

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 8.5.103

1/22/2022

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 مدعومًا.

| | | | | | dashbod | ard | |
|--------------------|--|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| S Pulse GAX | | | | | | | |
| BU-1 Sales Dash | BU-1 Billing Das | BU-1 Support Da BU-1 Blue: | sky Te 🗘 Add a Widget | Integration Engage | ement Su E Web Traffic | Dashboard Ma | |
| Billing Queue KPIs | | | Billing Queue KPIs | | | Billing Queue KPIs | |
| Billing Gold | | 15 min | Billing Platinium | | 15 min 🐱 | Billing Silver | |
| 340 | | 300 | 70 68 | 11:06:55 • Entered • Comparison | 68 80% | 165 | |
| 320 | | 200 | 64 | • SL (60s) | 100% | | |
| 11:00 | 11:03 11:06 1 | 1:09 11:12 11:15 | 11:00 11:0 | 03 11:06 11:09 | 11:12 11:15 | 160 | |
| • 340 Entered | 100% SL (20s) 100 | 0% SL(60s) | | 100% SL (20s) • 100% SL (60s) | L | 167 Entered | |
| | | | Acont Crown Status - PU11 | | | | |
| Logged In | Bill | ling | Sales | Name | SL Ans | wer SL (20s) | |
| | \sim | \frown | | B Billing Gold | 100% | 340 100 | |
| 3 | 6 | | (| Billing Plat | inium 100% | 69 1 | |
| А | 6 | | | Billing Silve | er 100% | 167 1 WC | anooara |
| A Bluesky | 22 | Sales Wallboard | O al d a al la | Distinium sells | Oslas Daska | Onlan Net Danda | O la Warking |
| | | Silver Calls | Gold calls | Platinium calls | Sales Ready | Sales Not Ready | Sales working |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | - |
| | | 27 | ΛΟ | 20 | Q | \cap | |
| | | 54 | 49 | 55 | 0 | U | - I |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | Silver SL | Gold SL | Platinium SL | Sales %Ready | Sales %Not Ready | Sales - %Occupa |
| | | | | | | 001 | |
| | | 100%⊘ | 100% | 100% | 88.89% | 11% | 11.11%• |
| | | | | | | 0,0 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | Hour | Hour | Hour | 15 min | 15 min | |
| | | | | | | | |

يمكنك

•عرض التقارير في واجهات عناصر المستخدم على <mark>لوحة معلومات أو لوحة حائط</mark> Genesys Pulse.

«خصيص <mark>عناصر واجهة المستخدم</mark> لعرض مخططات القائمة أو مؤشر الأداء الرئيسي (KPI) أو الشبكة أو الدائرة المجوفة المحددة بواسطة المستخدم.

استخدام <mark>قوالب</mark> مخصصة لإنشاء عناصر واجهة مستخدم التقرير للوحة المعلومات خاصتك.

هل أنت جاهز؟ <mark>تم البدء</mark>.

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 فحصائص الإحصائيات

Pulse 🗞 🗞 🗞

قد لا يتضمن إصدار Pulse الخاص بك جميع الوظائف الجديدة التي يغطيها هذا الدليل:

لوحات الحائط متوفرة الآن.

$\Diamond \Diamond \Diamond \Diamond \Diamond \Diamond \Diamond$

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. ستتيح لك صفحة البدء تشغيل التقارير وعرضها وإدارتها. لنبدأ.

| Se Pulse GAX | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------|------------------------|---|----------------------|---------------|--|----------------------|---------|------------------------------------|--------------------------|-------------|
| 📰 BU-1 Sales Dash… | ≣ BU-1 Billing Das… 🗄 | 📰 BU-1 Support Da… 🚦 | 📰 🛛 BU-1 Bluesky Te… 🚦 | 🌣 Add a Widget | : Integ | ration | E Engagement Su | 🗄 Web Traffic | : 0 | Dashboard Mana | -: | 1 |
| | | | | | | | | : | | | | |
| Billing Queue KPIs | | | | Billing Queue KPIs | | | | | Billing | Queue KPIs | | |
| Billing Gold | | | 15 min 👻 | Billing Platiniur | n | | | 15 min 🐱 | Billin | ig Silver | | / |
| 340 330 320 1100 340 Entered | 11.03 11.06 _ • 100% SL (20) | 11.09 11.12 100% SL(60) | 200% 100% 111.15 | 70 68 66 64 11:00 • 69 Entered | 11.03 • 100% SL (| 11:06 20s) | 11:06:55 Entered 68 SL (205) 100% SL (605) 100% 11:09 11:12 100% SL (609) | 100% 80% 11:15 | | 185 160 11:00 167 Entered | 11:03 1 • 100% SL (20 | 11.06 s) |
| | | | : | | | : | | | | | | |
| Agent Group Status | | Agent Group Status - BU1 | | Agent Group Status - Bl | 11 | | Queue KPIs - v1 | | | | | |
| Logged In | | Billing | | Sales | | | Name | SL | Answer | SL (20s) | Entered | ASA |
| | ° | | | | | | Billing Gold | 100% | 340 | 100% | 340 | 00:00 |
| 3 | 5 | (| | (| | | Billing Platinium | 100% | 69 | 100% | 69 | 00:0 |
| A | D | | | | | | Billing Silver | 100% | 167 | 100% | 167 | 00 |
| | | A Ready A | 6 | A Ready | | 7 | Sales Gold | 100% | 263 | 100% | 263 | 0 |
| A Bluesky B Sales | 22 8 | B Not Ready C ACW | 0 | B Working C Not Ready | | 1 0 | Sales Platinium | 100% | 261 | 100% | 262 | 0 |
| C Billing | 6 | D Working | 0 | D ACW | | 0 | Sales Silver | 100% | 183 | 100% | 183 | 00 |
| | | | | | | | | | | | | 1 |

يمكنك فتح لوحة معلومات Genesys Pulse داخل (GAX) Genesys Administrator Extension 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.



استخدم علامات التبويب لإدارة <mark>لوحات معلومات Genesys Pulse ولوحات الحائط الخاصة ب</mark>ه. انقر فوق رمز «المزيد» بالزاوية اليمني 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.

«تخصيص—لتغيير اسم لوحة المعلومات أو لوحة الحائط ووصفها وخياراتها الأخرى.

متشغيل—لتشغيل لوحة حائط.

مشر—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.

| | | | | . / . | / | |
|------------|----------|--------------|-------|---------------|------|---|
| gent KPIs | | Add a Widget | | | | |
| ogin Time. | \$ | | 4 | | | |
| ronte, G | 00:00:00 | | | | | |
| ironte, R | 00:00:00 | | | | more | |
| | | | | | 1 | |
| | | | | / | | |
| | | S Pulse | GAX | | | |
| r ujn | | System | E N | lew Dashboard | | |
| | | | 111 | < | | _ |
| | | Agent KPIs | | Expand to 1 | fab | |
| | | Login Ti | me | | | |
| | | Bronte, G | 00:01 | 🧨 Edit | | |
| | | Bronte, R | 00:00 | Clone Clone | | |
| | | | | n Delete | | |
| | | | | - | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

تعرض ع<mark>ناصر واجهة مستخدم Genesys Pulse</mark> 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 خاصتك.

| Se Pulse GAX | | | |
|--------------|------|---------------|----|
| System | ÷ | New Dashboard | |
| | | | 1 |
| Agent KPIs | | Expand to Tab | Z |
| Login Time | | 🖍 Edit | |
| Bronte, G | 00:0 | 00:0 | 1/ |
| Bronte, R | 00:0 | 00:(💼 Delete | |
| | | | |

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 خاصتك.

