويوفر هذا التقرير طريقة العرض الأساسية المستخدمة لتحديد ما إذا كان مركز جهات الاتصال يلبي الأهداف التشغيلية الموضوعة أم لا.

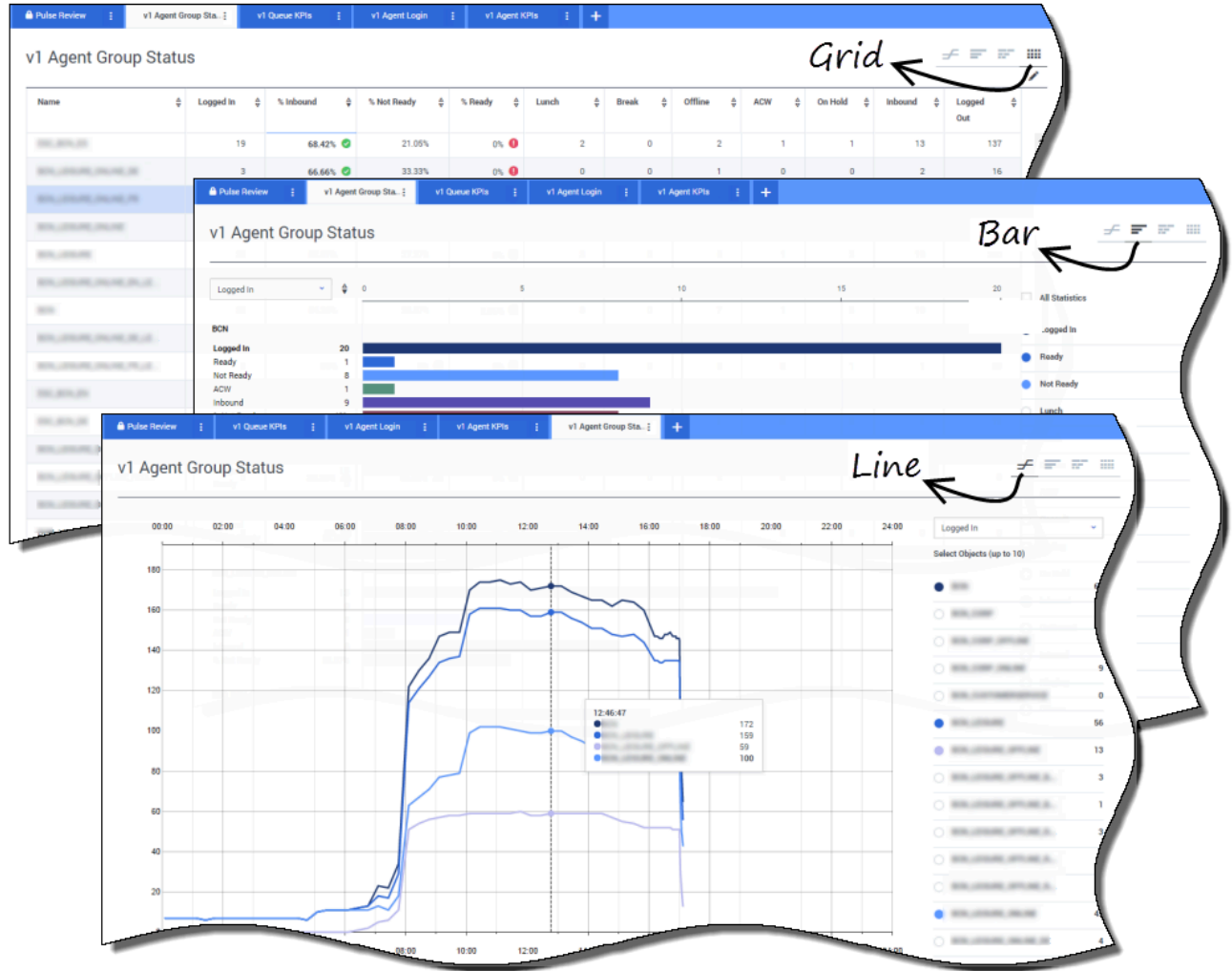
في الأمثلة، تُظهر التقارير مؤشرات الأداء الرئيسية (مثل مستوى الخدمة، والمكالمات التي تم الرد عليها، والمكالمات الحالية قيد الانتظار، وASA، وAHT) لكل مقطع (قائمة انتظار افتراضية مرتبطة بأعمال العملاء):

1 يساعد مخطط البيانات على تحديد كيفية تكوين القيم الحدية المعينة اعتمادًا على اتفاقية مستوى الخدمة.

2 يُظهر المخطط الشريطي الأول أداء مستوى الخدمة عن طريق تحبيب أفضل للمخطط ويحدد الأوقات التي يمكن فيها تقليل مستوى الخدمة.

3 يُظهر المخطط الشريطي الثاني أداء مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى لقياس أداء توزيع المكالمات.

4 يُظهر مخطط التتبع الزمني اتجاه مستوى الخدمة خلال اليوم الحالي.



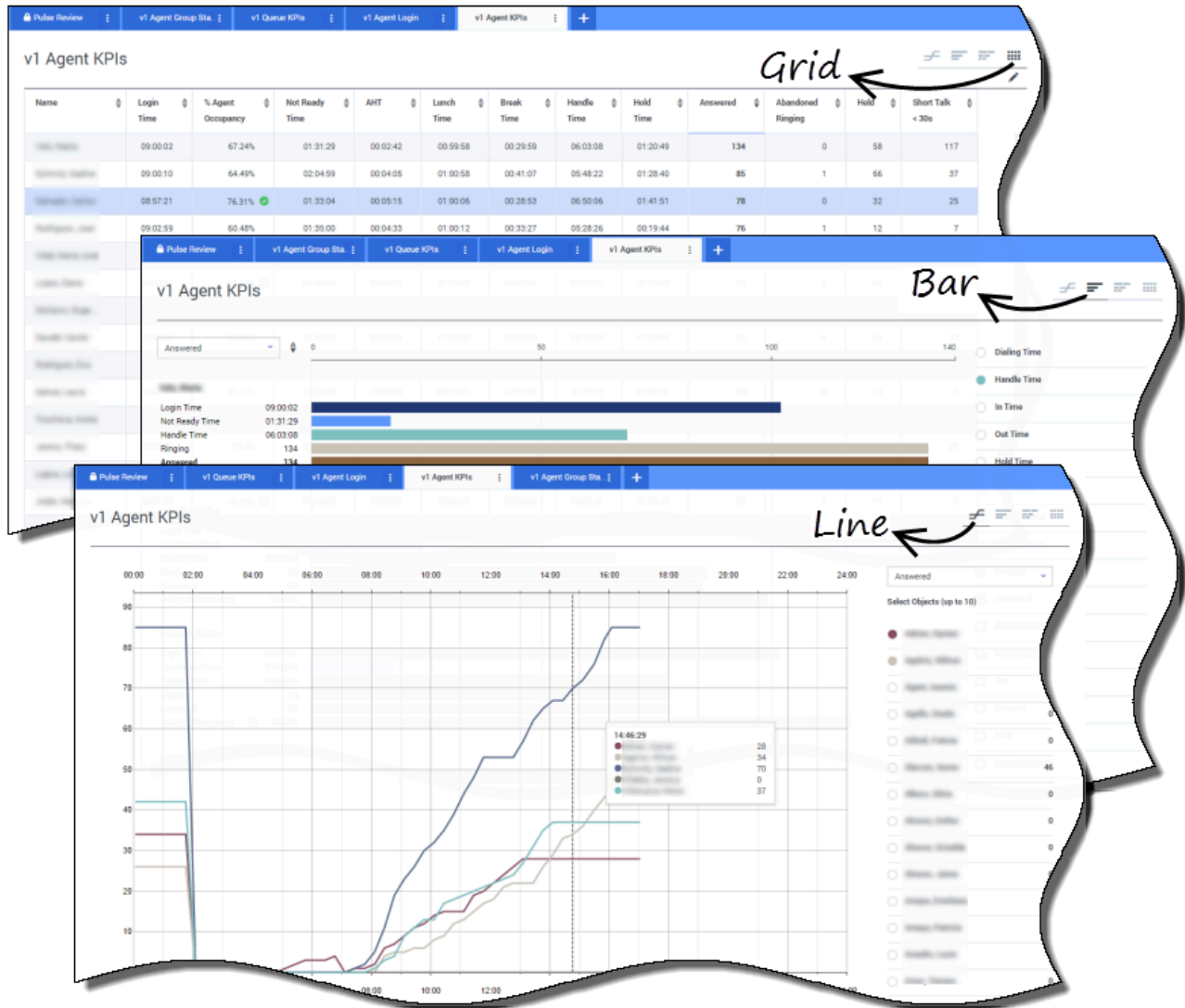
إدارة حجم العمل عبر فرق مختلفة، يمكن للمشرفين مراقبة توفر موظفيهم وسلوكهم عبر تقارير حالة مجموعة العملاء. يوفر هذا للمشرفين نظرة خاطفة على الموظفين المتوفرين وحالاتهم الحالية. فعلى سبيل المثال، يمكنك مشاهدة النسبة المئوية للعملاء الذين يجرون مكالمات، أو من لديهم مكالمات قيد التعليق أو الانتظار أو غير الجاهزين لسبب ما.

في العرض الموسع:

• مؤشرات الأداء الرئيسية بمخطط البيانات والحالة الحالية للقوى العاملة.

• يُظهر المخطط الشريطي توزيع حالة العميل لكل فريق.

• يساعدك مخطط التبع الزمني على مقارنة اتجاه العملاء المسجلين في كل فريق.



يمكنك مشاهدة مؤشرات الأداء الرئيسية لمجموعة عملاء في مركز جهات الاتصال في تقارير **مؤشر الأداء الرئيسي للعميل**. يمكنك تحليل النشاط الخاص بالوسائط الأخرى من تقرير **مؤشر الأداء الرئيسي لعميل الدردشة ومؤشر الأداء الرئيسي لعميل البريد الإلكتروني**.

