



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

Propriétés de statistique

Propriétés de statistique

Lorsque vous sélectionnez une statistique dans l'**Assistant Modèle**, Genesys Pulse affiche les valeurs des propriétés de la statistique. Les propriétés de cette statistique sont décrites ci-dessous.

Conseil

Vous pouvez modifier une définition de statistiques lors de la définition d'un modèle. Voir la section dédiée aux **modèles de rapport et détails des statistiques**.

Sommaire

- **1 Propriétés de statistique**
 - 1.1 Alias
 - 1.2 Alias d'affichage
 - 1.3 Description
 - 1.4 Format d'affichage
 - 1.5 Filtres
 - 1.6 Formule
 - 1.7 GroupBy
 - 1.8 Degré de mise à jour
 - 1.9 Mode de notification
 - 1.10 Fréquence de notification
 - 1.11 Type de statistique
 - 1.12 Profil horaire
 - 1.13 Plage horaire
 - 1.14 Que faire ensuite ?

Alias

L'alias doit être un nom unique représentant le nom technique de la statistique. Utilisez une lettre ASCII comme premier caractère.

Alias d'affichage

L'alias d'affichage est le nom affiché dans le rapport.

Description

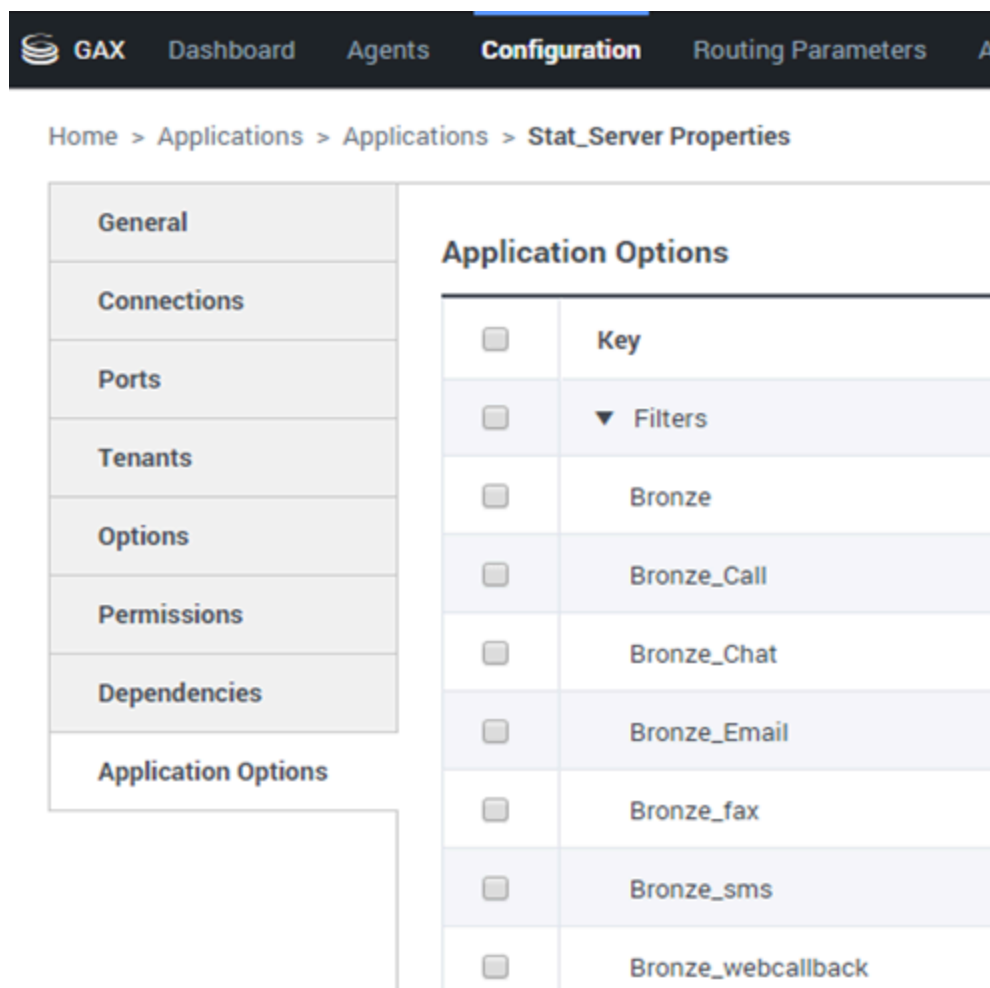
La description fournit la signification fonctionnelle de la statistique.

Format d'affichage

Le format d'affichage indique si les valeurs sont affichées sous forme d'heure ou de nombre et, si elles sont affichées sous forme de nombre, le nombre de décimales. Selon la statistique que vous avez choisie, les formats disponibles dans la liste déroulante sont basés sur le temps numériques.

Liste de valeurs : Heure, Entier, Nombre, Pour cent, Chaîne

Filtres



Les filtres représentent des filtres de statistiques qui définissent des conditions restrictives sur les actions utilisées lors du calcul de la statistique. Consultez le chapitre "Catégories statistiques" dans la section [d'utilisation de Filters Framework Stat Server](#) pour savoir comment définir des statistiques filtrées.