يمكنك

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

∳جراء تغييرات على عنصر الواجهة المصدر عن طريق تحديد **تحرير** من قائمة المزيد.

«غيير 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 مكدس

| GAX Destinant C | onliguration Routing Par | ameters Administration | | | | | Demo |
|---------------------------|--------------------------|------------------------|---|-----------------------|---------------------|-----------------------|------|
| e defeat (| Queue Distribution | Agent Activity Glob (| Queue Activity | Agent Activity by B (| Agent State Duratio | Queue Overflow Re + | |
| Queue Distrib | oution | | | | | ÷ 7 | |
| Alphabetically | • • • | | Duly City Queue@Switch Calls Waiting | 51 0 | 100 110 | Time Instation | |
| Daily City Queue@Switch | 107 | | | | | | |
| nbound Queue@Switch | 65 | | | | | All Statistics | |
| Platinum Queue@Switch | 79 | | | | | Calls Waiting | |
| West Coast Queue() Switch | 93 | | | | | Calls Offered | |
| | | | | | | Calls Answered | |
| | | | | | | Agents Logged in | |
| | | | | | | Agents Ready | |

•[+] البيانات

| iii GAX Palee | | | | | | | | | | een 1 |
|------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| Workload Manag) | Г | Work Items Activit | Y I CT-EW | e-Current | CT-EWM-Overdue | + | | | | |
| CT - EWM R | CT - EWM Resource | | | | | | | | | |
| Name | 0 | Work Items 0 Processed | Work terms 0 Accepted | Work Items Rejected | 0 Work Items 0 Terminated | Calls 0 Processed | Calls 8 Transfered | Work Items 0 Transfers | Arg Processing 8 Time | Processing 0 Time |
| Sippola, Kristi | | 1 🔺 | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 00:11:42 | 00:11:42 |
| Chanel, Monique | | 3 O | з | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:36:21 O | 01:49:05 |
| Milburn, Kristen | | 1 🔺 | 1 | 0 (| 9 o | 0 | 0 | 0 | 00:12:25 | 001226 |
| Hammond, Steve | | 0.0 | 0 | 0.6 | • • | 0 | 0 | 0 | 00.00.00 9 | 00.00.00 |
| McDaddy, Trevor | | o 😐 | 0 | 0.6 | • • | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 0 | 00.00.00 |

قد تكتشف المزيد حول:

إدارة لوحات المعلومات ولوحات الحائط أمثلة على لوحة المعلومات ولوحة الحائط

إضافة عناصر واجهة التقرير

مقارير 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 KPl فقط على لوحات الحائط.

| Pulse GAX | | | 🗘 default + ? | |
|---|---|--|--|---|
| UX Testing 🚦 🗄 Sample Dashboa | ES Queue KPIs : ES | Agent Login 🚦 🗖 | aadfafasfasfd : | |
| | <u> </u> | | * 少 | |
| IS VO Group | add | dachh | oard - | |
| 10_10_0100p | uuu v | uusno | bara | |
| | | Loain Time | 01:57:04 | |
| | | | | |
| 2500% | | | | |
| 2000% | | Agent Login | | |
| lis ruis per | | | | |
| 21.00 213 | And the second se | | | × |
| 2960% Service Lev | What wou | Ild you like to open or | r create? | |
| Dame IP's Service Level | | | | |
| | | | | |
| gent KPIs | | | | |
| ogin Time | | | | |
| International Configuration (1991) | | | | |
| Eliter Van Dennin | | | | |
| Trust_Safety_VD_Group | Dashbaar | in the second | Mallacard | |
| <u></u> | Dashboards are |) e meant for your own personal use and a | Wallboard Wallboards are meant to broadcast and share information | |
| | designed for de | sktop usage. You will be able to drill dow r deeper analysis. | to your entire team. They are designed for large screen sizes in public spaces. | |
| | | | | |
| Contract of the local diversion of the local | | | | |
| | | Walget we | Spectro Internet. | |
| | NUL | | | |
| | | | | |

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.

| Se Pulse GAX | a articlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticle articlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticlearticle | 🌣 default | - ? | |
|---------------------|---|----------------------|-------------|---|
| Blank Dashboard 🚦 🚺 | Dashboard : |) | + | |
| Add a Widget | — sett | ings | e | |
| | Se Pulse GAX | | | 🌣 default 🗕 ? |
| | Blank Dashboard | : Widget Template M: | Dashboard : | + |
| | Widget Templat | te Management | | |
| | New Template | Î O Q s | earch 🗸 | |
| | 19 Template(s) (0 Sele | cted) | | Details |
| | Widget Tem | plate | Ту; Мо | Agent Group Status |
| | 🗆 👻 🖿 Pulse | 1 | | |
| | A | gent Group Status | Ag | eon e |
| | - • A | gent KPIs | Ag 11/ | Description: |
| | - = Ag | gent KPIs | Ag | are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can |
| | 🗆 💷 Aş | gent Login | Ag | ensure the agents are logged in where they should be and managing the media |

لإدارة القوالب ولوحات الحائط ولوحات المعلومات المشتركة، حدد **الإعدادات**.

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

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



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: الـوصول إلـى مدير الـتكوين ؛وقراءة الـبرامج الـنصية؛ وإنشاء/الـتحكم الـتام في الـبرامج الـنصية.

لحفظ لوحات المعلومات أو لوحات الحائط بـ Genesys Configuration Server، يتعين عليك الـتحكم الـتـام في الوصول إلى الدليل الهدف.

| Se Pulse GAX | | ¢ . | default 🚽 | <u>^</u> | |
|---------------------|-----------|---------------------------|-------------|----------|---|
| Blank Dashboard | Dashboard | : | | - | |
| ::: Add a Widget | - | settings | | | |
| | S Pul | se gax | | | 🌣 default 🚽 ? |
| | Blank | Dashboard : Widget Templa | te M; Dasht | oard | + |
| | Widge | et Template Management | | | |
| | Net | w Template 📋 🔿 | Q, Search | ~ | |
| | 19 Tem | plate(s) (0 Selected) | | | Details |
| | | Widget Template | Ту | Mo | Agent Group Status |
| | | 🗸 🖿 Pulse | | | |
| | | 🖛 Agent Group Status | Ag | | |
| | | Agent KPIs | Ag | 11/ | Description: Agents are provided logins or devices and |
| | | 🖝 Agent KPIs | Ag | | are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can |
| | | 💷 Agent Login | Ag | , | ensure the agents are logged in where they should be and managing the media |

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 المعيَّن 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.

