

# **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 8.5.0

### Table of Contents

Nápověda aplikace Pulse	3
Používání widgetů Pulse	5
Přidání widgetu	6
Klonování widgetu	8
Úprava widgetu	9
Odstranění widgetu	10
Rozbalení na kartu	11
Stáhnout data widgetu	12
Používání šablon widgetů Pulse	13
Přidání šablony	14
Klonování a úprava šablony	16
Odstranění šablony	17
Statistické podrobnosti	18

### Nápověda aplikace Pulse

Pulse je zásuvný modul aplikace Genesys Administrator Extension (GAX), který nabízí přehledné zobrazení okamžitých statistik kontaktního střediska v rámci grafického uživatelského rozhraní GAX. Na řídicím panelu Pulse zobrazují widgety uživatelem definované prstencové, mřížkové, KPI (klíčové výkonnostní ukazatele) nebo seznamové grafy statistik objektů. Přístup k dalším podrobnostem a možnostem získáte rozbalením widgetu. Po maximalizaci si můžete vybrat zobrazení Skládaný sloupcový, Skupinový sloupcový, Mřížka nebo Spojnicový. Také můžete třídit data, vybírat zahrnuté objekty a upravovat widget.

#### Používání aplikace Pulse

Otevřete aplikaci Pulse výběrem možností **Řídicí panel > Pulse**. Řídicí panely lze spravovat pomocí karet. Nový řídicí panel můžete přidat kliknutím na znaménko plus na pravé straně oblasti karet řídicího panelu.

Kliknutím na pravý roh řídicího panelu zobrazíte možnosti:

- Přejmenovat kartu změní název karty Řídicí panel Pulse.
- Přidat widget přidá na řídicí panel nový widget.
- Obnovit výchozí řídicí panel odstraní všechny widgety a obnoví výchozí řídicí panel.
- Nastavit jako výchozí řídicí panel nastaví řídicí panel jako výchozí. K dispozici pro uživatele s úplnými oprávněními. Podrobnosti o postupu definování oprávnění najdete v části Nasazení aplikace Pulse.
- Odstranit odstraní řídicí panel.

Widgety Pulse	Šablony widgetů Pulse
Přidání widgetu	Přidání šablony
Klonování widgetu	Klonování šablony
Úprava widgetu	Úprava šablony
Odstranění widgetu	Odstranění šablony
Rozbalení widgetu	
Stažení dat widgetu	

Statistické podrobnosti

Statistické podrobnosti

## Používání widgetů Pulse

Aplikace Pulse prostřednictvím widgetů zobrazuje okamžitá data shromažďovaná stavovým serverem.

V rámci aplikace Pulse můžete vytvořit widget ze šablony widgetu nebo klonováním jiného widgetu. Další podrobnosti získáte rozbalením stávajících widgetů.

V rámci widgetu můžete provádět následující akce:

- Přidat widget
- Klonovat widget
- Upravit widget
- Odstranit widget
- Rozbalit podrobnosti widgetu
- Stáhnout widget jako soubor CSV

### Přidání widgetu

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění. Dostupné možnosti závisí na oprávněních.

Nevytvářejte widgety obsahující velký počet objektů. Společnost Genesys doporučuje omezit počet na maximálně 100 objektů.

- 1. Klikněte na pravý roh karty řídicího panelu a vyberte možnost **Přidat widget**.
- 2. Vyberte předem definovanou šablonu widgetu nebo definujte vlastní.
- 3. Klikněte na tlačítko Další.
- 4. Vyberte jednotlivé objekty nebo skupiny objektů, které chcete zahrnout.
- 5. Klikněte na tlačítko **Další**.
- 6. Vyberte statistiky, které chcete zahrnout. Výchozí pořadí statistik lze změnit.

Important Měli byste vybrat alespoň jednu statistiku, která není řetězcem. Vynechání statistiky, která je nutná k výpočtu jiné statistiky, způsobí chyby.

- 7. Klikněte na tlačítko Další.
- 8. Upravte Název widgetu.
- 9. Vyberte zobrazovaný **Typ widgetu**:
  - Widget Seznam zobrazuje jednu statistiku pro mnoho objektů nebo mnoho statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Typ nadpisu. Možnost Typ nadpisu je k dispozici v případě, že má widget objekty vybrané jednotlivě, ne v rámci skupiny.
  - Widget Prstenec zobrazuje jednu statistiku pro tři první objekty a součet zbývajících objektů nebo hodnoty čtyř definovaných statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Cyklovat podle.
  - Widget KPI zobrazuje jednu statistiku pro několik objektů nebo několik statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Cyklovat podle. Možnost Cyklovat podle je k dispozici v případě, že má widget objekty vybrané jednotlivě, ne v rámci skupiny.
  - Widget Mřížka zobrazuje mřížku s objekty v řádcích a statistikami ve sloupcích.