La liste des filtres est disponible dans la section Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisées par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un filtre.

Exemple de filtres Supposons que vous souhaitez filtrer les appels selon la langue : Si l'entreprise définit la clé Langue pour identifier la langue et la valeur Espagnol pour les appels dont les interlocuteurs parlent espagnol, vous pouvez utiliser la fonction `PairExists UserData` pour rechercher des appels avec des données liées dans la paire clé/valeur Langue/Espagnol.

Dans l'onglet Options de l'écran Propriétés du Stat Server, vous pouvez ajouter une option SpanishLanguage dans la section [Filtres] et spécifier un filtrage pour les appels avec des données jointes contenant la clé "Langue" et la valeur "Espagnol".

Dans cet exemple, le champ Nom aura la valeur SpanishLanguage et le champ Valeur aura la valeur PairExists("Langue","Espagnol").

À présent, lorsqu'un agent joint la paire clé-valeur "Espagnol/Langue" pour les appels passés à partir d'une application de bureau, les appels sont retirés des calculs de statistiques.

Formule

Statistics * Add

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

Display Name *
Answers

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

Alias *
Campaign_Answers

Display Format *
Integer

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic ☐ Show Agent State Icon

Save

Dans le panneau de détails des statistiques, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une **formule**.

La formule se base sur une syntaxe javascript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs fournies par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour obtenir des calculs plus spécifiques. Par exemple, vous pouvez calculer le rapport des appels abandonnés par rapport aux appels présentés dans votre file d'attente pour mesurer le pourcentage d'appels abandonnés de votre file d'attente.

Genesys Pulse suppose que les appels présentés sont définis par un alias statistique Présenté et que

les appels abandonnés sont définis par un alias statistique Abandonné.

La formule doit retourner une valeur Result pour être valide et peut accéder à toutes les statistiques du modèle grâce à la syntaxe suivante : Données.<Alias statistique>.Valeur.

Toutes les formules doivent contenir au moins une assignation pour la variable Result (par exemple, Résultat=). Le Résultat du calcul de la formule correspond à la dernière valeur de cette variable.

Par exemple, voici une formule qui utilise la fonction G.GetAgentNonVoiceStatus() :

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

GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

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

Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
▼ Qwerty, Mary	6	N/A	N/A
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

Important

- Le support GroupBy est basé sur la fonctionnalité StatServer qui a été introduite dans la version 8.5.103. Consultez le [guide de l'utilisateur de Stat Server](#) pour plus d'informations.
- Pulse prend en charge les instantanés lorsque GroupBy est appliqué à la même expression pour toutes les statistiques ou aucune.
- Lorsque vous utilisez une expression GroupBy impliquant des données utilisateur modifiées au cours de l'appel, cet appel sera compté dans le groupe avec l'ancienne valeur (ou sans valeur) ET dans le groupe avec la nouvelle valeur. Par conséquent, pour les statistiques TotalNumber, si vous ajoutez toutes les valeurs pour tous les groupes, vous avez plus de la valeur totale de la statistique.

L'option GroupByColumns facilite l'allocation de widgets Pulse et permet la présentation de données multi-dimensionnelles (fonctionnalité GroupBy) dans les widgets de la grille et dans la vue des données dans un onglet de widget développé.

Les colonnes GroupBy doivent contenir des alias uniques valides, séparés par des virgules.

StatType, utilisé avec la fonctionnalité GroupBy, doit définir les attributs supplémentaires suivants :

- **GroupBy**—contient des expressions de regroupement séparées par des virgules
- **GroupBy**—contient des alias pour les expressions de regroupement séparés par des virgules

Exemple :

Pour contrôler le nombre d'appels internes regroupés par langue et segment, au lieu d'utiliser des filtres explicitement définis et appliqués à une métrique, définissez GroupBy et GroupByColumns pour StatType dans Stat Server :

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

Incluez une métrique basée sur ce StatType dans votre modèle de widget et vérifiez que le champ **Grouper par colonnes** est rempli correctement avec la chaîne « Langue, Segment ».

Important

Toutes les métriques dans les alias d'attribut GroupByColumns de StatType doivent être incluses dans le champ **Grouper par colonnes** ou toutes les données GroupBy sont ignorées.

Vous pouvez utiliser l'option **Grouper par colonnes** lorsque vous [créer un modèle](#).

Degré de mise à jour

La propriété Degré de mise à jour décrit une condition pour Stat Server afin d'envoyer à ses clients des mises à jour des valeurs statistiques. Une augmentation de la valeur de ce paramètre réduit généralement le trafic réseau, mais elle réduit également l'exactitude des rapports, car les valeurs ne sont pas mises à jour aussi fréquemment. Ce paramètre n'est pas visible dans la configuration de Stat Server, mais à la place, les clients transmettent sa valeur à Stat Server avec chaque demande de statistique.

La propriété Degré de mise à jour ne joue aucun rôle pour les statistiques basées sur la réinitialisation. Pour le mode de notification basé sur le temps ou sur les modifications, Stat Server ne signale que la valeur recalculée si la valeur absolue de la différence entre la valeur précédente et la valeur recalculée ou son rapport en pourcentage par rapport à la valeur recalculée est au moins égal au nombre spécifié par le degré de mise à jour.