«حرير 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.

| | | | | \$ | default | - ? | Imp | ort/ | 'Export Opt | ions |
|---------------------------------------|--------|---|--|---|---------------------|--------------------------|-------------------|------|---|------|
| Traffic gent Group St Logged Ir | atus | C C C Solar Daok- j E | Dashboard Man Wallboard Mana Widget Templat Import/Export C | agement agement e Management options | | + | | mpo | rt and Expo Filter | ort |
| | Impor | rt/Export Option | ns ¥ Export | | | | () men (| ~ | Details | |
| | | Norre V In Pulse Integratio | n | Description Text for integration | | Notified 00/90/2016 | Dento | × | BU-1 Billing Dashboard Motified December 11, 2015 Author: default | |
| | N N | Journey E Sales Des v In Environme | hehoond hiboand | | | 01/21/2016 01/11/2016 | Deshilowd | | Description: This canboard monitors the Service Level across the Billing queues of the Business Unit 1 | |
| | | In Solots In Pulse In Dashi | boards | | | | | | Access Groups: Permissions are set vis GAX Configuration Manager Link to Configuration Manager | |
| | N N | · • • • | 1 Bling BU-1 Billing Dashboard Nes | This deshboard monitors the Service L | evel across the B., | 12/11/2916 | Finite and | | | |
| | | | 80-1 Bluesky Team | Dashboard monitoring the Team Blue S | By in the Busine | 12/14/2015 | Control over | | | |

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

1جدد **خيارات الاستيراد/التصدير** من القائمة اليمني العلوية.

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

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

استيراد ملف الحزمة إلى بيئة أخرى

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

2انقر 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 4انقر 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

 \circ

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

| iii Pulse GAX | | | | | | Ø default = ? | |
|----------------------|--------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Global Activity | Sales Servic | e Level ; BlueSky Tea | n j Particlo C | ampeign ; PTS Back Office | i j Concierge Refail j 🕂 | | |
| | | | | | H 1 | | |
| Agent Group Status | | Agent Login | | | Agent Summary | Agent Group Current Status | |
| Bluesky | | Name | Current Status 6 | Login Time 0 | Bluesky | Bluesky | |
| Logged in | 23 💿 | Calfee, Marsha | (10.00.01) | 00:09:47 | | | |
| Ready | 14 | Halter, Stephane | (00:00:53) | 00:09:47 | | A Aperto Logodi to 23 B Aperto Not Ready B C Aperto Not Ready B C Aperto Walting 15 | |
| Not Ready | 9 | Tambiyn, Eric | C (00.00.00) | 00:09:47 | % Call Transfers Made | | |
| ACW | з | Teresa, Teresa | (00.00.00) 2 | 00:09:47 | 0% | | |
| Consult | 0 | Brow, Scott | C (00:00:01) | 00:09:47 | 0.0 | | |
| Dialing | 0 | Carlson, Brad | (00:00:03) <i>D</i> | 00:09:47 | | | |
| On Hold | 0 | Ripri, Barb | (H0.00.00) 2 ⁰ | 00:09:47 | | | |
| inbound | 6 | Smart, Jim | 虎 (01:49:35) | 00:00:00 | = 1 | = | |
| Dutbound | 0 | Clarkson, Tom | 虎 (01.49.35) | 00.00.00 | Agent or Agent Group «Service Dament | Add a Widget | |
| Internal | 0 | Spaiding, Erin | 島 (01:49:35) | 00:00:00 | Bluesky | | |
| Waiting | 14 | Smith, Angela | 虎 (01:49:35) | 00.00.00 | | | |
| Ringing | 0 | Williams, Dave | 虎 (01.49.35) | 00.00.00 | | _ | |
| Places Monitored | 34 | Spencer, Carole | 虎 (01:49:35) | 00.00.00 | Social Media Offered | | |
| Places Not Monitored | 0 | Stevens, Seth | 虎 (01:49:35) | 00.00.00 | 0 | | |
| | | Tempering Rev | # (1) (0) (0) | 00.00.00 | 0 | | |

لوحة معلومات قائد فريق المبيعات

| Ei Pulse GAX | | | | 0 default - 7 |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------------|---|---|
| Global Activity Sales Servic | e Level Portfolio Campaign | PTS Back-Office Concierge Retail | • • • | |
| | | | | |
| Course Overflow Reason | Gueue Overflow Reason | Queue Overflow Reason | Curue Activity | Queue Overflow Reason |
| Sales_Platinum | Sales_Silver | Sales_Gold | Calls Answered | Calls Overflowed |
| Calls Overflowed | Calls Overflowed | Calls Overflowed | A Sales, Pistinum B Sales, Sold C Sales, Silver | C States, Pistouri B Billing, ford C States, Pistouri C States, Ord C St |
| •···· | •··· | •··· | •···· | D Othens 9736 |
| Unit Time a | Calls Abandoned a | Care Activity Calls Overflowed a | Calls Offered a | Calls Answered a |
| wait time v | Carro Piparino Inco | Calls Offinities | Carls Offered * | Calls Answered T |
| Billing,Silver 00:52:18 0 | Biling,Silver 0 🛛 | Billing,Silver 98 | Sales,Platinum 644 🧿 | Sales,Platinum 332 O |
| Sales_Silver 00:35:42 0 | Sales_Gold 0 O | Sales_Silver 66 | Customer Service, Gold 431 Ø | Customer Service, Gold 218 |
| Biling,Platinum 00:25:58 () | Sales,Platinum 0 O | Biling,Platinum 48 | Sales_Gold 420 Ø | Sales_Gold 199 🛕 |
| Customer Service, Pia 00:21:15 🔺 | Sales_Silver 0 O | Customer Service_Platinum 40 | Billing,Gold 416 Ø | Billing_Gold 195 🔺 |
| SIP_VQ 00.00.00 Ø | Customer Service_Gold 0 🥥 | SP_VQ 0 | Customer Service, Silver 218 | Customer Service_Silver 107 A |

لوحة معلومات مستوى خدمة المبيعات لأحد المشرفين

لوحة معلومات متعددة القنوات لأحد المشرفين



لوحة معلومات الحملة الخارجية لأحد المشرفين

| De Pulse GAX | | | | | 0 orfault - 7 |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------|-----------------------------------|---|
| Global Activity Sales Service | e Level : Portfolio Campaign : | PTS Back Office 1 | Concierge Retail | - 1 + | |
| | | | 1 | | |
| CT - Portfolio Review Customers | Outboard Campaign Activity | CT - Portfolio-Agent View | | CT - Portfulio Review Asset Value | CT - Portfolio Review Customens |
| Scheduled - Phone e | Outbound Contact | Outbound Calls | | Scheduled-Phone | Swims, Lenore |
| Trosciait, Max 8 🧿 | Hit Ratio 3 Ø | Trosciair, Max | 31 🔘 | Swime, Lenore 6853633 Ø | \sim |
| Bari, Karina 7 🧿 | Records Completed 509 O | Spece, Jessie | 30 🙆 | | ° 41 |
| Pratte, Cody 7 🥥 | Dialed Abandoned 6 🥝 | Yocom, Rae | 29 0 | | |
| Yoom, Rae 6 🛇 | Dialed Answering Machine 83 🗿 | Baril, Karina | 23 📀 | CT - Portfolio Agent View | c |
| Harpin, Kely 5 | Campaign Anowers 219 🙆 | Swime, Lenore | 23 😋 | Aver. Outbound Stat + | A Scheduled - Ph 5 8 Scheduled in Br 8 O |
| F = - | Attempt Busies 143 0 | Harpin, Kelly | 22 🙆 | Arange 00:00:42 😆 | C Maybe Later 5 D Not interested 23 |
| | Attempts Cancelled 0 0 | Pratte, Cody | 16 🔘 | Pratte, C 00:00:41 0 | |
| | Attempts made 835 🧿 | Ugarte, Clinton | 15 😋 | Ugarte, C 00:00:41 🥹 | |
| CT - Calling List Record | DoNotCall Results 0 | Nesbitt, Pam | 15 😋 | Nesbitt, 9 00:00:41 😐 | |
| Portfolio Revie | Dropped Results 0 | Arango, Sonya | 15 😋 | Harpin, K 00:00:22 😐 | |
| | Fax/Modern Results 28 | P = 4 | | 27 📥 Day 60m 15m | |
| | No Answer Result 335 | | | | |
| Hecords Completed | Wrong Party Result 0 | | | | |
| 509 | SIT Detected 0 | | | | |