يدير العملاء العديد من المعاملات والحالات المرتبطة بالمكالمات التي تم الرد عليها أو إضافة إليها. يُظهر لك Genesys Pulse جميع البيانات في تقرير فردي يستطيع من خلاله المشرفون فهم أداء العملاء اعتمادًا على المكالمات الأولى. فعلى سبيل المثال، يمكنك مشاهدة المكالمات المحولة مقارنة بالمكالمات التي تم الرد عليها، وهو ما يشير إلى الاستعلامات غير المحللة من عملاء الاتصال.

في العرض الموسع:

معرض مخطط البيانات مؤشرات الأداء الرئيسية للعميل والحالة الحالية للقوى العاملة.

يُظهر المخطط الشريطي حالة العميل ونشاطه. يمكن للمشرفين فرز العملاء حسب اهتمامات معينة. فعلى سبيل المثال، يمكن للمشرف فرز العملاء حسب المكالمات التي تم الرد عليها.

مقارن مخطط التتبع الزمني اتجاه المكالمات التي رد عليها كل عميل.



Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	Employeeid	Place	Switch	Loginid
...	(08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38
...	(08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15
...	(09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27
...	(08:25:56)	08:25:56	...	09:01:30
...	(09:03:53)	09:03:53	...	09:03:26

Name	Current Status	Login Time	Employeeid	ANI	DID	DNIS	Brand	Market	Service
...	(00:08:33)	06:53:24	...	Restricted	ES
...	(00:01:45)	09:14:39	...	Restricted	FR
...	(00:01:12)	09:05:29
...	(00:02:29)	08:51:46
...	(00:02:15)	08:58:57
...	(00:02:07)	09:04:44
...	(00:03:15)	08:58:30
...	(00:11:23)	09:02:19
...	(00:00:16)	09:03:54
...	(00:01:09)	07:20:06
...	(00:00:02)	07:04:44
...	(00:02:20)	08:02:09
...	(00:01:00)	06:57:35
...	(00:01:36)	09:02:11
...	(00:01:04)	06:59:04

يتعين عليك التأكد من أن جميع مظاهر العمل تمت تغطيتها. يمكنك مشاهدة خصائص العملاء الفردية وحالتهم والوسائط التي يديرونها في تقرير **تسجيل دخول العميل**. يمكن للمشرفين استخدام هذا التقرير للتأكد من أن العملاء سجلوا الدخول إلى المكان المخصص وأنهم يديرون الوسائط المسؤولين عنها.

في الأمثلة التالية:

معرض مخطط البيانات الأول سبب عدم جاهزية العملاء في مجموعة معينة.

معرض مخطط البيانات الثاني الخصائص المرتبطة بالمكالمة التي يعالجها العملاء حاليًا. وتضمن أربع أزواج قيم مفاتيح: نوع الخدمة، والنوع الفرعي للخدمة، ومقطع العميل، ونتائج العمل.



قد تكتشف المزيد حول:

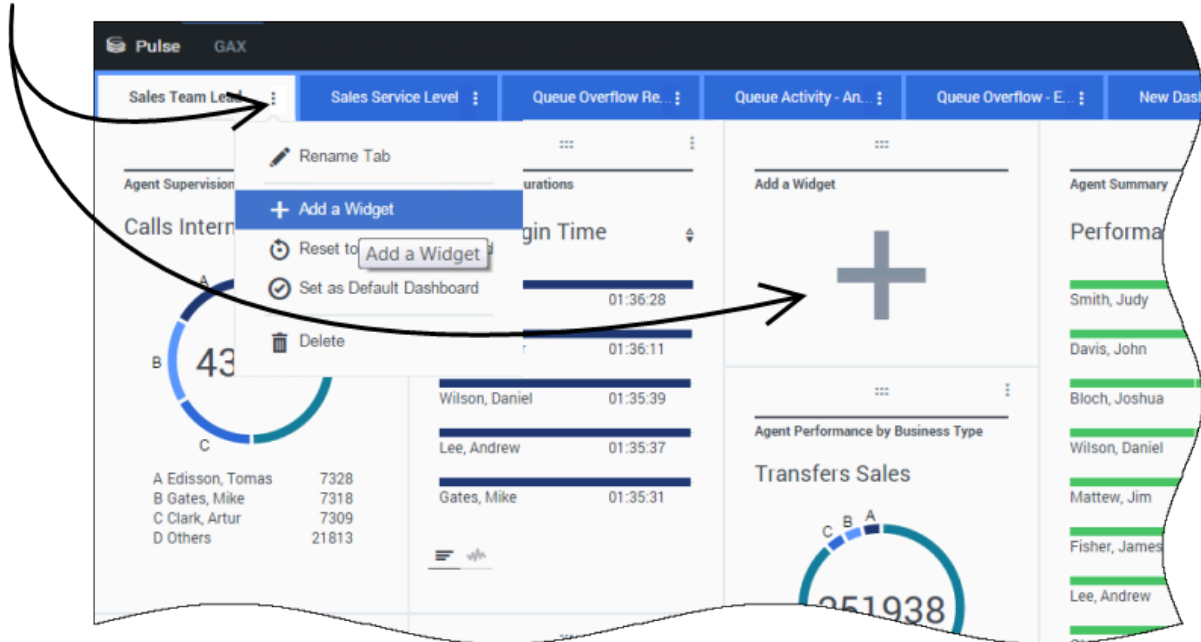
- إضافة عناصر واجهة التقرير إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط
- عرض المحتوى الخارجي باستخدام عنصر واجهة IFRAME



يسهل إضافة عنصر واجهة تقرير جديد إلى لوحة حائط Genesys Pulse أو لوحة معلوماته. ويوفر Genesys Pulse مجموعة أساسية من القوالب المحددة مسبقًا إضافة إلى الإحصائيات النموذجية لأنشطة إعداد التقارير التي تتم معالجتها باستخدام حلول Genesys. ويستطيع أي مستخدم يمتلك امتيازات مناسبة إنشاء قوالب وعناصر واجهة مستخدم أو تعديلها.



add a widget



تتوفر طريقتان يمكنك اتباعهما لإضافة تقرير إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط خاصتك:

- انقر فوق رمز المزيد بالزاوية اليمنى ثم انقر فوق **إضافة عنصر واجهة مستخدم**.
- وفي لوحات الحائط أو لوحات المعلومات الفارغة، انقر فوق رمز **إضافة عنصر واجهة مستخدم**.

يفتح Genesys Pulse منشئ تقارير لتوجيهك.



The first screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard)' screen. It features a 'Select Widget' button, a search bar, and a table of widget templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Modified'. The 'Agent Group Status' widget is highlighted in blue. A handwritten annotation 'select widget' with an arrow points to this widget.

The second screenshot shows the configuration screen for the 'Agent Group Status' widget. It has tabs for 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects' tab is active, showing a list of objects under the 'Agent Group' dropdown. A handwritten annotation 'review all tabs' with arrows points to both the 'Objects' and 'Statistics' tabs. The 'Statistics' tab is also visible, showing a list of statistics.

يوفر لك Genesys Pulse إرشادات أثناء عملية إنشاء عناصر واجهة مستخدم التقارير أو تغييرها. انقر فوق القالب الذي تريد استخدامه ثم انقر فوق **إنشاء عنصر واجهة مستخدم**.

حدد **الكائنات والإحصاءات** التي تريد مشاهدتها في التقرير.

يجب أن يشمل عنصر واجهة مستخدم التقرير على:

كائن أو أكثر للقياس. يجب أن تحتوي عناصر واجهة المستخدم على أقل من 100 كائن.
 قم بإضافة إحصاء غير تسلسلي واحد على الأقل.
 عنصر واجهة مستخدم واحد مع خيارات عرض محددة.

تم وصف إحصائيات Genesys Pulse بالتفصيل في file [templates.xls](#).
 انقر فوق علامة التبويب **خيارات العرض** لتحديد كيف تريد عرض التقرير الخاص بك.



Group Name	Count
GSYS_SQA_Group1	69
GSYS_SQA_test_EZPulse	160
GSYS_Inb_sg00	200
GSYS_skill_1	212
GSYS_GX_VG	290

يتعين عليك تحديد إعدادات العرض الافتراضية لعنصر واجهة المستخدم. يمكن للمستخدمين تغيير هذه الخيارات على لوحة المعلومات خاصتهم.

معيّن اسمًا لعنوان التقرير.

حدد من أنواع عناصر واجهة المستخدم المتوفرة لعرضها.

- حدد معدل تحديث عنصر واجهة المستخدم.
- حدد الخيارات المرتبطة بالعرض (مثل التنبيهات والحجم).
- اختياري: بالنسبة للقوالب التي تم تكوينها لاستخدام الإحصائيات المعتمدة على التغييرات (الحالة الحالية والحالة الموسعة)، حدد **تمكين التحديثات السريعة**. راجع **نشر RabbitMQ لتحديثات عناصر واجهة المستخدم السريعة**.
- وعند الحاجة، حدد
- تنبيهات بالإحصاءات ثم حدد قيم التنبيهات (من 1 إلى 3).

Important

قم بالتأكيد على أن بيئتك يمكنها معالجة عدد عناصر واجهة المستخدم ومعدل التحديث الذي تخطط لاستخدامه. يزيد معدل التحديث الأقل من الطلبات على وحدة المعالجة المركزية والذاكرة والقرص والشبكة.

