



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

<b>Aide de Pulse</b>	<b>3</b>
<b>Utiliser les widgets de Pulse</b>	<b>5</b>
Ajouter un widget	6
Cloner un widget	8
Modifier un widget	9
Supprimer un widget	10
Agrandir l'onglet	11
Télécharger les données d'un widget	12
<b>Utiliser les modèles de widgets de Pulse</b>	<b>13</b>
Ajouter un modèle	14
Cloner ou modifier un modèle	16
Supprimer un modèle	17
<b>Détails des statistiques</b>	<b>18</b>

# Aide de Pulse

Pulse est un module complémentaire de Genesys Administrator Extension (GAX) qui permet de consulter en un coup d'œil les statistiques en temps réel du centre de contact dans l'interface utilisateur graphique GAX. Le tableau de bord de Pulse utilise des **widgets** pour afficher les statistiques des objets sous la forme de **graphiques définis par l'utilisateur (Donut, Grille, Indicateur de performance clé (KPI) ou Liste)**. Vous pouvez afficher et sélectionner des détails et des options supplémentaires en **agrandissant** un widget. Une fois le widget agrandi, vous pouvez afficher le graphique sous la forme d'un histogramme empilé, d'un diagramme en bâtons, d'une grille ou d'un graphique en courbes. Vous pouvez également trier les données, sélectionnez les objets à inclure et modifier le widget.

## Utilisation de Pulse

Ouvrez Pulse en sélectionnant **Tableau de bord > Pulse**. Les tableaux de bord sont gérés à l'aide d'onglets. Vous pouvez ajouter un nouveau tableau de bord en cliquant sur le signe plus situé à droite des onglets du tableau de bord.

Cliquez sur le coin droit d'un onglet du tableau de bord pour afficher les options :

- **Renommer l'onglet**—Permet de modifier le nom d'un onglet du tableau de bord de Pulse.
- **Ajouter un widget**—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord.
- **Restaurer le tableau de bord par défaut**—Permet de supprimer tous les widgets et de restaurer le tableau de bord par défaut.
- **Configuration du tableau de bord par défaut**—Permet de définir le tableau de bord comme étant le tableau de bord par défaut. Accessible aux utilisateurs possédant des privilèges étendus. Consultez les étapes de définition des privilèges dans la section **Déploiement de Pulse** pour en savoir plus.
- **Supprimer**—Permet de supprimer le tableau de bord.

### Widgets de Pulse

---

- Ajouter un widget
- Cloner un widget
- Modifier un widget
- Supprimer un widget

### Modèles de widgets de Pulse

---

- Ajouter un modèle
- Cloner un modèle
- Modifier un modèle
- Supprimer un modèle

Détails des statistiques

---

Détails des statistiques

# Utiliser les widgets de Pulse

Pulse affiche en temps réel les données collectées par Stat Server via les widgets.

Vous pouvez créer un widget dans Pulse, soit à partir d'un modèle de widget, soit en clonant un autre widget. Agrandissez les widgets existants pour accéder à des détails supplémentaires.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un widget :

- [Ajouter un widget](#)
- [Cloner un widget](#)
- [Modifier un widget](#)
- [Supprimer un widget](#)
- [Agrandir un widget pour afficher plus de détails](#)
- [Télécharger un widget au format CSV](#)

# Ajouter un widget

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter cette action. Les options disponibles dépendent des privilèges.

Évitez de créer des widgets qui contiennent un grand nombre d'objets. Genesys vous recommande de limiter le nombre à 100 objets maximum.

1. Cliquez sur le coin droit de l'onglet du tableau de bord et sélectionnez **Ajouter un widget**.
2. Choisissez un modèle de widget prédéfini ou configurez le vôtre.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez les objets à inclure individuellement ou par groupe d'objets.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez les statistiques à inclure. Vous pouvez modifier l'ordre par défaut des statistiques.

## Important

Vous devez sélectionner au moins une statistique non-chaîne.