لوحة معلومات المكتب الخلفي لأحد المشرفين

| Pulse GAX | | | | | | | |
|-----------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------|------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Vorkload Manage | Work Berrie Activity | і ст-е | WM-Current : | CT-EWN | -Overdue : + | | |
| - ENM Resource | | | | | | CT - EWM - Dwardue | CT - ENM - Priority |
| Name | 0 Work Items Pro | cessed 0 | Calls Processed | | Avg Processing Time \$ | PFS System | PFS System |
| Sppola, Kristi | | 2 | | 1 | 02:24:11 🔘 | | Overdue CC 44 |
| hanel, Monique | | 6 0 | | 0 | 00.08.06 🔺 | . 112 | •••••• |
| Album, Kristen | | 3 0 | | 0 | 00:05:45 🔺 | | |
| lammond, Steve | | 0 0 | | 0 | 00:00:00 😐 | | CT - EMM Resource |
| AcDaddy, Trevor | | 0 😶 | | 0 | 00.00.00 | A Active 51 B Overdue CC 44 | Work Items Processed |
| | | | | | | C Overdue HE 12 D 500+ 0 | Milburn, Kristen 3 |
| | | | | | | | |
| | | | · 1 | | | | 1 |
| EWM - Current | cr - | EWM - Distributio | an . | CT - D | M - Priority | CT - EWM Delamant | CT - EWM - New Tasks |
| 'S System | PF | S System | | PFS | System | PFS System | PFS System |
| dit Card | 4 O Cred | it Card Distr. | 4 0 | 6-100 | | Active \$7 | New 30 Min 0 |
| w Equity | 4 O Hor | e Equity Distr. | 10 | 100.0 | | Overdue CC 64 | |
| privect | 8 New | Account Diatr. | 12 | 200.0 | | Overdue HE 12 | - |
| Amount | 1 | als Diette | 12 | 200-0 | | Held 2 | CT - EWM - Completed Taoks |
| | | an press. | | 300-40 | · · • | | DES Custam |
| | | | | | | | Pro aystem |
| pair | 8 Tota | il Disconnect | 13 | 400-51 | 0 0 | New 15 Min 0 | Pro aystem |

لوحة حائط للمبيعات

| Silver Calls | Gold calls | Platinium calls | Sales Ready | Sales Not Ready | Sales Working |
|---------------------------------|------------|-----------------|--------------|------------------|--------------------------------------|
| 34 | 49 | 39 | 8 | 0 | 1 |
| Silver SL | Gold SL | Platinium SL | Sales %Ready | Sales %Not Ready | Sales - %Occupa |
| 100%0 | 100%0 | 100%0 | 88.89% | 0% | 11.11%• |
| | | | MM | 11.00 | |
| Powered by <u>Jar</u> Generarys | 1 | | /\W\ | R en | memoleg, July 06, 2016 05:05:13 Pb |

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.

| A Pulse Review : v1 Queue K | Pls : v1 Agent Logir | n I | v1 Agent KPIs : v | 1 Agent Group Sta. | : + | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------|-----------------------|--------------------|---------------|-----------------------|-------------------|-----|
| | | - | | | | | | : |
| v1 Queue KPIs | v1 Queue KPIs | | v1 Agent Login |) | | | | |
| Service Level \$ | Entered | ¢ | Name | ☆ Current Stat | us 🎄 | Reason | 🝦 Login Time | ₽ |
| 100% 🥏 | B.B.A. | 617 | Ben, Stores | \$ (08:27:2 | 1) | Training | 08:26:37 | - |
| 100% 🥏 | m.m.a. | 587 | Carro, Praestinos | \$ (08:49:5 | 8) | Training | 08:49:15 | |
| 100% 🥥 | mma. | 483 | Drigs Salar | \$ (09:00:1 | 0) | Training | 08:59:27 | |
| 100% 🥥 | | 468 | Annual Inc. Lossille | \$ (03:47:5 | 0) | Training | 07:04:26 | |
| 99.06% 🥥 | مر | 328 | toronic, three | \$ (08:20:1 | 1) | Office, Aufando, 2015 | 08:55:30 | |
| 98.95% 🥥 | m.m.s. | 233 | Harts, Accadito | \$ (08:58:0 | 8) | Office, Naturals, 202 | 08:57:25 | - |
| 96% 🥑 | | 215 | | | | | | |
| 93.18% 🖉 | | 177 | | <u>a</u> : | | | | : |
| 77.77% 🛕 | كسبر معاه | 152 | v1 Agent Group Status | 2) | v1 Agent KPIs | (3) | v1 Agent KPIs | |
| 75% 🛕 | | 96 | Logged In | ¢ | Answered | ¢. | % Agent Occupancy | ÷ |
| 50% 🛕 | 01.01.A . | 90 | | 147 | | 56 | 83.61 | % 🥑 |
| 0% () | m.m.a. | 77 | | 135 | uentie. J | 54 | 74.24 | 4% |
| . 0% () | mans. | 65 | | 84 | ······ | 53 | 74.14 | 4% |
| | m.m.a | 62 | | 51 | •••••••• | 52 | 73.25 | 9% |
| | m.m.a | 49 | | 26 | | 46 | 69.7 | 7% |
| | Day | 60m 15m | = M Dav | | | 60m 15m | = * | |

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:

1هل سنلبي أهدافنا التشغيلية؟

2هل يمكنني إدارة حجم العمل مع فرق مختلفة؟

3كيف يجري عملائي مهامهم؟

4هل تم تعيين عملائي بطريقة مناسبة؟



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 مستواها 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):

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

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

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

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



لإدارة 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.

مِساعدك مخطط التتبع 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 تقريري **مؤشر الأداء الرئيسي لعميل الدردشة** و**مؤشر 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:

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

ُيْظهر 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.