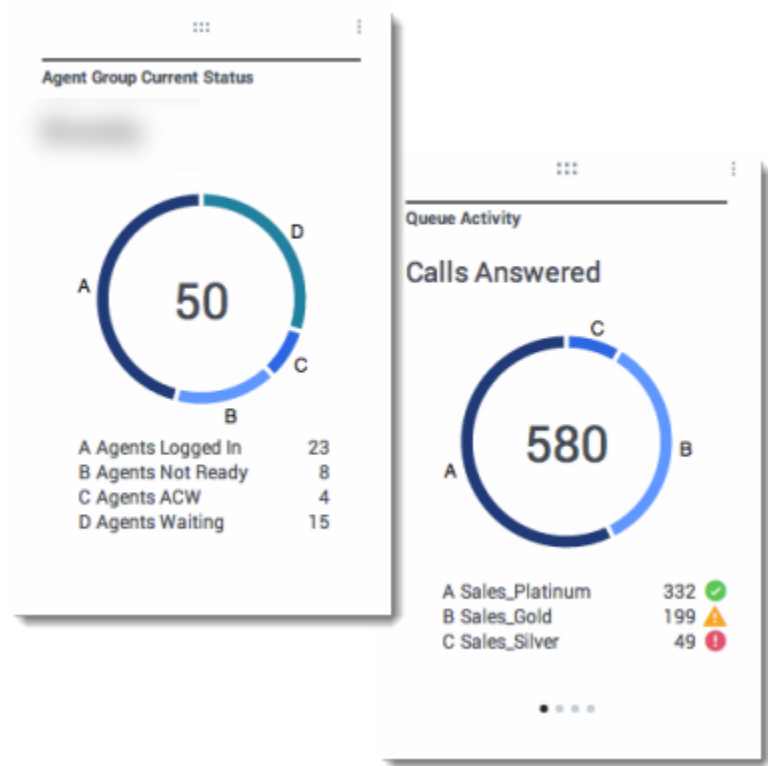


قد تكتشف المزيد حول:

- أنواع عناصر واجهة المستخدم
- تقارير عامة في الوقت الحقيقي
- عرض المحتوى الخارجي باستخدام عنصر واجهة IFRAME
- خصائص الإحصائيات
- معادلات التقرير
- قوالب عنصر واجهة المستخدم



تعرض عناصر واجهة المستخدم بلوحة معلومات Genesys Pulse مخططات توفر عرضًا خاطفًا لما يحدث في مركز جهات الاتصال. والطريقة الأمثل لاختيار نوع عنصر واجهة مستخدم هي معاينة عنصر واجهة المستخدم الجديد عندما تضيفه. ويتيح لك هذا معرفة أي عنصر واجهة مستخدم يعد الأفضل لعرض ما تريد مشاهدته في التقرير.



يُظهر مخطط الدائرة المجوفة تمثيلًا نسبيًا لأجزاء العينة بأكملها كما هو الحال مع المخطط الدائري.

يعرض عنصر واجهة مستخدم الدائرة المجوفة إما:

- إحصاء واحد لأربعة كائنات محددة
- إحصاء واحد لأفضل ثلاثة كائنات ومجموع الكائنات الباقية
- كائن واحد مع قيم الإحصائيات الأربع المحددة

اعتمادًا على المرجع المحدد في خيار «تدوير حسب»، يمكن تحديد مكتبة لعرض العديد من العناصر الإضافية.

Important

إذا كانت الإحصائيات تمثل وقتًا، فقد لا تكون القيمة المجمعة في مركز الدائرة المجوفة مفيدة لجميع الإحصائيات (على سبيل المثال، أقدم مكالمة قيد الانتظار).



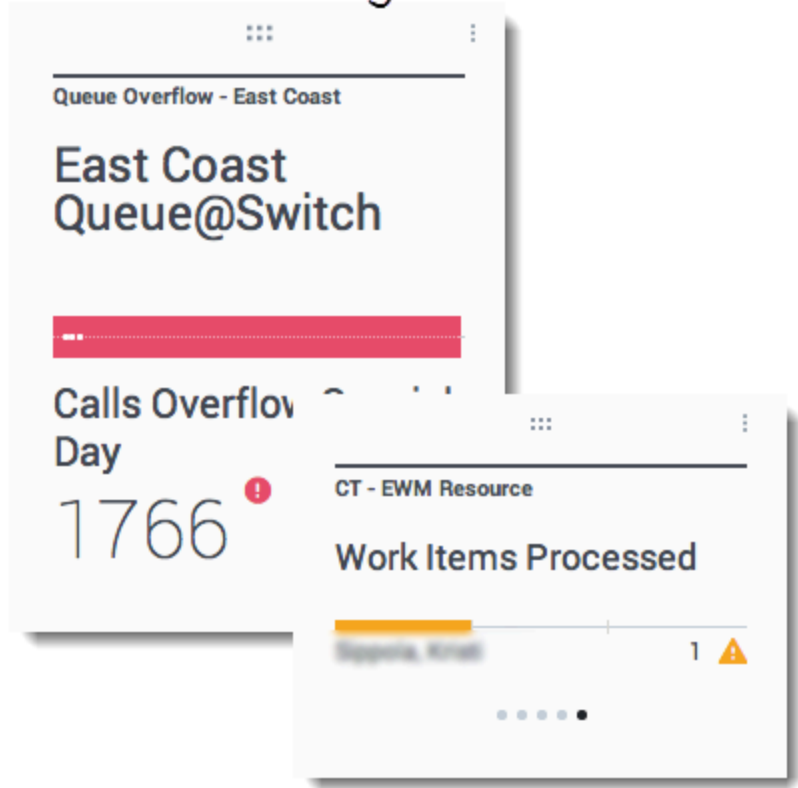
Name	Current Status	Login Time
Caifoo, Marsha	🕒 (00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	🕒 (00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	📞 (00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	📞 (00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	📞 (00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	📞 (00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	📞 (00:00:04)	00:09:47

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1 🟡	0	00:11:42
Chanel, Monique	3 🟢	0	03:36:21 🟢
Milburn, Kristen	1 🟡	0	00:12:26
Hammond, Steve	0 🔴	0	03:05:00 🔴
McDaddy, Trevor	0 🔴	0	03:05:00 🔴

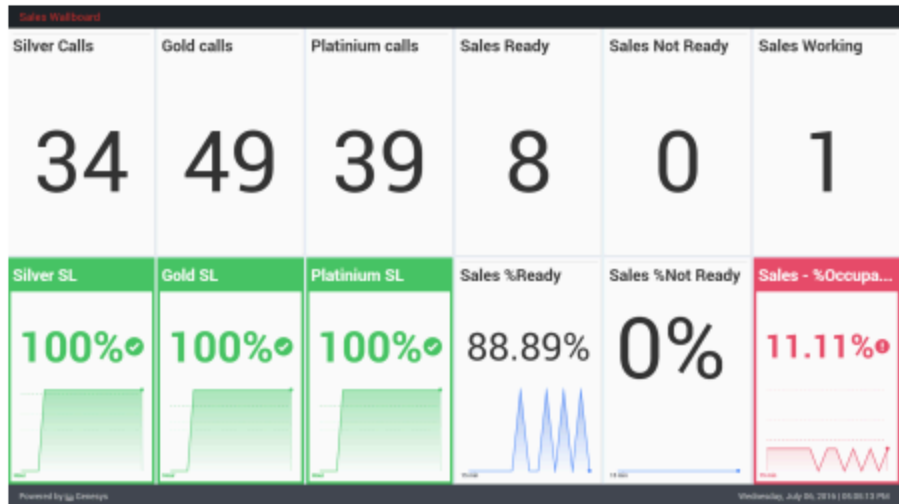
يعرض عنصر واجهة مستخدم الشبكة قائمة بالعناصر والإحصائيات المرتبطة بها.

KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Important

الحد الأقصى لقيمة المخططات الشريطية في عناصر واجهة مستخدم مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) هو الحد الأقصى للقيمة الخاصة بجميع الكائنات المحددة للإحصاء في هذا العنصر أو الحد الأقصى لقيمة التنبيه المكوّن لهذا العنصر.

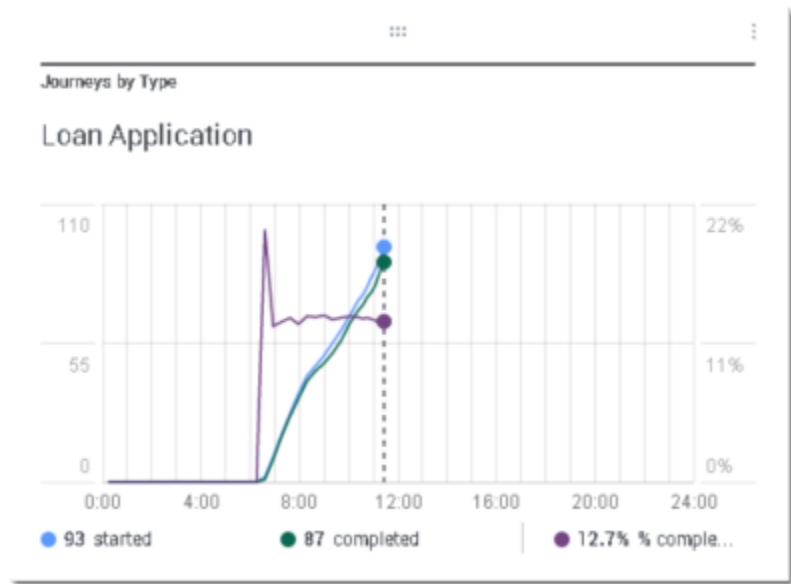
عنصر واجهة مستخدم KPI بلوحة المعلومات

يعرض عنصر واجهة مستخدم مؤشر الأداء الرئيسي بلوحة المعلومات إما إحصاءً واحدًا لعدة كائنات أو إحصائيات متعددة لكائن واحد، وذلك حسب قيمة الخيار "تدوير حسب". يتوفر الخيار "تدوير حسب" إذا كانت الأداة تحتوي على كائنات محددة بشكل مفرد، وليس حسب المجموعة.