L'exclusion d'une statistique requise dans le calcul d'une autre statistique crée des erreurs.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Modifiez le **Titre du widget**.
9. Sélectionnez une valeur **Type de widget** pour afficher les éléments suivants :
  - **Widget Liste**—Permet d'afficher soit une statistique pour de nombreux objets soit plusieurs statistiques pour un seul objet, en fonction de la valeur de l'option **Type de titre principal**. L'option **Type de titre** n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.
  - **Widget Donut**—Permet d'afficher soit une statistique pour trois objets supérieurs et une somme des objets restants soit la valeur des quatre statistiques définies pour un objet, en fonction de la valeur de l'option **Cycle par**.
  - **Widget KPI**—Permet d'afficher une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet, en fonction de la valeur de l'option **Cycle par**. L'option **Cycle par** n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.
  - **Widget Grille**—Permet d'afficher une grille contenant des lignes d'objets et des colonnes de statistiques.

### Important

La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste et KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

10. Sélectionnez les paramètres restants tels que définis par le **Type de widget**.
11. Sélectionnez une valeur dans **Fréquence de rafraîchissement du widget (secondes)**.
12. Sélectionnez les statistiques pour les alertes et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3).
13. Prévisualisez le widget pour confirmer le résultat.
14. Cliquez sur **Terminer**.

# Cloner un widget

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour exécuter cette action.

1. Cliquez sur le coin supérieur droit d'un widget existant et sélectionnez **Cloner**.

---

# Modifier un widget

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter cette action. Les options disponibles dépendent des privilèges.

Évitez de créer des widgets qui contiennent un grand nombre d'objets. Genesys vous recommande de limiter le nombre à 100 objets maximum.

Vous pouvez modifier tous les paramètres disponibles pendant la création du widget.

1. Cliquez sur le coin supérieur droit d'un widget existant ou de son onglet agrandi et sélectionnez **Modifier**.
2. Modifiez les propriétés du widget selon les besoins.
3. Cliquez ensuite sur **Terminer**.

# Supprimer un widget

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter cette action. Les options disponibles dépendent des privilèges.

1. Cliquez sur le coin supérieur droit d'un widget existant et sélectionnez **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK**.

# Agrandir l'onglet

1. Cliquez sur le coin supérieur droit d'un widget existant et sélectionnez **Agrandir l'onglet**.

Il existe quatre types de représentation des données disponibles dans le widget agrandi :

- Graphique en courbes
- Diagramme en bâtons
- Histogramme empilés
- Grille

Dans chacun de ces types, vous pouvez utiliser les options de tri, définir des objets et définir des statistiques.

2. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier le nombre et l'ordre des colonnes de la grille.

# Télécharger les données d'un widget

Enregistrez les données d'un widget dans un fichier CSV.

1. Cliquez sur le coin supérieur droit d'un widget existant ou du widget agrandi et sélectionnez **Télécharger un widget**.

---

# Utiliser les modèles de widgets de Pulse

Un modèle de widget simplifie le processus de création d'un widget en ébauchant son contenu. Un modèle définit un ensemble de statistiques et d'autres options disponibles pour un type d'objet donné. Les utilisateurs disposant des privilèges appropriés peuvent créer ou modifier les modèles de widgets disponibles.

La boîte de dialogue **Choisir un widget** affiche une liste alphabétique des modèles Pulse. Cette liste apparaît lorsque vous **ajoutez un nouveau widget**.

## Important

Vous ne pouvez modifier que les modèles créés par l'utilisateur. Pulse écrase les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que vous démarrez Pulse, à moins que vous n'ayez configuré les options `editable_templates` et `install_templates` dans la section `[pulse]` de l'objet du module GAX.

Depuis la boîte de dialogue **Choisir un widget**, vous pouvez exécuter les opérations suivantes :

- **Ajouter un nouveau modèle**
- **Modifier un modèle**
- **Cloner un modèle**
- **Supprimer un modèle**

# Ajouter un modèle

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter cette action. Les options disponibles dépendent des privilèges.

Pour ajouter un modèle :

1. Cliquez sur le coin droit de l'onglet du tableau de bord et sélectionnez **Ajouter un widget**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Renseignez les champs requis, notamment **Nom du modèle** et **Types d'objets autorisés**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Cliquez sur **Ajouter nouveau** pour chacune des statistiques à inclure et renseignez tous les champs requis.

**Remarque :** Dans la définition des statistiques Pulse, vous pouvez spécifier les paramètres de statistiques de votre choix, qu'ils soient ou non disponibles sur un Stat Server dans votre environnement. Vous devez également mettre à jour les options Stat Server pour que le Stat Server connecté à Pulse contienne les options correspondantes (par exemple, les types de statistiques et les filtres).