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

| | | () | | | | | | | | <i>,</i> |
|---------|---|--|--|--|-----------------|--|---------------|------------|---------------|--|
| | Current St | atus 👙 Time in S | tatus 💠 Re | ason \$ | Login Time 👙 | Employeeid \$ | Place 💠 | Switch | \$ LoginId | • |
| - | 2 (08:33 | 1:06) | 08:33:06 Tri | aining | 08:32:38 | and a state of the | 100 (000 TOP) | No. 1000 1 | 10000 | |
| 1 march | \$ (08:55 | :43) | 08:55:43 Tra | aining | 08:55:15 | barrows and | an and the | Acres 1 | familie and | |
| 1.00 | 2 (09:05 | :55) | 09:05:55 Tre | aining | 09:05:27 | per- republic | EX STORY | 0.0001 | press company | |
| - | \$ (08:25 | :56) | 08:25:56 | Rochristen, 199 | 09:01:30 | den groefe. | 10.000 miles | 10.000 | 1010.000 | |
| - | \$ (09:03 | 1:53) | 09:03:53 | Soc. Natural, 2007 | 09:03:26 | and the real of | an and the | 10.000 | 1000 | |
| | Pulse Review | v1 Queue KPIs | i v1 Agent Lo | ogin į v1 Agent l | KPIs į v1 Agent | Group Sta; + | | | | |
| 1 | | . / | 5 | | | | | | | |
| 1 | v1 Agent Log | jin (* | 2) | | | | | | | <u></u> |
| | Name | Current Status | ¢ Login ≑ Time | EmployeeId | \$ ANI | ‡ DID | ↓ DNIS | ⇔ Brand ⇔ | Market 👙 | Service \$ |
| | Inclusion inter- | C (00:08:33) | 06:53:24 | | Restricted | - | - | | ES | International Party of |
| | Indiana Au | C (00:01:45) | 09:14:39 | second respects | Restricted | - | - | | FR | 10, 71, 10, an and 10 |
| | 100.000.000 | G (00:01:12) | 09:05:29 | | | **** | - | | - | Super-Startled |
| | | | | | | | | | | |
| 2 | | (00:02:29) | 08:51:46 | constant receipted a | 100.0010.000 | 10000 | 111100 | | - | Name and |
| | Anna Panta da | C (00:02:29) | 08:51:46 | termination and the | | | | - | | Name Ann |
| | 1000, ¹⁰ 00, 10 | € (00:02:29) € (00:02:15) € (00:02:07) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 | territori conspirat Non-description Non-per-spirate | | | 1100 | - | - | Name (Anno Name (Anno Name (Anno |
| | Sann, Fann All Annan, Frank Sanna, Frank | C (00:02:29) C (00:02:15) C (00:02:07) C (00:03:15) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 | territori de algori November de la constante November de November de la constante November de la | | | | - | - | Raper Jaco Raper Jaco Raper Jaco |
| | Anna Pana Al Anna Pana Anna Pana | C (00:02:29) C (00:02:15) C (00:02:07) C (00:03:15) C (00:01:123) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 | in a second seco | | | | | - | Kaper, Jose Kaper, Jose Kaper, Jose Kaper, Jose |
| | instanti anti fun linst fun linst funn linst funn | t: (00.02.29) t: (00.02.15) t: (00.02.07) t: (00.03.15) t: (00.01.123) t: (00.01.16) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:02:19 | Internetiel Recenteriel Recenteriel Recenteriel Recenteriel Recenteriel Recenteriel Recenteriel | | | | | * | Nami Ann Nami Ann Nami Ann Nami Ann Nami Ann Nami Ann |
| | lan fan B ann fan Bann fan Bann fan Bann fan Bann fan | C (00.02.29) C (00.02.15) C (00.02.07) C (00.02.07) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06 | inne might her haniph her heriph her heriph der geligh heriph | | | | | * | lan ba lan ba lan ba lan ba lan ba |
| | | U (00.02.29) U (00.02.15) U (00.02.07) U (00.02.15) U (00.01.123) U (00.01.16) U (00.01.09) U (00.00.02) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06 07:04:44 | Anne angle Ann Anngle Ann Anngle Ann Anngle Anne angle Anne angle | | | | | * *** | Kan An Agan An An An An An An An An An An An An An A |
| | Mart Part All and Train Datas Train Datas Train Datas Train Datas Train Datas Train | U (00.02.29) U (00.02.15) U (00.02.07) U (00.03.15) U (00.01.123) U (00.01.6) U (00.01.9) U (00.00.02) U (00.00.220) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:20:06 07:20:06 07:20:06 | Internet | | | | | | |
| | | U (00.02.29) U (00.02.15) U (00.02.07) U (00.02.07) U (00.01.15) U (00.01.16) U (00.01.09) U (00.01.09) U (00.02.20) U (00.02.00) | 08:51:46 08:58:57 09:04:44 08:58:30 09:02:19 09:03:54 07:04:44 07:04:44 08:02:09 06:57:35 | | | | | | | |

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 المسؤولون عنها.

في الأمثلة التالية:

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

^ويعرض 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.

\circ



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

♦نقر 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.

| Pulse GAX | | | | | | 🐺 deraurt 👻 | ÷ |
|-----------------|---|--|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---|-----------|
| Blank Dashboard | ÷ | Add Widget : | Dashboard | : Copy of Dashboard : | | | + |
| dd Widget (B | Blank Da | shboard) | | | selec | t widaet. | |
| Select Widget | Ċ | | | Q Search 🗸 | Details | | |
| Widget Template | 2 | | Туре | Modified | Detailo | |) |
| Pulse | | | | * | Agen | t Group Status | 1 |
| 🖛 Agent | Group Statu | S | Agent Group, Place Grou | p | Sal | | |
| 🔮 Agent | KPIs | | Agent, Agent Group, Plac | 11/03/2015 | 36 | | |
| ₽ Agent | KPIs | | Agent, Agent Group, Plac | A | Description: Agents are provid | ed logins or devices and | |
| m Agent | Login GAX | | Agent | | ale assigned to m | cert the superviser con | default 👻 |
| | | | : Dashboard | Copy of Dashboard | | | |
| Add Wid | dget (Blai | Add Widget Add Widget nk Dashboard) > ics Display Opt Image: Comparison of the second secon | Agent Group Status | s Template eview all tabs | | Widget Summary | |
| Add Wid | dget (Blan jects/Statist bjects | Add Widget Add Wi | Agent Group Status | s Template eview all tabs | ^ | Widget Summary Objects (23) × | |
| Add Wic | dget (Bla jects/Statist bjects ent Group | Add Widget Add Wi | Agent Group Status | s Template eview all tabs | ^ | Widget Summary Objects (23) × × × × × | |
| Add Wite | dget (Blai jects/Statist bjects ent Group | Add Widget Add Wi | Agent Group Status | s Template eview all tabs | ~ | Widget Summary Objects (23) × × × × × × | |
| Add Wite | dget (Blai jects/Statist bjects | Add Widget | Agent Group Status | s Template | ^ | Widget Summary objects (23) × × × × × × × × × × × × × | Clear A |
| Add Wic | dget (Blai jects/Statist bjects | Add Widget | Agent Group Status | s Template | | Widget Summary objects (23) × × × × × × × × × × × × × | Clear A |
| Add Wio | andoard and a shooard and a shooard and a shooard and a shooard a | Add Widget Add Wi | Agent Group Status | s Template | | Widget Summary objects (23) x x x x + 13 More Statistics (18) x Internal x Ringing | Clear A |
| Add Wio | dget (Blaining) iects/Statist bjects ent Group | Add Widget Add Widget Add Widget Add Widget Add Widget Display Opt Add Widget Add W | Agent Group Status | s Template | | Widget Summary objects (23) X X X X X X X X X X X X X X X X X X | Clear A |
| Add Wite | dget (Blai jects/Statist bjects | Add Widget | ng | s Template | | Widget Summary Objects (23) X X X X X X X X X X X X X X X X X X | Clear A |

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** و**الإحصاءات** التي تريد مشاهدتها في التقرير.