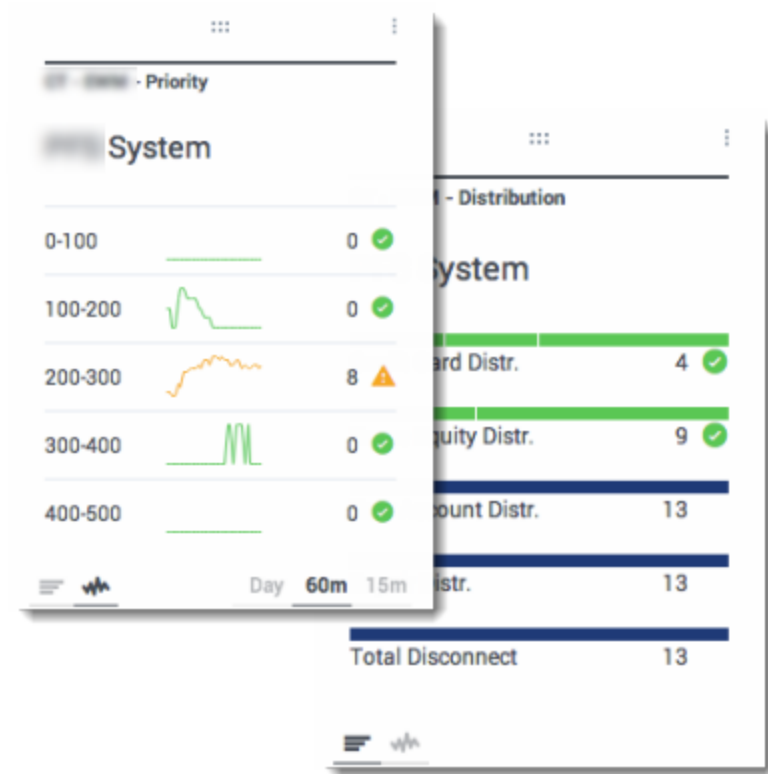
عنصر واجهة مستخدم KPI بلوحة الحائط

عنصر واجهة مستخدم KPI بلوحة الحائط مختلف عن عنصر واجهة مستخدم KPI بلوحة المعلومات. يعرض عنصر واجهة مستخدم KPI بلوحة الحائط إحصاءً واحدًا لكائن محدد واحد، وقد صُمم هذا العنصر للشاشات كبيرة الحجم. يمكنك فقط اختيار عنصر واجهة عادي أو رسومي.

يمكنك تمكين خط إضافي للاتجاه الإحصائي إذا قمت بتغيير خيار **التنسيق** إلى **خطي**.



استخدم المخطط الخطي لمقارنة اتجاه المكالمات التي قام العملاء بالرد عليها في صورة نقاط متصلة بخطوط.



يعرض عنصر واجهة مستخدم القائمة إما إحصاءً واحدًا لعدة كائنات أو إحصائيات متعددة لكائن واحد. اعتمادًا على المرجع المحدد، قد يتوفر خيار نوع العنوان لنوع عنصر واجهة المستخدم هذا.

الحد الأقصى لقيمة المخططات الشريطية في عناصر واجهة مستخدم القائمة هو الحد الأقصى للقيمة الخاصة بجميع الكائنات المحددة للإحصاء في هذا العنصر أو الحد الأقصى لقيمة التنبيه المكوّن لهذا العنصر.

Important

يتم تحويل القيم غير الرقمية (الخطأ) إلى قيم رقمية لتستقر على خط مستقيم بين القيم الصالحة السابقة والتالية.

على سبيل المثال، إذا كانت إحصائية تحتوي على القيم المحفوظة:

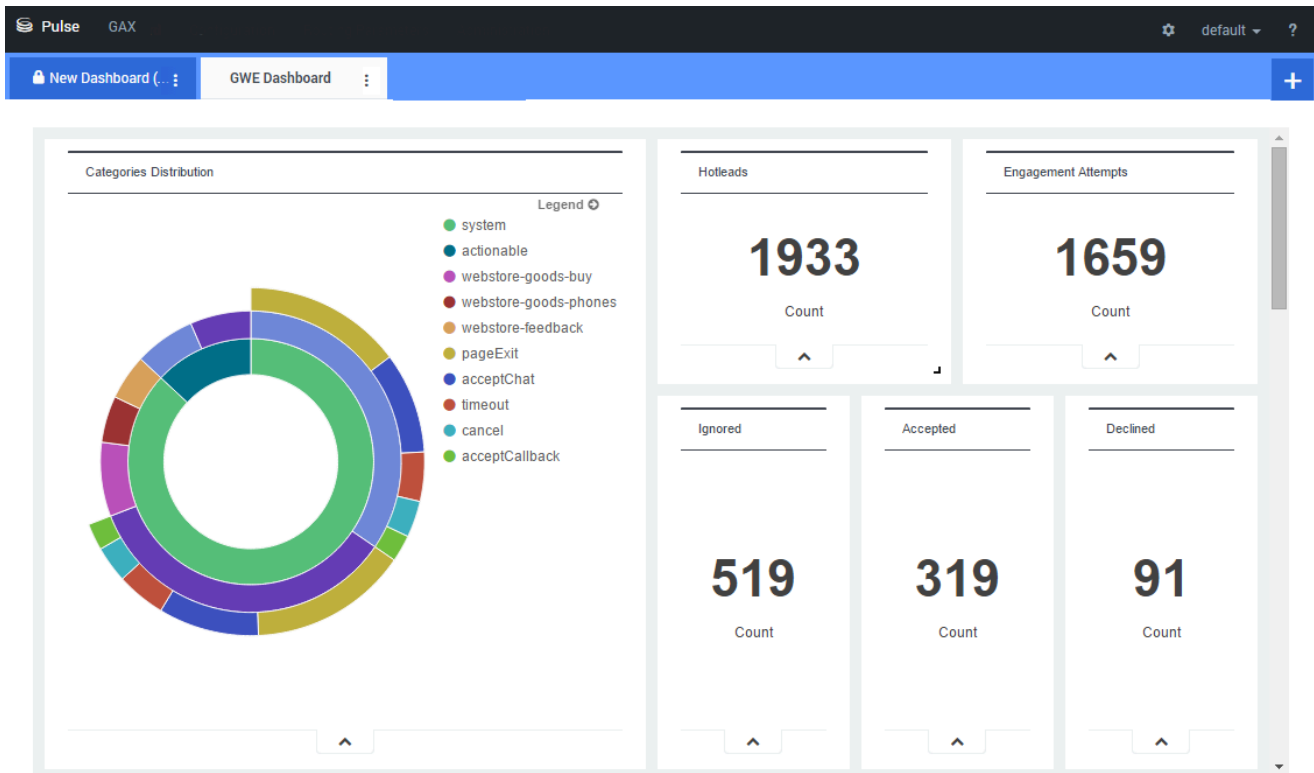
10، 10، 10، 10، خطأ، خطأ، خطأ، 50، 50، صفر، 10.

يمكن رسم قيم المخطط على خط مستقيم على النحو التالي:

10، 10، 10، 10، 20، 30، 40، 50، 50، 30، 10.



يمكنك استخدام عنصر واجهة مستخدم IFRAME (الإطار المضمن) لإظهار محتوى من URL خارجي على لوحة معلومات Genesys Pulse. وقد تكون لديك رغبة في تهيئة المحتوى الخارجي قبل محاولة عرضه ما تريده في Genesys Pulse. ولا يجري Genesys Pulse أية تغييرات على أي عنصر داخل الإطار المضمن لكنه يوفر أشرطة تمرير إذا كان المحتوى أكبر من المساحة المتاحة.



أضف عنصر واجهة مستخدم جديدًا ثم حدد قالب IFRAME (الإطار المضمن).

بالنسبة لعنصر واجهة مستخدم IFRAME (الإطار المضمن)، يلزمك عنوان ويب لـ **URL لعنصر واجهة مستخدم لوحة المعلومات**. قد تكون لديك رغبة في استخدام عنوان ويب آخر لمحتوى **URL لعنصر واجهة المستخدم الموسع** لأن عناصر واجهة المستخدم الموسعة بحيث تصل إلى حجم لوحة المعلومات يمكنها عرض مخططات أكثر تفصيلاً عن عناصر واجهة مستخدم لوحة المعلومات العادية.

[+] خيارات عنصر واجهة مستخدم IFRAME (الإطار المضمن)

تتضمن خيارات العرض المتوفرة لعنصر واجهة مستخدم IFRAME (الإطار المضمن) ما يلي:

• **عنوان عنصر واجهة المستخدم**—يظهر العنوان أعلى عنصر واجهة المستخدم. ويمكنك استخدامه لتعريف محتوى عنصر واجهة المستخدم.

• **الحجم**—نسبة عرض عنصر واجهة المستخدم وارتفاعه.

• **السماح بتغيير الحجم**—للسماح للمستخدمين بتغيير حجم عنصر واجهة المستخدم.

• **معدل تحديث عنصر واجهة المستخدم**—المدة الزمنية (بالثواني) التي ينتظرها Genesys Pulse لتحديث محتوى عنصر واجهة المستخدم.

• **URL لعنصر واجهة مستخدم لوحة المعلومات**—عنوان ويب المحتوى الذي تريد عرضه في عنصر واجهة المستخدم.

• **تحديث تلقائي**—للسماح لـ Genesys Pulse بتحديث المحتوى تلقائيًا كما هو محدد في معدل تحديث عنصر واجهة المستخدم.

• **URL لعنصر واجهة المستخدم المكبر**—عنوان ويب المحتوى الذي تريد عرضه في عنصر واجهة المستخدم الموسع.

• **تحديث تلقائي**—للسماح لـ Genesys Pulse بتحديث المحتوى تلقائيًا كما هو محدد في معدل تحديث عنصر واجهة المستخدم.