#### Important

Maximální hodnota pro sloupcové grafy ve widgetech Seznam a KPI je maximální hodnota všech objektů vybraných pro statistiku v tomto widgetu nebo maximální hodnota výstrahy nakonfigurovaná pro tento widget.

- 10. Vyberte zbývající parametry definované položkou **Typ widgetu**.
- 11. Zvolte možnost Frekvence obnovování widgetu (v sekundách).
- 12. Vyberte statistiky pro výstrahy a definujte hodnoty výstrah (od 1 do 3).
- 13. Zkontrolujte výsledky v náhledu widgetu.
- 14. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.

## Klonování widgetu

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění.

1. Klikněte na pravý horní roh již existujícího widgetu a vyberte možnost Klonovat.

# Úprava widgetu

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění. Dostupné možnosti závisí na oprávněních.

Nevytvářejte widgety obsahující velký počet objektů. Společnost Genesys doporučuje omezit počet na maximálně 100 objektů.

Během vytváření widgetu můžete upravovat veškerá dostupná nastavení.

- 1. Klikněte na pravý horní roh již existujícího widgetu nebo na jeho rozbalenou kartu a vyberte možnost **Upravit**.
- 2. Upravte vlastnosti widgetu dle potřeby.
- 3. Po dokončení klikněte na tlačítko **Dokončit**.

### Odstranění widgetu

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění. Dostupné možnosti závisí na oprávněních.

- 1. Klikněte na pravý horní roh již existujícího widgetu a vyberte možnost **Odstranit**.
- 2. Klikněte na tlačítko **OK**.

### Rozbalení na kartu

1. Klikněte na pravý horní roh již existujícího widgetu a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

V rozbaleném widgetu existují čtyři typy reprezentovaných dat:

- spojnicový graf,
- skupinový sloupcový graf,
- skládaný sloupcový graf,
- mřížka.

V rámci nich můžete používat možnosti řazení, definovat objekty a definovat statistiky.

2. Kliknutím na ikonu tužky můžete změnit počet a pořadí sloupců v mřížce.

### Stáhnout data widgetu

Uloží data z widgetu do souboru CSV.

1. Klikněte na pravý horní roh již existujícího widgetu nebo na jeho rozbalenou kartu a vyberte možnost **Stáhnout widget**.

### Používání šablon widgetů Pulse

Šablona widgetu definuje obsah widgetu a zjednodušuje proces vytváření widgetů. Šablona určuje sadu statistik a dalších možností, které jsou k dispozici pro daný typ objektu. Uživatelé s odpovídajícími oprávněními mohou šablony widgetů vytvářet a upravovat.

Dialogové okno **Vybrat widget** zobrazuje abecední seznam šablon Pulse. Tento seznam se zobrazí při přidávání nového widgetu.

#### Important

Upravovat můžete pouze uživatelem vytvořené šablony. Aplikace Pulse přepíše při každém spuštění jakékoli změny předem definovaných šablon původními předem definovanými šablonami, pokud nenastavíte možnosti konfigurace editable\_templates a install\_templates v oblasti [pulse] objektu aplikace GAX.

Z dialogového okna **Vybrat widget** můžete provádět následující operace:

- Přidat novou šablonu
- Upravit šablonu
- Klonovat šablonu
- Odstranit šablonu

### Přidání šablony

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění. Dostupné možnosti závisí na oprávněních.

Postup přidání nové šablony:

- 1. Klikněte na pravý roh karty řídicího panelu a vyberte možnost **Přidat widget**.
- 2. Klikněte na tlačítko Nová šablona.
- 3. Zadejte požadované hodnoty včetně polí Název šablony a Povolené typy objektů.
- 4. Klikněte na tlačítko **Další**.
- 5. Klikněte na možnost **Přidat novou** u každé statistiky, kterou chcete zahrnout, a definujte hodnoty pro všechna požadovaná pole.

**Poznámka:** V rámci definice statistik Pulse můžete určit statistické parametry bez ohledu na to, zda jsou k dispozici či nikoli, na jakémkoli stavovém serveru v prostředí. Také je třeba aktualizovat možnosti stavového serveru, aby stavový server připojený k aplikaci Pulse zahrnoval korespondující možnosti (například typy a filtry statistik).