يجب أن يشتمل 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 templates.xls file.

انقر فوق علامة التبويب **خيارات العرض** لتحديد كيف تريد عرض التقرير الخاص بك.

| Pulse GAX | | | in maaalin olehing | | |
|---------------------|-----------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----|
| Blank Dashboard | Add Widget | : Dashboa | rd 🗄 | Copy of Dashboard : | |
| Add Widget (Blank [| Dashboard) > A | gent Group Sta | atus Templa | ate | |
| Objects/Statistics | Display Options | 3 | | | |
| Widget Title | | | Prev | iew | (|
| Agent Group Stat | us | | | | : |
| Widget Type: List | Widget | | | Agent Group Status | |
| = ¢ | • • • | | | Logged In | \$ |
| Size | | | | GSYS_SQA_Group1 | 69 |
| | | | | GSYS_SQA_test_EZPulse | 160 |
| | | | | GSYS_Inb_sg00 | 200 |
| | | | | GSYS_skill_1 | 212 |
| | | | | GSYS_GX_VG | 290 |
| Cycle By | | | | | |
| | Objects | | | | |

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

معيِّن 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 الحالية 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.

 \circ



يُظهر مخطط الدائرة المجوفة تمثيلاً نسبيًا لأجزاء العينة بكاملها 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 | ¢ |
|------------------|----------------------|------------------|---|
| Calfee, Marsha | Ø (00:00:01) | 00:09:47 | |
| Halter, Stephane | Ø (00:00:59) | 00:09:47 | |
| l'amblyn, Eric | C (00:00:00) | 00:09:47 | |
| Teresa, Teresa | C (00:00:00) | 00:09:47 | |
| Brow, Scott | C (00:00:01) | 00:09:47 | |
| Carlson, Brad | C (00:00:03) | 00:09:47 | |
| Rigel, Barb | C (00:00:04) | 00:09:47 | |

| Name | ÷ | Work Items Processed \$ | Calls Processed 🕴 | Avg Processing Time |
|------------------|---|-------------------------|-------------------|---------------------|
| Sippola, Kristi | | 1 🔺 | 0 | 00:11:42 |
| Chanel, Monique | | з 🛛 | 0 | 00:36:21 |
| Milburn, Kristen | | 1 🔺 | 0 | 00:12:26 |
| Hammond, Steve | | a 😝 | 0 | 00:00:00 |

يعرض عنصر واجهة مستخدم الشبكة قائمة بالعناصر والإحصائيات المرتبطة بها.



wallboard KPI widgets

| Silver Calls | Gold calls | Platinium calls | Sales Ready | Sales Not Ready | Sales Working |
|--------------|------------|-----------------|--------------|------------------|-----------------|
| 34 | 49 | 39 | 8 | 0 | 1 |
| Silver SL | Gold SL | Platinium SL | Sales %Ready | Sales %Not Ready | Sales - %Occupa |
| 100%0 | 100%0 | 100%0 | 88.89% | 0% | 11.11%• |
| | | | | 11.00 | W |
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 المكوَّن 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.

| Cu/ | otom | | | |
|------------|--------|---------|------------------|-----|
| Sy | stem | | | |
| | | | I - Distribution | |
| 0-100 | | 0 🤡 | ystem | |
| 100-200 | \sim | 0 🥝 | | |
| 200-300 | Sam | 8 🔺 | ard Distr. | 4 🥑 |
| 300-400 | NL | 0 🥝 | uity Distr. | 9 🕑 |
| 400-500 | | 0 🥥 | ount Distr. | 13 |
| - <u>w</u> | Day | 60m 15m | istr. | 13 |
| | | Total D | isconnect | 13 |

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 المكوَّن 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:

 $.10\ ,30\ ,50\ ,50\ ,40\ ,30\ ,20\ ,10\ ,10\ ,10\ ,10$

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 عرض 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.

| S Pulse GAX | | | 🌣 default 🚽 ? |
|-------------------------------------|---|-------------------------------|---|
| A New Dashboard (: GWE Dashboard : | | | + |
| Categories Distribution | Legend O m nable store-goods-buy store-feedback #Exit iptChat out iel iptCallback 5119 Count | 3 Accepted 319 Count | nent Attempts 16559 Count Count Declined 91 Count |
| ^ | ^ | ^ | <u>^</u> |

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 لعناصر 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

 \circ

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.

😂 Pulse ۵ default 👻 Dashboard + Blank Dashboard ::: settings-Add a Widget ů default 👻 🗟 Pulse Widget Template M...: Dashboard Blank Dashboard Widget Template Management New Template Î Ó Q Search Details 19 Template(s) (0 Selected) Widget Template Tyj Mo Agent Group Status v 🖿 Pulse Ľ î ➡ Agent Group Status Ag Agent KPIs Ag 11/ Description: Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their ■ Agent KPIs Ag skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where m Agent Login Ag they should be and managing the media

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:

•بوع أو أكثر من الكائنات. •

∮حصاء 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 بكا ئن تطبيق GAX إلى خطأ.

| Save Dashboard | | | |
|--|----------|----|---|
| ashboard Name * | | | |
| New name1 | | | |
| escription | | | |
| Optional | | | |
| Z Save to Genesys Configuration Server | | | |
| Dashboard Name | Modified | | |
| > Environment | | | Details |
| | | | New name1 |
| | | | Modified February 19 2016 by pulse |
| | | | 🔁 Launch 🕒 🗊 |
| aved Location /Environment/Scripts/New name1 | | | Description: |
| Cancel | Sa | ve | 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 | • | Display Name | | |
| Esti | e i | Hit Ratio | | / |
| Rec | @ i | Description The percentage of successfu | ul dialing attempts initiated by a Campaign | (|
| Dial | @ i | Manager with a call result of answered by a human voice- | Answer (DialAnswer)-that is, a call is relative to the number of all dialing attempts same time period. | ľ |
| Dial | @ i | Alias Campaign_Hit_Ratio | Display Format | 1 |
| Ans | @ i | Notification Mode | Notification Frequency (seconds) | |
| Atte | @ i | Time-Based | 60 | |
| Atte | @ i | Statistic Type CampHitRatio | | / |
| Atte | @ i | | | (|
| DoN | @ i | | | |
| | | | | |

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 <mark>والخصائص</mark> لتضمينها في القالب لديك. تم وصف إحصائيات Pulse بالتفصيل في <mark>templates.xls file.</mark> 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.

| Statistics* Current Status | Add | | |
|-------------------------------|--|--|---|
| Current Status | | | |
| | ✓ @ ∎ | Current_Status | String ~ |
| Time in Status | /@ t | 🗆 Formula | |
| Login Time | / 🛛 🕯 | Notification Mode * | Statistic Type * |
| Continuous Login T | / @ i | Changes-Based ~ | ExtendedCurrentStatus |
| Reason | /@ 8 | Time Profile | Insensitivity |
| Employee Id | / @ 8 | | |
| Place | / @ 8 | Time Range | Filter |
| Switch | / @ # | | |
| Login Id | / @ i | □ Hide Statistic | Show Agent State Icon |
| Extension | /@ t | Filter Out LoggedOut Agents | |
| Position | /@ i | | |
| Current Status KVP | /@ i | Additional Data | ✓ Software Reason Codes |
| Service Type | / @ i | User Da <u>ta</u> | |
| Service Sub Type | /@= | Group by Columns | |
| Customer Segment | /@ i | | |
| | Login Time Continuous Login T Reason Employee Id Place Switch Login Id Extension Position Current Status KVP Service Type Service Sub Type Customer Segment Business Result | Login Time / | Login Time / ピ 節 Continuous Login T / ピ 節 Reason / ピ 節 Reason / ピ 節 Place / ピ 節 Switch / ピ 節 Login Id / ピ 節 Login Id / ピ 節 Position / ピ 節 Position / ピ 節 Service Type / ピ 節 Service Type / ピ 節 Customer Segment / ピ 節 Business Result / ピ 節 |

Widget Template Management > Agent Login Template

يجب أولاً تحديد StatType مع GroupBy وGroupByColumns ضمن خيارات Stat Server.