Important

2



قد تكتشف المزيد حول:

• إدارة لوحات المعلومات ولوحات الحائط

• إضافة عناصر واجهة التقرير إلى لوحة المعلومات أو لوحة الحائط



هل تعرف أنك أنشأت قوالب عنصر واجهة المستخدم واستخدمتها لتبسيط إنشاء عنصر واجهة المستخدم؟ يستطيع أي مستخدم يمتلك امتيازات مناسبة إنشاء القوالب أو تعديلها. يمكنك بعد ذلك إنشاء العديد من عناصر واجهة المستخدم المختلفة للقالب لديك.



The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface in Genesys Pulse. The top navigation bar includes 'Pulse GAX' and a settings icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and 'Widget Template M.'. The 'Widget Template Management' section displays a table with 19 templates, including 'Agent Group Status', 'Agent KPIs', and 'Agent Login'. A 'Details' panel on the right shows the configuration for the 'Agent Group Status' template, including a description and action buttons like 'Edit'.

لإدارة قوالب عناصر واجهة المستخدم المشتركة، حدد الإعدادات.

أفضل طريقة لإنشاء قالب هي استنساخ قالب عنصر واجهة مستخدم موجود داخل Genesys Pulse وتحريره. ويوفر Genesys Pulse مجموعة أساسية من القوالب المحددة مسبقًا إضافة إلى الإحصائيات النموذجية لأنشطة إعداد التقارير التي تتم معالجتها باستخدام حلول Genesys. يستطيع أي مستخدم يمتلك امتيازات مناسبة إنشاء قوالب أو تعديل القوالب المتاحة.

لإنشاء قالب عنصر واجهة مستخدم، تجب إضافة أو تكوين:

• نوع أو أكثر من الكائنات.

• إحصاء أو أكثر.

•عنصر واجهة مستخدم واحد مع خيارات محددة لعرض المعلومات.

Important

يمكنك إخفاء أو إظهار الإحصائيات وخيارات العرض عند إنشاء عناصر واجهة مستخدم أو تحريرها. يمكنك تحرير القوالب التي تم إنشاؤها بواسطة المستخدم فقط. يقوم Pulse باستبدال أي تغييرات تتم على القوالب المعرفة مسبقًا بالقوالب الأصلية المعرفة مسبقًا في كل مرة يتم فيها تعيين خيار تكوين `install_templates` في قسم `[pulse]` الخاص بـ `GAX` تطبيق إلى خطأ.



Save Dashboard

Dashboard Name *

Description

Optional

Save to Genesys Configuration Server

Dashboard Name	Modified
> Environment	

Saved Location /Environment/Scripts/New name1

Cancel Save

Details

New name1
Modified February 19 2016 by pulse

[Launch](#) [Print](#) [Delete](#)

Description:

Access Groups:
Permissions are set via GAX Configuration Manager

[Link to Configuration Manager](#)

عندما تنشئ قوالب عنصر واجهة المستخدم خاصتك، يمكنك اختيارها لمنع الآخرين من رؤيتها واستخدامها.

Important

لمنع المستخدمين الآخرين من استخدام قوالب عنصر واجهة المستخدم خاصتك، يجب أن تمتلك أذونات GAX: الوصول إلى Configmanager؛ وقراءة البرامج النصية؛ وإنشاء برامج نصية أو التحكم الكامل فيها.

عندما تحفظ القوالب خاصتك، اختر **حفظ بخادم تكوين Genesys**.

ومن إدارة القوالب، انقر فوق **الارتباط بمدير التكوين** على اليمين أسفل **مجموعات الوصول**.

يمكنك، من هنا، تحديد الأذونات التي يمتلكها الأشخاص للقوالب.



Statistics *
Add

Hit ...				
Esti...				<p>Display Name Hit Ratio</p> <p>Description The percentage of successful dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (DialAnswer)-that is, a call is answered by a human voice-relative to the number of all dialing attempts made (DialMade) during the same time period.</p> <p>Alias Campaign_Hit_Ratio</p> <p>Display Format Integer</p> <p>Notification Mode Time-Based</p> <p>Notification Frequency (seconds) 60</p> <p>Statistic Type CampHitRatio</p>
Rec...				
Dial...				
Dial...				
Ans...				
Atte...				
Atte...				
Atte...				
DoN...				

ضمن تعريف إحصاءات Pulse، يمكنك تحديد معلمات الإحصاءات بغض النظر عن ما إذا كانت متاحة على خادم StatServer في البيئة لديك. ويعني هذا أنه يجب عليك أيضًا تحديث خيارات StatServer لضمان احتواء StatServer المتصل بـ Pulse على الخيارات المطابقة (على سبيل المثال أنواع الإحصاءات وعوامل التصفية). ويمكنك إظهار الإحصائيات أو إخفاؤها متى لزم الأمر ذلك.

تجب عليك إضافة إحصاء غير تسلسلي واحد على الأقل.

اختر الإحصاءات والخصائص لتضمينها في القالب لديك. تم وصف إحصائيات Pulse بالتفصيل في file [templates.xls](#). ويمكنك استخدام هذا الملف لعرض وصف إحصائي محدد.

يعرض Pulse تفاصيل الإحصاء عندما تحدد الإحصائيات. تتضمن هذه المعلومات مكونات تعريف StatType (نوع الإحصاء)، فضلاً عن المعلمات الأخرى التي تمثل الطلب الذي يرسله Pulse إلى خادم StatServer. يمكنك تعديل تعريف الإحصاء في Pulse عندما تقوم بإنشاء قالب أو استنساخه أو تحريره.



Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics
Display Options

Object Type *

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

Statistics* Add

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

Current_Status String

Formula

Notification Mode * Statistic Type *

Changes-Based ExtendedCurrentStatus

Time Profile Insensitivity

Time Range Filter

Hide Statistic Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

يجب أولاً تحديد StatType مع **GroupBy** و **GroupByColumns** ضمن خيارات Stat Server.

وبمجرد تحديد الإحصائيات، يمكنك إنشاء قالب خاص بهذه الإحصائيات باستخدام الحقل **تجميع حسب الأعمدة**. انظر **GroupBy** بصفحة **خصائص الإحصائيات**.

يمكنك بعد ذلك إنشاء عناصر واجهة مستخدم باستخدام هذا القالب الجديد.



Pulse GAX default ?

Blank Dashboard : Widget Template M... : Dashboard : Copy of Dashboard... : +

Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics Display Options

Template Name
Campaign Activity

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Preview

Campaign Activity

Hit Ratio

Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel Save

الخطوة الأخيرة للتحقق من صحة القالب هي تعريف خيارات عرض عنصر واجهة مستخدم التقرير. وهذا ما يشاهده المستخدمون لكنهم يمكنهم تغيير الخيارات في لوحة المعلومات خاصتهم.

تسمية عنصر واجهة مستخدم التقرير وتعيين عنوان محدد

نوع عنصر واجهة المستخدم المطلوب عرضه. تحديد الخيارات الإضافية المتاحة

ملاحظة: الحد الأقصى لقيمة المخططات الشرطية في عنصري واجهة مستخدم القائمة ومؤشر الأداء الرئيسي (KPI) هو الحد الأقصى للقيمة الخاصة بجميع الكائنات المحددة للإحصاء في هذا العنصر أو الحد الأقصى لقيمة التنبيه المكوّن لهذا العنصر.

- حدد الخيارات المرتبطة بالعرض (مثل القيم الحدية والحجم).
- اختياري: بالنسبة للقوالب التي تم تكوينها لاستخدام الإحصائيات المعتمدة على التغييرات (الحالة الحالية والحالة الحالية الموسعة)، حدد **تمكين التحديثات السريعة**. راجع **نشر RabbitMQ لتحديثات عناصر واجهة المستخدم السريعة**.
- وعند الحاجة، حدد إحصاءات التنبيهات ثم حدد قيم التنبيهات (من 1 إلى 3).

Important

قم بالتأكد على أن بيئتك يمكنها معالجة عدد عناصر واجهة المستخدم ومعدل التحديث الذي تخطط لاستخدامه. يزيد معدل التحديث الأقل من الطلبات على وحدة المعالجة المركزية والذاكرة والقرص والشبكة.



قد تكتشف المزيد حول:

- أنواع عناصر واجهة المستخدم
- تقارير عامة في الوقت الحقيقي
- عرض المحتوى الخارجي باستخدام عنصر واجهة IFRAME
- خصائص الإحصائيات
- معادلات التقرير
- مكتبة دوال القوالب



عندما تحدد إحصائيات داخل **معالج القوالب**، يعرض Genesys Pulse قيم خصائص الإحصائيات. وفيما يلي وصف لهذه الخصائص.

Important

2



يجب أن يكون الاسم المستعار فريدًا ويمثل الاسم التقني للإحصائيات. استخدم حرف ASCII للحرف الأول.



اسم العرض المستعار هو الاسم الذي يتم عرضه على التقرير.



يوفر الوصف المعنى الوظيفي للإحصائيات.



يحدد تنسيق العرض ما إذا كانت القيم تظهر كوقت أو أرقام، وإذا كانت أرقام فإنه يحدد عدد المنازل العشرية. اعتمادًا على الإحصائيات التي اخترتها، فإن التنسيقات المتوفرة في القائمة المنسدلة لأسفل إما أن تعتمد على الوقت أو تكون عددية.

قائمة القيم: الوقت، العدد الصحيح، الرقم، النسبة المئوية، السلسلة



GAX Dashboard Agents **Configuration** Routing Parameters A

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	Application Options
Connections	<input type="checkbox"/> Key
Ports	<input type="checkbox"/> ▼ Filters
Tenants	<input type="checkbox"/> Bronze
Options	<input type="checkbox"/> Bronze_Call
Permissions	<input type="checkbox"/> Bronze_Chat
Dependencies	<input type="checkbox"/> Bronze_Email
Application Options	<input type="checkbox"/> Bronze_fax
	<input type="checkbox"/> Bronze_sms
	<input type="checkbox"/> Bronze_webcallback

تمثل عوامل التصفية عوامل التصفية الإحصائية التي تحدد الشروط التقييدية على الإجراءات المستخدمة أثناء احتساب الإحصائيات. راجع فصل "الفئات الإحصائية" في [Framework Stat Server User's Guide](#) للتعرف على كيفية تحديد الإحصائيات التي تمت تصفيتها.