6. Une fois l'ajout de toutes les statistiques terminé, cliquez sur **Suivant**.
7. Sélectionnez une valeur **Type de widget** pour afficher les éléments suivants :
  - **Widget Liste**—Permet d'afficher soit une statistique pour de nombreux objets soit plusieurs statistiques pour un seul objet, en fonction de la valeur de l'option Type de titre principal. L'option Type de titre n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.
  - **Widget Donut**—Permet d'afficher soit une statistique pour trois objets supérieurs et une somme des objets restants soit la valeur des quatre statistiques définies pour un objet, en fonction de la valeur de l'option Cycle par.
  - **Widget KPI**—Permet d'afficher une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet, en fonction de la valeur de l'option Cycle par. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.
  - **Widget Grille**—Permet d'afficher une grille contenant des lignes d'objets et des colonnes de statistiques.

## Important

La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste et KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

8. Sélectionnez les paramètres restants tels que définis par le **Type de widget**.
9. Sélectionnez une valeur dans Fréquence de rafraîchissement du widget (secondes).
10. Si besoin, sélectionnez les statistiques pour les alertes et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3).
11. Prévisualisez le widget pour confirmer le résultat.
12. Cliquez sur **Terminer**.

# Cloner ou modifier un modèle

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour exécuter cette action.

Vous ne pouvez modifier que les modèles créés par des utilisateurs.

Pour cloner ou modifier un modèle existant :

1. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Choisissez un modèle à cloner ou à modifier.
3. Cliquez sur **Cloner** ou **Modifier**.
4. Modifiez les paramètres au besoin, y compris le nom, la description, les types d'objet, les statistiques et les options d'affichage.

# Supprimer un modèle

## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour exécuter cette action.

Vous ne pouvez supprimer que les modèles créés par des utilisateurs.

1. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Sélectionnez le modèle à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

## Détails des statistiques

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle. Ces informations incluent les composants de la définition du type de statistique ainsi que d'autres paramètres statistiques qui constituent la demande statistique qu'envoie Pulse à Stat Server. Vous pouvez modifier la définition d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle.

### Important

Pour calculer la **Durée prêt en %** dans le modèle KPI en file d'attente, vous devez définir l'option `queue-use-pseudo-actions` dans la section `[statserver]` de l'objet du module StatServer sur `faux`.

Pour plus d'informations, consultez :

- Les paramètres de Pulse sont décrits en détail dans le fichier `templates.xls` inclus dans le package d'installation.
- [Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x](#)
- [Modèles de rapport de solution de Reporting Technical Reference 8.x](#)

## Détails des statistiques

### Important

Pulse n'affiche que les statistiques appropriées à l'affichage actuel.

Détail des statistiques	Description
Alias	Nom interne attribué à la statistique. L'alias ne doit pas contenir d'espace.
Alias d'affichage	Nom attribué à la statistique dans l'affichage de l'interface utilisateur.
Description	Description de la statistique.
Format d'affichage	Format d'affichage de la statistique (par exemple, temps ou nombre entier).
Formule	Expressions mathématiques pouvant impliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une ou plusieurs statistiques définies en tant</li> </ul>

Détail des statistiques	Description
	<p>que variables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constantes (à l'exception des expressions de constantes).</li> <li>• Opérateurs arithmétiques de base (+, -, x, /, %).</li> </ul>
Insensibilité	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Mode de notification	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Fréquence des notifications, secondes	Fréquence des notifications en mode de notification basé sur le temps. Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Type de statistique	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Profil de temps	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Plage de temps	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Plage de temps 1	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Filtre	Option de configuration statistique d'un Stat Server. Consultez la section sur les options de configuration des statistiques dans le <a href="#">Guide de l'utilisateur de Framework Stat Server 8.x</a> .
Données supplémentaires	<p>Propriétés supplémentaires applicables uniquement aux statistiques de la catégorie CurrentState.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codes de motif matériel : comprend les motifs matériels</li> <li>• Codes de motif logiciel : comprend les codes de motif logiciel</li> </ul>

---

Détail des statistiques	Description
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données utilisateur : comprend les données utilisateur</li></ul>
Afficher l'icône d'état de l'agent	Affiche l'état de l'agent sous forme d'icône ou de texte. Applicable uniquement aux statistiques de la catégorie CurrentState.