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

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

| Se Pulse GAX | | | | \$ | default 🛨 🧘 ? |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|-----|---------------|
| Blank Dashboard | Widget Template M: | Dashboard | Copy of Dashboard | | + |
| Widget Template M | lanagement > Camp | aign Activity Temp | plate | | |
| Objects/Statistics | Display Options | | | | |
| Template Name | | Previo | 2W | | |
| Campaign Activity | | | | | |
| Description | | _ | Campaign Activity | | |
| Monitor the activity a campaigns. | ssociated with outbound | | Hit Ratio | \$ | |
| Widget Type: List Wid | lget | | Example 2 | 34 | |
| = ¢ 🔹 | | | Example 3 | 296 | |
| Size | | | Example 1 | 402 | |
| | | | Example 4 | 936 | |
| | | | Example 5 | 996 | |
| | | | | | |
| Headline Statistic | | | | | |
| Hit Ratio | | • | | | |
| Sort | | | | | |
| Low to high | | ~ | | | |
| 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

حدد

نوع عنصر واجهة المستخدم المطلوب عرضه.تحديد الخيارات الإضافية المتاحة

***مُلاحظة:** الحد الأقصى لقيمة المخططات الشريطية 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 المكوَّن 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 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

مكتبة دوال القوالب

عندما تحدد إحصائيات داخل <mark>معالج القوالب</mark>، 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.

 \circ

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

| S GAX Dashboard Agen | nts Config | uration | Routing Parameters | А | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|--------------------|---|--|--|
| Home > Applications > Appli | cations > St | at_Server | Properties | | | |
| General | Applicat | Application Options | | | | |
| Connections | | Kov | | | | |
| Ports | | T. City | | | | |
| Tenants | | ▼ Filt | lers | | | |
| Options | | Bro | nze | | | |
| Darmissione | | Bro | nze_Call | | | |
| Fermissions | | Bro | nze_Chat | | | |
| Dependencies | | Bro | nze_Email | | | |
| Application Options | | Bro | nze_fax | | | |
| | | Bro | nze_sms | | | |
| | | Bro | nze_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» وPairExists ("Language"،"Spanish") 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 | @ i ^ | | |
| Estimated Time | e i | Display Name * | |
| Records Completed | e i | Answers | |
| Dialed Abandoned | e i | Description | |
| Dialed Answering Ma | e i | The total number of dialing attempts ini (when a call is answered by a human vo | ttated by a Campaign Manager with a call result of Answer pice). In some contact centers, the call result can also mean Right |
| Answers | v 😐 👔 | Alias * | Display Format * |
| Attempt Busies | e i | Campaign_Answers | Integer ~ |
| Attempts Cancelled | e i | Formula | |
| Attempts made | e i | | |
| DoNotCall Results | e i | | |
| Dropped Results | e i | | |
| Fax Modem Results | e i | ☐ Hide Statistic | Show Agent State Icon |
| No Answer Result | e i . | | |
| | | | |

Save

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

تستخدم المعادلة التركيبة 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 مستـبـعدة.

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 الـنـتـيجة (مثل الـنـتـيجة=). نـتـيجة 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

| | : | | | 8 | | | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|----------|-----|-------|-----------|--|
| CallInternal (group by language a | nd segment) | | | | | | |
| Name | CallInternal | Segment | Language | | | | |
| 👻 Green, Anna | 9 | | | | | | |
| 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 | | gment | Language | |
| Green, Anna | 1 | Silver | English | | | N/A | |
| Green, Anna | 1 | N/A | Russian | | | N/A | |
| > Qwerty, Mary | 6 | N/A | N/A | | ier | N/A | |
| | | | | ÷. | | | |
| | | Green, Anna | 3 | N/7 | , | English 😑 | |
| | | Green, Anna | 1 | Bro | onze | English | |
| | | Green, Anna | 2 | Go | ld | English | |
| | | Green, Anna | 1 | Sih | ver | English | |
| | | Green, Anna | 1 | N// | A | Russian | |
| | ~ | Qwerty, Mary | 6 | | | | |
| | | Qwerty, Mary | 5 | N// | Ą | N/A | |
| | | Qwerty, Mary | 1 | Sil | ver | N/A 🚽 | |
| | • | | 111 | | | • | |

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 المكالمة، سيتم تصنيف هذه المكالمة في المجموعة ذات القيمة القديمة (أو بدون قيمة) وفي المجموعة ذات القيمة الجديدة. وبالنسبة لإحصائيات TotalNumber، إذا قمت بتجميع جميع القيم الخاصة بجميع المجموعات، فسيكون لديك أكبر من القيمة الإجمالية للإحصائيات.

يسهِّل خيار GroupByCo1umns 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:

-تحتوي على تعبيرات تجميع تفصل بينها فاصلة —GroupBy

-GroupByColumns تحتوي على أسماء مستعارة لتعبيرات التجميع تفصل بينها فاصلة

مثال:

لمراقبة عدد المكالمات الداخلية التي تم تصنيفها حسب اللغة والمقطع، فبدلاً من عوامل التصفية المحدد والمطبقة على أحد القياسات، حدد GroupByColumns وGroupBy لـ Stat Server في Stat Server:

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

تضمين قياس يعتمد على StatType في قالب عنصر واجهة المستخدم والتأكد من أن حقل **تجميع حسب الأعمدة** يحتوي على سلسلة "الـلـغة ، الـمقطع.

Important

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

يمكنك استخدام الخيار **تجميع حسب الأعمدة** عندما <mark>تنشئ قالبًا</mark>.

 \circ

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 مرئيًا 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.

 \circ

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.

مبلا 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 تكرار 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".