تتوفر قائمة عوامل التصفية في قسم التكوين بـ GAX. يتوفر هذا العرض في خيارات تطبيق Stat Server التي يستخدمها Genesys Pulse.

يجب أن يكون لدى حسابك امتيازات الوصول إلى هذا القسم.

يمكنك داخل GAX إضافة عامل تصفية أو تحريره أو حذفه.

مثال على عوامل التصفية لنفترض أنك تريد تصفية المكالمات اعتمادًا على اللغة: إذا قامت المؤسسة بإعداد المفتاح "اللغة" لتعريف اللغة والقيمة "الإسبانية" للمتصلين الذين يتحدثون الإسبانية، يمكنك استخدام دالة PairExists UserData للبحث عن المكالمات ذات البيانات المرتبطة في زوج قيم مفاتيح اللغة/الإسبانية.

في علامة التبويب "خيارات" الخاصة بشاشة خصائص Stat Server، يمكنك إضافة خيار اللغة الإسبانية في قسم [عوامل التصفية] وتحديد تصفية المكالمات ذات البيانات المرتبطة التي تحتوي على المفتاح "Language" والقيمة "Spanish".

في المثال، سيكون SpanishLanguage موجودًا بحقل «الاسم» وSpanish و"Language" ("PairExists") موجودًا بحقل «القيمة».

والآن عندما يقوم العميل بإرفاق زوج قيم المفاتيح "Spanish/Language" بالمكالمات من تطبيق سطح المكتب، تتم تصفية المكالمات من العمليات الحسابية الإحصائية.



Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *
Answers

Description
The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias * Campaign_Answers **Display Format *** Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

من جزء تفاصيل الإحصائيات، يمكنك إنشاء أو تخصيص الإحصائيات عن طريق إنشاء **معادلة**.

تستخدم المعادلة التركيبية المستندة إلى javascript مما يتيح لك احتساب التعبيرات باستخدام القيم المعينة بواسطة إحصائيات أخرى واستخدام الدوال التي توفرها Genesys لإجراء المزيد من العمليات الحسابية. فعلى سبيل المثال، يمكنك احتساب نسبة المكالمات المستبعدة إلى المكالمات قيد الانتظار لقياس النسبة المئوية للمكالمات المستبعدة قيد الانتظار.

يفترض Genesys Pulse أن يتم تعريف المكالمات المعروضة بالاسم المستعار للإحصائيات معروضة والمكالمات المستبعدة بالاسم المستعار مستبعدة.

يجب أن ينتج عن المعادلة قيمة Result صالحة يمكنها الوصول إلى أية إحصائيات خاصة بالقالب باستخدام الصيغة التالية:
Data.<Statistic-Alias>.Value

يجب أن تحتوي جميع المعادلات على تعيين لمتغير النتيجة (مثل النتيجة=). نتيجة احتساب المعادلة هي القيمة النهائية لهذا المتغير.

على سبيل المثال، فيما يلي معادلة تستخدم الدالة G.GetAgentNonVoiceStatus():

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

GroupBy

Name	CallInternal	Segment	Language
Green, Anna	9	N/A	N/A
Green, Anna	8	N/A	N/A
Green, Anna	1	Silver	N/A
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
Qwerty, Mary	6	N/A	N/A

Name	CallInternal	Segment	Language
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
Qwerty, Mary	6	N/A	N/A
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

Important

- يدعم GroupBy الاعتماد على وظائف StatServer التي تم توفيرها في الإصدار 8.5.103. راجع [StatServer User Guide](#) للتعرف على مزيد من المعلومات.
- يدعم Pulse اللقطات عندما يتم تطبيق GroupBy على نفس التعبير الخاص بكل الإحصائيات أو الذي لا يختص بأي منها.
- عندما تستخدم تعبير GroupBy الذي يتضمن بيانات المستخدم التي يتم تغييرها أثناء المكالمات، سيتم تصنيف هذه المكالمات في المجموعة ذات القيمة القديمة (أو بدون قيمة) وفي المجموعة ذات القيمة الجديدة. وبالنسبة لإحصائيات TotalNumber، إذا قمت بتجميع جميع القيم الخاصة بتجميع المجموعات، فسيكون لديك أكبر من القيمة الإجمالية للإحصائيات.

يسهّل خيار GroupByColumns توفير عناصر واجهة مستخدم Pulse ويتيح العرض التقديمي متعدد الأبعاد للبيانات (GroupBy) في عناصر واجهة الشبكة وطريقة عرض البيانات، وذلك من خلال علامة تبويب موسعة خاصة بأحد عناصر واجهة المستخدم.

يجب أن تحتوي أعمدة GroupBy على أسماء مستعارة فريدة صالحة تفصل بينها فاصلة.

يجب أن يُحدد StatType، المُستخدَم مع GroupBy، السمات الإضافية التالية:

GroupBy—تحتوي على تعبيرات تجميع تفصل بينها فاصلة

GroupByColumns—تحتوي على أسماء مستعارة لتعابير التجميع تفصل بينها فاصلة

مثال:

لمراقبة عدد المكالمات الداخلية التي تم تصنيفها حسب اللغة والمقطع، فبدلاً من عوامل التصنيف المحدد والمطبقة على أحد القياسات، حدد GroupBy و GroupByColumns و StatType ل Stat Server:

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

تضمن قياس يعتمد على StatType في قالب عنصر واجهة المستخدم والتأكد من أن حقل **تجميع حسب الأعمدة** يحتوي على سلسلة " اللغة ، المقطع .

Important

يجب تضمين جميع القياسات في الأسماء المستعارة لسمة GroupByColumns StatType في الحقل **تجميع حسب الأعمدة**، أو سيتم تجاهل جميع بيانات GroupBy.

يمكنك استخدام الخيار **تجميع حسب الأعمدة** عندما **تنشئ قالباً**.



تصف عدم الحساسية حالة خادم Stat Server لإرسال تحديثات القيم الإحصائية إلى العملاء. يترتب على زيادة قيمة هذه المعلمة انخفاض حركة مرور البيانات عبر الشبكة وكذلك خفض دقة التقارير نظرًا لعدم تحديث القيم بصفة دورية. لا يكون هذا الإعداد مرتبًا في تكوين Stat Server لكن بدلاً من ذلك يمرر العملاء قيمته إلى Stat Server إضافة إلى كل طلب من طلبات الإحصائيات.

لا تلعب عدم الحساسية أي دور في الإحصائيات المعتمدة على إعادة التعيين. بالنسبة لوضع الإشعار المعتمد على الوقت أو التغيير، يقوم Stat Server بالإبلاغ عن القيمة المعاد احتسابها إذا كانت القيمة المطلقة للفرق بين القيمة السابقة والقيمة المعاد احتسابها أو النسبة المئوية إلى القيمة معادة احتسابها مساويًا على الأقل للرقم المحدد بواسطة عدم الحساسية.

على سبيل المثال، إذا كانت بالنتيجة بيانات ذات أعداد صحيحة طويلة - كما هو الحال في وقت قياس الإحصائيات - فسيستخدم Stat Server الفرق المطلق في القيم للمقارنة. بأخذ إعداد عدم الحساسية، وهو 5 في هذه الحالة، في الاعتبار، يرسل Stat Server النتيجة المعاد احتسابها إلى عميله عندما تكون القيمة المطلقة للفرق بين النتيجة الجديدة والقديمة لا تقل عن 5 ثوانٍ في العادة.



يحدد وضع الإشعار ما إذا كان خادم Stat Sever سيرسل القيم الإحصائية المحدثة أم لا. وفيما يلي الخيارات الصالحة.

حسب الوقت—حدد وضع الإشعار هذا لتوجيه Stat Server نحو إعادة احتساب الإحصائيات باستخدام التكرار المعروض في خاصية "تكرار الإشعار". ولا يرسل Stat Server قيمة جديدة إلى Genesys Pulse إلا عندما يتجاوز الفرق المطلق من آخر قيمة تم الإبلاغ عنها خاصية "عدم الحساسية".

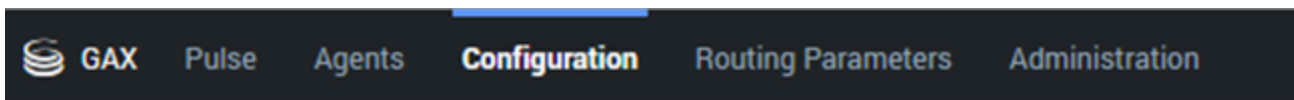
حسب التغيير—حدد وضع الإشعار هذا لتوجيه Stat Server نحو إشعار Genesys Pulse بالتغييرات فور حدوثها.

بلا إشعار—حدد هذا الخيار لتوجيه Stat Server بعدم الإبلاغ عن أية تحديثات. وسيتم إيقاف تشغيل التحديثات في هذه الحالة.

حسب إعادة التعيين—حدد وضع الإشعار هذا لتوجيه Stat Server نحو الإبلاغ عن قيمة Genesys Pulse مباشرة قبل تعيينها إلى صفر (0). لا يمكن طلب إحصائيات CurrentState باستخدام وضع الإشعار المعتمد على إعادة التعيين.



استخدم تكرر الإشعار لتعيين عدد المرات (بالثواني) التي يمكن لخادم Stat Server فيها إعادة احتساب الإحصائيات وإشعار Genesys Pulse بأن الإحصائيات تغيرت بمقدار يتجاوز القيمة المعروضة في حقل عدم الحساسية. لا يُستخدَم هذا الحقل إلا عندما يتم تحديد "وضع الإشعار حسب الوقت".



Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	<h3>Application Options</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Key</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandCallsPercentage</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandonedFromRinging</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AbandTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Inbound</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Other</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ ACW_Time_Outbound</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AgentLoginTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ AgentReadyTime</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>▼ Agents_CurrentNumber</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/>	Key		<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage		<input type="checkbox"/>	▼ AbandonedFromRinging		<input type="checkbox"/>	▼ AbandTime		<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Inbound		<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Other		<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Outbound		<input type="checkbox"/>	▼ AgentLoginTime		<input type="checkbox"/>	▼ AgentReadyTime		<input type="checkbox"/>	▼ Agents_CurrentNumber	
<input type="checkbox"/>		Key																													
<input type="checkbox"/>		▼ AbandCallsPercentage																													
<input type="checkbox"/>		▼ AbandonedFromRinging																													
<input type="checkbox"/>		▼ AbandTime																													
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Inbound																														
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Other																														
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Outbound																														
<input type="checkbox"/>	▼ AgentLoginTime																														
<input type="checkbox"/>	▼ AgentReadyTime																														
<input type="checkbox"/>	▼ Agents_CurrentNumber																														
Connections																															
Ports																															
Tenants																															
Application Options																															

يعرض نوع الإحصاء الإلزامي المعلمات التي تحدد نوع الإحصاء داخل Stat Server.

يمكن الوصول إلى قائمة أنواع الإحصاءات المتوفرة في البيئة عبر Genesys Administrator Extension (GAX) بداخل قسم "التكوين". ويمكنك عرضها في خيارات التطبيق بتطبيق Stat Server الذي يستخدمه Genesys Pulse.

ويجب أن يتمتع حسابك بالامتيازات اللازمة للوصول إلى قسم التكوين.

يمكنك داخل GAX إضافة نوع الإحصاء أو تحريره أو حذفه.

ويجب أن تكون هذه القائمة مشابهة لقائمة أنواع الإحصاءات التي ورد تفصيل لها في جدول بيانات قوالب Genesys Pulse. لمزيد من المعلومات حول تعريفات أنواع الإحصاءات، راجع [Framework Stat Server User's Guide](#).



GAX
Dashboard
Agents
Configuration
Routing Parameters
Administ

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	<h3 style="margin-top: 0;">Application Options</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;">Key</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>OneDay,Growing</td> </tr> <tr style="background-color: #e1e8f0;"> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour,Growing</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHourSlide,Sliding</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute,Growing</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin,SinceLogin</td> </tr> </tbody> </table>		Key	<input type="checkbox"/>	OneDay,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour	<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>	OneHourSlide,Sliding	<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute	<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin	<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin,SinceLogin
		Key																	
<input type="checkbox"/>		OneDay,Growing																	
<input checked="" type="checkbox"/>		OneHour																	
<input checked="" type="checkbox"/>		OneHour,Growing																	
<input checked="" type="checkbox"/>		OneHourSlide,Sliding																	
<input checked="" type="checkbox"/>		OneMinute																	
<input checked="" type="checkbox"/>		OneMinute,Growing																	
<input checked="" type="checkbox"/>		SinceLogin																	
<input checked="" type="checkbox"/>		SinceLogin,SinceLogin																	
Connections																			
Ports																			
Tenants																			
Options																			
Permissions																			
Dependencies																			
Application Options																			

استخدم ملف تعريف الوقت لتحديد ملف تعريف الوقت الخاص بالإحصائيات، ثم حدد الفاصل الزمني الذي يتم خلاله حساب القيم المجمعة القديمة. ويتم تحديد جميع ملفات تعريف الوقت كخيارات تكوين في ملفات تعريف الوقت الخاصة بكائن تطبيق Stat Sever في تكوين Genesys. راجع [Framework Stat Server User's Guide](#) للحصول على معلومات حول كيفية إعداد ملفات تعريف الوقت.

يتعين الوصول إلى ملفات تعريف الوقت المتوفرة في البيئة من خلال قسم تكوين GAX. يتوفر هذا العرض في خيارات تطبيق Stat Server التي يستخدمها Genesys Pulse.

يجب أن يكون لدى حسابك امتيازات الوصول إلى هذا القسم.

يمكنك داخل GAX إضافة ملف تعريف وقت أو تحريره أو حذفه.

يحتوي ملف تعريف الوقت على الأنواع الأربعة الرئيسية التالية:

• Growing

• Sliding

• Selection

• SinceLogin

أمثلة على ملفات تعريف الوقت

• Default, Growing—يستخدم ملف تعريف الوقت الافتراضي نوع الفاصل Growing ويعيد تعيين الإحصائيات إلى صفر (0) كل ليلة في منتصف الليل. يتم تعيين القيمة الافتراضية إلى 00:00.

• LastHour, Sliding—يستخدم ملف تعريف الوقت LastHour نوع الفاصل Sliding ويتتبع آخر ساعة من النشاط باستخدام العينات الذي يتم أخذها كل 15 ثانية. يتم تعيين القيمة الافتراضية إلى 3600:15.

• SinceLogin, SinceLogin—يقوم SinceLogin بإعادة تعيين الإحصائيات إلى صفر (0) في الوقت الذي يسجل فيه العميل الدخول. تستمر الإحصائيات في التراكم طالما أن العميل في حالة تسجيل دخول إلى أي رقم اتصال. يقوم نوع الفاصل SinceLogin بتجميع البيانات الإحصائية الخاصة بإحصائيات كائن العميل.

• Shifts, Growing—يقوم ملف تعريف الوقت الذي يحمل اسم Shifts بإعادة تعيين الإحصائيات إلى صفر عندما تتغير الورديات في تمام الساعة 3:00 مساءً و7:00 صباحًا و11:00 صباحًا و1:00 مساءً و7:00 مساءً و1:00 صباحًا. يتم تعيين القيمة الافتراضية إلى 3:00+ 4:00, 13:00+ 6:00.



GAX
Dashboard
Agents
Configuration
Routing Parameters

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	<h3 style="margin-top: 0;">Application Options</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Key</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>▼ TimeRanges</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>EWT_Announce_TR</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Less_3sec</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Range0-10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Range0-120</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Range0-15</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Range0-20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Range0-30</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Key	<input type="checkbox"/>	▼ TimeRanges	<input type="checkbox"/>	EWT_Announce_TR	<input type="checkbox"/>	Less_3sec	<input type="checkbox"/>	Range0-10	<input type="checkbox"/>	Range0-120	<input type="checkbox"/>	Range0-15	<input type="checkbox"/>	Range0-20	<input type="checkbox"/>	Range0-30
<input type="checkbox"/>		Key																	
<input type="checkbox"/>		▼ TimeRanges																	
<input type="checkbox"/>		EWT_Announce_TR																	
<input type="checkbox"/>		Less_3sec																	
<input type="checkbox"/>		Range0-10																	
<input type="checkbox"/>		Range0-120																	
<input type="checkbox"/>		Range0-15																	
<input type="checkbox"/>		Range0-20																	
<input type="checkbox"/>		Range0-30																	
Connections																			
Ports																			
Tenants																			
Options																			
Permissions																			
Dependencies																			
Application Options																			

يحدد النطاق الزمني موعد تجميع البيانات الخاصة بمجموعة محدودة من الإحصائيات. راجع [Framework Stat Server User's Guide](#) للحصول على معلومات حول كيفية إعداد ملفات تعريف الوقت.

تتوفر قائمة النطاقات الزمنية في قسم التكوين بـ GAX. يتوفر هذا العرض في خيارات تطبيق Stat Server التي يستخدمها حل Genesys Pulse.

يجب أن يكون لدى حسابك امتيازات الوصول إلى هذا القسم.

يمكنك داخل GAX إضافة نطاق زمني أو تحريره أو حذفه.

تنطبق النطاقات الزمنية على الإحصائيات ذات الفئات التالية:

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

مثال على النطاق الزمني

افتراض أنك تريد احتساب العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها خلال 30 ثانية. للقيام بذلك، أدخل Range0-30 في حقل الاسم و 30-0 في حقل القيمة .

في هذا المثال، تعتمد إحصائيات Pulse التي تحتسب العدد الإجمالي للمكالمات على النطاق الزمني "Range0-30". إذا تم الرد على مكالمات واحدة بعد وضعها في الانتظار لمدة 25 ثانية وعلى مكالمات أخرى بعد 40 ثانية وعلى مكالمات ثالثة بعد 10 ثوانٍ، يحتسب خادم Stat Server المكالمات الأولى والثالثة فقط.



قد تكتشف المزيد حول:

- قوالب عنصر واجهة المستخدم
- معادلات التقرير
- مكتبة دوال القوالب



إذا قررت أن أحد التقارير بحاجة إلى إحصائيات مختلفة أو إضافية، فيمكنك تحرير قالب التقرير لإجراء ذلك. ويمكنك إنجاز ذلك عن طريق إضافة معادلة إلى قالب التقرير لاسترداد الإحصائيات أو مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) الذي تريده.

ونظرًا لأنه لا يمكنك تغيير القوالب القياسية المتوفرة، فإذا أردت تغيير أحد التقارير القياسية، فقم فقط بإنشاء نسخة من القالب لإجراء التغييرات على القالب الجديد.

من يمكنه إنشاء هذه الإحصائيات؟ إذا تمكنت من إنشاء قوالب Genesys Pulse وتحريرها، فيمكنك استخدام المعادلات.

Important

إذا كنت تعرف كيفية استخدام المعادلات، فيمكنك استخدام **مكتبة الدوال** لمساعدتك في إنشاء المعادلات الخاصة بك.



Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *

Answers

Description

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias * Campaign_Answers **Display Format *** Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

من جزء تفاصيل الإحصائيات أثناء تحرير عنصر واجهة مستخدم أو قالب، يمكنك إنشاء أو تخصيص الإحصائيات عن طريق إنشاء معادلة.

تستخدم المعادلة التركيبية المستندة إلى javascript مما يتيح لك احتساب التعبيرات باستخدام القيم المعينة بواسطة إحصائيات أخرى واستخدام الدوال التي توفرها Genesys لإجراء المزيد من العمليات الحسابية. فعلى سبيل المثال، يمكنك احتساب نسبة المكالمات المستبعدة إلى المكالمات قيد الانتظار لقياس النسبة المئوية للمكالمات المستبعدة قيد الانتظار.