- 6. Jakmile přidáte všechny statistiky, klikněte na tlačítko Další.
- 7. Vyberte zobrazovaný **Typ widgetu**:
  - Widget Seznam zobrazuje jednu statistiku pro mnoho objektů nebo mnoho statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Typ nadpisu. Možnost Typ nadpisu je k dispozici v případě, že má widget objekty vybrané jednotlivě, ne v rámci skupiny.
  - Widget Prstenec zobrazuje jednu statistiku pro tři první objekty a součet zbývajících objektů nebo hodnoty čtyř definovaných statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Cyklovat podle.
  - Widget KPI zobrazuje jednu statistiku pro několik objektů nebo několik statistik pro jeden objekt, v závislosti na hodnotě možnosti Cyklovat podle. Možnost Cyklovat podle je k dispozici v případě, že má widget objekty vybrané jednotlivě, ne v rámci skupiny.
  - Widget Mřížka zobrazuje mřížku s objekty v řádcích a statistikami ve sloupcích.

#### Important

Maximální hodnota pro sloupcové grafy ve widgetech Seznam a KPI je maximální hodnota všech objektů vybraných pro statistiku v tomto widgetu nebo maximální hodnota výstrahy nakonfigurovaná pro tento widget.

8. Vyberte zbývající parametry definované položkou **Typ widgetu**.

- 9. Zvolte frekvenci obnovování widgetu (v sekundách).
- 10. Je-li to třeba, vyberte statistiky pro výstrahy a definujte hodnoty výstrah (od 1 do 3).
- 11. Zkontrolujte výsledky v náhledu widgetu.
- 12. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.

### Klonování a úprava šablony

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění.

Upravovat můžete pouze uživatelem vytvořené šablony.

Postup klonování a upravování šablony:

- 1. Klikněte na možnost **Přidat widget**.
- 2. Vyberte šablonu ke klonování či úpravě.
- 3. Klikněte na tlačítko Klonovat nebo Upravit.
- 4. Podle potřeby změňte nastavení, jako například název, popis, typy objektů, statistiky a možnosti zobrazení.

### Odstranění šablony

#### Important

K provedení této akce jsou vyžadována odpovídající oprávnění.

Odstraňovat můžete pouze uživatelem vytvořené šablony.

- 1. Klikněte na možnost **Přidat widget**.
- 2. Vyberte šablonu, kterou chcete odstranit.
- 3. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.

### Statistické podrobnosti

Aplikace Pulse zobrazí statistické podrobnosti, když vyberete statistiku při vytváření, klonování nebo upravování šablony. Tyto informace zahrnují součásti definice typu statistiky a také další statistické parametry tvořící statistický požadavek, který aplikace Pulse odesílá do stavového serveru. Definici statistiky můžete v rámci aplikace Pulse upravit při vytváření, klonování či úpravě šablony.

#### Important

Pokud chcete vypočítat **Čas připraveno** % v šabloně KPI fronty, musíte nastavit možnost queue-use-pseudo-actions v oblasti [statserver] objektu aplikace StatServer na hodnotu NEPRAVDA.

#### Další informace obsahuje:

- Metriky aplikace Pulse jsou podrobně popsány v souboru templates.xls, který je součástí instalačního balíčku.
- Framework Stat Server 8.x User's Guide
- Technická reference hlášení pro šablony hlášení řešení 8.x

### Statistické podrobnosti

#### Important

Aplikace Pulse zobrazuje pouze statistiky relevantní pro aktuální zobrazení.

Informace o statistice	Popis
Alias	Interní název přidělený statistice. Alias nesmí obsahovat mezerník.
Zobrazovaný alias	Název přidělený statistice v zobrazení uživatelského rozhraní.
Popis	Popis dané statistiky.
Formát zobrazení	Formát zobrazení statistiky (například čas nebo celé číslo).
Vzorec	Matematický výraz, který může zahrnovat:
	<ul> <li>jednu nebo více předem definovaných statistik jako proměnné;</li> </ul>

Informace o statistice	Popis
	<ul> <li>konstanty (ne však konstantní výrazy);</li> <li>základní aritmetické operace (+, -, x, /, %).</li> </ul>
Necitlivost	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Režim oznámení	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Frekvence oznamování v sekundách	Frekvence oznamování pro režim oznamování závislý na čase. Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Typ statistiky	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Časový profil	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Časový rozsah	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Časový rozsah 1	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Filtr	Jedná se o možnost konfigurace statistiky stavového serveru. Viz část "Možnosti konfigurace statistik" v uživatelské příručce Framework Stat Server 8.x User's Guide.
Další data	<ul> <li>Další vlastnosti platné pouze pro statistiky kategorie CurrentState.</li> <li>Hardwarové kódy důvodu - zahrnutí hardwarových důvodů;</li> <li>Softwarové kódy důvodu - zahrnutí softwarových důvodů;</li> <li>Uživatelská data - zahrnutí dat uživatele.</li> </ul>
Zobrazit ikonu stavu agenta	Zobrazuje stav agenta ve formě ikony nebo slova. Platí pouze pro statistiky kategorie CurrentState.