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

يمكن الوصول إلى قائمة أنواع الإحصاءات المتوفرة في البيئة عبر (GAX) Genesys Administrator Extension 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 Confi | guration | Routing Parameters | Administr |
|-----------------------|------------------|------------|--------------------|-----------|
| Home > Applications > | Applications > S | tat_Server | Properties | |
| General | Applica | ation Opt | ions | |
| Connections | | | | |
| Ports | | On | eDay,Growing | |
| Tenants | | On | eHour | |
| Options | | On | eHour,Growing | |
| Permissions | | On | eHourSlide,Sliding | |
| Dependencies | V | One | eMinute | |
| Application Options | V | One | eMinute,Growing | |
| | V | Sin | ceLogin | |
| | | Sin | ceLogin,SinceLogin | |

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 سيقوم 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 تعرف 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 +3:00, 13:00 +6:00.

| Second Ager GAX Dashboard Ager | nts Config | uration | Routing Parameters | | |
|---|---------------------|---------|--------------------|--|--|
| Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties | | | | | |
| General | Application Options | | | | |
| Connections | | Koy | | | |
| Ports | | Key | | | |
| Tenants | | ▼ Tin | neRanges | | |
| Options | | EW | T_Announce_TR | | |
| Permissions | | Les | s_3sec | | |
| Dependencies | | Ran | nge0-10 | | |
| Application Options | | Ran | nge0-120 | | |
| | | Ran | nge0-15 | | |
| | | Rar | ige0-20 | | |
| | | Ran | nge0-30 | | |

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

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

في هذا المثال، تعتمد إحصائيات Pulse التي تحتسب العدد الإجمالي للمكالمات على النطاق الزمني "Range0-30". إذا تم الرد على مكالمة واحدة بعد وضعها في الانتظار لمدة 25 ثانية وعلى مكالمة أخرى بعد 40 ثانية وعلى مكالمة ثالثة بعد 10 ثوانٍ، يحتسب خادم Stat Server المكالمتين 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 <mark>مكتبة الدوال</mark> لمساعدتك في إنشاء المعادلات الخاصة بك.

| Statistics * | Add | | |
|---------------------|------------|---|--|
| Hit Ratio | e : | | |
| Estimated Time | @ <u>i</u> | Display Name * | |
| Records Completed | @ <u>i</u> | Answers | |
| Dialed Abandoned | ē | Description | |
| Dialed Answering Ma | @ i | (when a call is answered by a human voice). In some | contact centers, the call result can also mean Right |
| Answers 🗸 | e : | Alias * | Display Format * |
| Attempt Busies | @ <u> </u> | Campaign_Answers | Integer v |
| Attempts Cancelled | e i | Formula | |
| Attempts made | @ 💼 | | |
| DoNotCall Results | @ i | | li li |
| Dropped Results | @ <u>i</u> | | |
| Fax Modem Results | @ i | ☐ Hide Statistic | Show Agent State Icon |
| No Answer Result | e i . | | |
| | | | |

Save

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

تستخدم المعادلة التركيبة 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 المئوبة للمكالمات المستبعدة قيد الانتظار.

| Statistics * | Add | | |
|---------------------|------------|--|---|
| Hit Ratio | @ i | | |
| Estimated Time | e i | Display Name * | · E II |
| Records Completed | e i | Answers | |
| Dialed Abandoned | e i | Description | A Comparian Manager with a call result of Answer |
| Dialed Answering Ma | e i | (when a call is answered by a human voice). In | some contact centers, the call result can also mean Right |
| Answers | ✓ @ t | Alias * | Display Format * |
| Attempt Busies | ē i | Campaign_Answers | Integer 🗸 |
| Attempts Cancelled | e i | Formula | |
| Attempts made | e i | | |
| DoNotCall Results | ē i | | h |
| Dropped Results | @ i | | |
| Fax Modem Results | e i | Hide Statistic | Show Agent State Icon |
| No Answer Result | @ i _ | | |
| | | | |

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 نـتـيجة 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 | Ş | Current Agent State | Ş | Current Status | Ş | Time in Status | \$ Reason | _(|
|-----------------|---|------------------------|---|----------------------|---|----------------|--------------|----|
| Sippoia, Kristi | | Destopato | | LoggedOut (1556:12:1 | | 1556:12:19 | | |
| Chanel, Monigo | | En Paula | | NotReadyForNextCall | | 17:46:27 | Break | |
| | | | | | | | | |

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



[+] إظهار رمز السبب الذي حدده العميل



[+] إظهار حالة العميل الحالية حسب نوع الوسائط



| | 1 | Age | nt Login With D. | ÷ | Agent Login | With D | Agent I | ogin | : | + | | | |
|-----------------|-------|------|------------------|----|----------------------|--------|-------------------|------|------|---|------|---|---------------------|
| gent Lo | gin V | Vith | DNIS | | | | | | | | | | |
| Name | | \$ | Login Time | \$ | Functional Status | Ş | Time in Status | \$ | ANI | ☆ | DNIS | ☆ | Customer Segment |
| Sippola, Kristi | | | 16:01:42 | | Inbound | | 00:12:10 | | 5115 | | 8007 | | line (|
| Millury, Kriste | | | 00:45:35 | | Inbound | | 00:42:19 | | 5125 | | 8007 | | 10.00 |
| McDally, Tre | | | 00:00:00 | | Logged Out | | 248:10:41 | | | | | | |
| Nammund, Die | | | 00:00:00 | | Logged Out | | 248:10:41 | | | | | | |
| | _ | | 00:00:00 | | Logged Out | | 248:10:41 | | | | | | |

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

[+] إظهار مقطع العميل الخاص بالتفاعل



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

[+] إظهار ANI الخاص بالعميل



[+] إظهار DNIS الخاص بالعميل



قد تكتشف المزيد حول:

قوالب عنصر واجهة المستخدم

خصائص الإحصائيات

مكتبة دوال القوالب

 \circ

بمجردالتعرف على كيفية <mark>استخدام المعادلات</mark>، 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.

المعلمات:

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

يظهر:

اسم الحالة حال توفر state وmedia، 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.

المعلمات:

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

يظهر:

*اسم الحال*ة 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.

المعلمات:

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

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".

المعلمات:

| 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** فارغًا أو لا يمثل حالة العميل.

(GetCustomerSegment(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "CustomerSegment".

المعلمات:

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

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.
```

$\{GetDNIS(state, switchID) \rightarrow \{string\}$

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

المعلمات:

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

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

```
\{GetEmployeeld(state) \rightarrow \{string\}\}
```

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

المعلمات:

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

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
```

$\{\text{GetExtension(state)} \rightarrow \{\text{string}\}$

الحصول على ملحق العميل المعين في حالة العميل المحددة.

المعلمات:

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

يظهر:

ملحق العميل إن كان موجودًا، أو *سلسل*ة *فارغ*ة 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) \rightarrow \{string\}\}
```

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

المعلمات:

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

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

$\{\text{GetPlace(state)} \rightarrow \{\text{string}\}$

معرفة مكان العميل المعين في حالة العميل المحددة.

المعلمات:

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

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

$\{GetPosition(state) \rightarrow \{string\}\}$

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

المعلمات:

| 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

$\{GetReasonCodes(state) \rightarrow \{string\}\}$

الحصول على رموز الأسباب المطابقة للحالة الحالة للعميل من جميع أنواع الوسائط. يمكن الحصول على رموز الأسباب لحالات العميل التالية: LoggedIn وAfterCallWork وNotReadyForNextCall وWaitForNextCall.

المعلمات:

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

يظهر:

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

النوع = السلسلة

(GetServiceSubType(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "ServiceSubType".

المعلمات:

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

يظهر:

قيمة ServiceSubType 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.

(GetServiceType(state

الحصول على قيمة بيانات المستخدم "ServiceType".

المعلمات:

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

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) \rightarrow \{Number\}
```

معرفة مدة الحالة الحالية للعميل.

المعلمات:

| 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.

المعلمات:

| 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 فارغ*ة 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 عُثر عليها أولاً باستخدام مفتاح معين.

المعلمات:

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

يظهر:

قيمة بيانات المستخدم 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 **أو** key فارغًا.