Statistics *
Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *

Description

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias *

Display Format *

Formula

Hide Statistic

Show Agent State Icon

Save

لنفترض أنك تريد عرض النسب المئوية اعتمادًا على قياسين؛ عندئذٍ ما عليك سوى نسخ المثال التالي باستخدام الإحصائيات التي تريدها.

وفي هذا المثال، نريد استرداد النسبة المئوية للمكالمات الصادرة من إجمالي كل من المكالمات الواردة والصادرة. يمكن لأي معادلة الوصول إلى أية إحصائيات داخل أي قالب بالصيغة التالية: `Data.Statistic-Alias.Value`. يجب أن تعرض المعادلة نتيجة صالحة.

في المعادلة التالية، نفترض أن المكالمات الصادرة يتم تعريفها بالاسم المستعار للإحصائيات Outbound وأن المكالمات الواردة يتم تعريفها بالاسم Inbound.

المعادلة: احتساب النسبة المئوية

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



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Support, K...	Delegated	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Channel Manag...	On Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McDaily, Tr...	Delegated	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Delegated	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

لنفترض أنك تريد عرض مؤشرات الأداء الرئيسية لحالة العميل؛ عندئذٍ ما عليك سوى استخدام إحصائيات Current_Status.

[+] كيف يتم تعريف إحصائيات Current_Status.

يتم تعريف إحصائيات Current_Status باستخدام خصائص خيارات Stat Server. يعرض نوع الإحصاء ExtendedCurrentStatus كائنًا محددًا يمكن تحليله فيما بعد لتوفير مدة الكائن.

```
ExtendedCurrentStatus]]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

يمكنك استخدام المعادلات للبحث عن المعلومات التي تحتاج إليها:

[+] إظهار وقت العميل في الحالة الحالية

يمكنك عرض مدة حالة العميل باستخدام إحصائيات Current_Status.

المعادلة: معرفة مدة الحالة

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

[+] إظهار رمز السبب الذي حدده العميل

يمكنك عرض رمز السبب لحالة العميل.

المعادلة: Get Reason Code

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

إذا أردت استخدام المزيد من بيانات المستخدم إضافة إلى رمز السبب، فإنك ستحتاج إلى تمكين خاصية «البيانات الإضافية» (بيانات المستخدم) ثم تطبيق المعادلة لتصفية رمز السبب من Current_Status والذي يحتوي على كل من بيانات المستخدم ورمز السبب.

المعادلة: تصفية رمز السبب فقط

```
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; }
}
```

[+] إظهار حالة العميل الحالية حسب نوع الوسائط

يمكنك عرض حالة العميل الحالية حسب نوع الوسائط.

المعادلة - الحصول على حالة العميل حسب نوع الوسائط

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



Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, West	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	5115	West
William, Boston	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	5125	West
McLobby, Texas	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Harmond, West	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
David, Boston	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

لنفترض أنك تريد عرض خصائص التفاعل بما فيها تجزئة التدفق و ANI و DNIS؛ يمكنك استخدام المعادلات للبحث عن المعلومات التي تحتاج إليها:

[+] إظهار مقطع العميل الخاص بالتفاعل

يمكنك عرض مقطع العميل الذي يحدده زوج قيمة المفتاح CustomerSegment الخاص بالتفاعل باستخدام المعادلة التالية.

المعادلة: الحصول على مقطع العميل

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

[+] إظهار ANI الخاص بالعميل

يمكنك عرض ANI الخاص بالعميل باستخدام المعادلة التالية.

المعادلة: الحصول على ANI

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

[+] إظهار DNIS الخاص بالعميل

يمكنك عرض DNIS الخاص بالعميل باستخدام المعادلة التالية.

المعادلة: الحصول على DNIS

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



قد تكتشف المزيد حول:

- قوالب عنصر واجهة المستخدم
- خصائص الإحصائيات
- مكتبة دوال القوالب



بمجرد التعرف على كيفية **استخدام المعادلات**، يمكنك استخدام مكتبة الدوال هذه كمرجع لعملية التخصيص الإضافية.

فيما يلي مكتبة دوال لقوالب Genesys Pulse القياسية وفقًا لإنشائها تلقائيًا من Genesys Pulse، الإصدار 8.5.102.02.

{ GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → { string
الحصول على اسم حالة العميل لوسائط غير الصوت.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).
media	string	اسم الوسائط.

يظهر:

اسم الحالة حال توفر **state** و **media**، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر معلومات حول وسائط معينة في الحالة الحالية، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل، أو يكون حقل **media** فارغًا أو غير محدد.

النوع = السلسلة

{ GetAgentVoiceStatus(state) → { string
الحصول على اسم حالة العميل لوسائط الصوت.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

اسم الحالة حالة توفر **state**، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{GetANI(state, switchID) → {string

الحصول إلى أول سمة من سمات ANI في حالة العميل المعينة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوسيلة	الوصف
state	AgentCurrentState		الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).
switchID	string	<optional>	اسم المفتاح الاختياري لتقييد البحث.

يظهر:

قيمة ANI إن كانت موجودة، أو سلسلة فارغة إن لم تكن القيمة موجودة، أو لا شيء إذا كانت المعلمة **state** فارغة أو لا تمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

(GetBusinessResult(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم المتمثلة في "نتيجة الأعمال".

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

قيمة نتيجة الأعمال إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر بيانات المستخدم المطلوبة، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغاً أو لا يمثل حالة العميل.

(GetCustomerSegment(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "CustomerSegment".

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

قيمة *CustomerSegment* إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر بيانات المستخدم المطلوبة، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

{ GetDNIS(state, switchID) → { string

الحصول إلى أول سمة متوفرة من سمات DNIS في حالة العميل المعينة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوسيلة	الوصف
state	AgentCurrentState		الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).
switchID	string	<optional>	اسم المفتاح الاختياري لتقييد البحث.

يظهر:

قيمة *DNIS* إن كانت موجودة، أو سلسلة فارغة إن لم تكن القيمة موجودة، أو لا شيء إذا كانت المعلمة **state** فارغة أو لا تمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetEmployeeId(state) → { string

الحصول على معرف الموظف التابع للعميل والمعين في حالة العميل المحددة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

معرف الموظف التابع للعميل إن كان موجودًا، أو سلسلة فارغة إن لم يكن موجودًا (كما هو الحال عند تسجيل خروج العميل)، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetExtension(state) → { string

الحصول على ملحق العميل المعين في حالة العميل المحددة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

ملحق العميل إن كان موجودًا، أو سلسلة فارغة إن لم يكن موجودًا (كما هو الحال عند تسجيل خروج العميل)، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetLoginId(state) → { string

الحصول على معرف تسجيل الدخول الخاص بالعميل والمعين في حالة العميل المحددة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

معرف تسجيل الدخول الخاص بالعميل إن كان موجودًا، أو سلسلة فارغة إن لم يكن موجودًا (كما هو الحال عند تسجيل خروج العميل)، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetPlace(state) → { string

معرفة مكان العميل المعين في حالة العميل المحددة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

اسم مكان العميل إن كان موجودًا، أو سلسلة فارغة إن لم يكن موجودًا (كما هو الحال عند تسجيل خروج العميل)، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetPosition(state) → { string

الحصول على موضع ACD الخاص بالعميل والمعين في حالة العميل المحددة.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

موضع ACD الخاص بالعميل إن كان موجودًا، أو سلسلة فارغة إن لم يكن موجودًا (كما هو الحال عند تسجيل خروج العميل)، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

{ GetReasonCodes(state) → { string

الحصول على رموز الأسباب المطابقة للحالة الحالية للعميل من جميع أنواع الوسائط. يمكن الحصول على رموز الأسباب لحالات العميل التالية: LoggedIn و AfterCallWork و NotReadyForNextCall و WaitForNextCall.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

رموز الأسباب يفصل بينها "؛"، إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر رمز السبب، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغاً أو لا يمثل حالة العميل.

النوع = السلسلة

(GetServiceSubType(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "ServiceSubType".

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

قيمة *ServiceSubType* إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر بيانات المستخدم المطلوبة، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغاً أو لا يمثل حالة العميل.

(GetServiceType(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "ServiceType".

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

قيمة *ServiceType* إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر بيانات المستخدم المطلوبة،

أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

{ GetStatusDuration(state) → { Number

معرفة مدة الحالة الحالية للعميل.

المعلومات:

الاسم	الوصف
state	الحالة الحالية للعميل أو مجموعة العملاء أو DN أو الحملة (قيمة الإحصائيات المناسبة).

يظهر:

المدة بالثواني حال توفر **state**، أو لا شيء إذا كان **state** فارغًا.

النوع = الرقم

(GetSwitches(state, sep

الحصول على قائمة بالمفاتيح متى قام العميل بتسجيل الدخول.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).
sep	string	الفاصل المطلوب استخدامه. القيمة الافتراضية هي '؛'.

يظهر:

قائمة المفاتيح إذا كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال تسجيل العميل الخروج بالكامل، أو لا شيء إذا كانت **state** فارغة أو لا تمثل حالة العميل.

(GetUserDataValue(state, key

الحصول على قيمة بيانات المستخدم التي عُثِر عليها أولاً باستخدام مفتاح معين.

المعلومات:

الاسم	النوع	الوصف
state	AgentCurrentState	الحالة الحالية للعميل (قيمة الإحصائيات المناسبة).
key	string	User data key

يظهر:

قيمة بيانات المستخدم إن كانت متوفرة، أو سلسلة فارغة حال عدم توفر بيانات المستخدم المطلوبة، أو لا شيء إذا كان حقل **state** فارغاً أو لا يمثل حالة العميل أو **key** فارغاً.