Par exemple, si le résultat est un type de données de type entier long, comme c'est le cas pour les statistiques qui mesurent le temps, Stat Server utilise l'écart absolu dans les valeurs pour la comparaison. Selon le paramètre Degré de mise à jour, qui est de 5 dans le cas présent, Stat Server envoie le résultat recalculé à son client lorsque la valeur absolue de la différence entre le nouveau résultat et l'ancien est au moins 5 (en secondes, généralement).

Mode de notification

Le mode de notification détermine le moment où Stat Server envoie les valeurs statistiques mises à jour. Voici les options valides :

- **Basé sur le temps**—Sélectionnez ce mode de notification pour demander à Stat Server de recalculer la statistique selon la fréquence qui apparaît dans la propriété Fréquence de notification. Stat Server envoie une nouvelle valeur à Genesys Pulse uniquement si la différence absolue avec la dernière valeur rapportée dépasse la propriété Degré de mise à jour.
- **Basé sur les modifications**—Sélectionnez ce mode de notification pour demander à Stat Server d'informer Genesys Pulse des modifications immédiatement.
- **Pas de notification**—Sélectionnez cette option pour demander à Stat Server de ne pas signaler les mises à jour. Les mises à jour sont désactivées dans ce cas.
- **Basé sur la réinitialisation**—Sélectionnez ce mode de notification pour demander à Stat Server d'indiquer à Genesys Pulse la valeur juste avant de la définir sur zéro (0). Les statistiques CurrentState ne peuvent pas être demandées avec le mode de notification basé sur la réinitialisation.

Fréquence de notification

Utilisez la propriété Fréquence de notification pour définir à quelle fréquence, en secondes, Stat Server doit recalculer la statistique et indiquer à Genesys Pulse si la statistique a subi un changement

supérieur à la valeur affichée dans le champ Degré de mise à jour. Ce champ est utilisé uniquement lorsque le mode de notification basé sur le temps est sélectionné pour la statistique.

Type de statistique

 **GAX** Pulse Agents **Configuration** Routing Parameters Administration

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General

Connections

Ports

Tenants

Application Options

Application Options

☐	Key	▲▼
☐	▼ AbandCallsPercentage	
☐	▼ AbandonedFromRinging	
☐	▼ AbandTime	
☐	▼ ACW_Time_Inbound	
☐	▼ ACW_Time_Other	
☐	▼ ACW_Time_Outbound	
☐	▼ AgentLoginTime	
☐	▼ AgentReadyTime	
☐	▼ Agents_CurrentNumber	

Le type de statistique obligatoire affiche les paramètres qui définissent le type de statistique dans Stat Server.

La liste des types de statistiques disponibles dans l'environnement doit être accessible par le biais de Genesys Administrator Extension (GAX) dans la section de Configuration. Vous pouvez les afficher dans les options de l'application Stat Server utilisées par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à la section Configuration.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un type de statistique.

Cette liste doit être identique à la liste des types de statistiques détaillés dans la feuille de calcul des modèles Genesys Pulse.

Pour plus d'informations sur les définitions des types de statistiques, consultez la section [d'utilisation de StatType Framework Stat Server](#).

Profil horaire

 **GAX** [Dashboard](#) [Agents](#) **[Configuration](#)** [Routing Parameters](#) [Administration](#)

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	Application Options <table><thead><tr><th>☐</th><th>Key</th></tr></thead><tbody><tr><td>☒</td><td>OneDay,Growing</td></tr><tr><td>☒</td><td>OneHour</td></tr><tr><td>☒</td><td>OneHour,Growing</td></tr><tr><td>☒</td><td>OneHourSlide,Sliding</td></tr><tr><td>☒</td><td>OneMinute</td></tr><tr><td>☒</td><td>OneMinute,Growing</td></tr><tr><td>☒</td><td>SinceLogin</td></tr><tr><td>☒</td><td>SinceLogin,SinceLogin</td></tr></tbody></table>	☐	Key	☒	OneDay,Growing	☒	OneHour	☒	OneHour,Growing	☒	OneHourSlide,Sliding	☒	OneMinute	☒	OneMinute,Growing	☒	SinceLogin	☒	SinceLogin,SinceLogin
☐		Key																	
☒		OneDay,Growing																	
☒		OneHour																	
☒		OneHour,Growing																	
☒		OneHourSlide,Sliding																	
☒		OneMinute																	
☒		OneMinute,Growing																	
☒	SinceLogin																		
☒	SinceLogin,SinceLogin																		
Connections																			
Ports																			
Tenants																			
Options																			
Permissions																			
Dependencies																			
Application Options																			

Utilisez la propriété Profil horaire pour définir le profil horaire de la statistique et spécifiez l'intervalle au cours duquel les valeurs historiques totales sont calculées. Tous les profils horaires sont définis comme des options de configuration dans le dossier Profils horaires de l'application Stat Server, dans la configuration Genesys. Consultez la section [d'utilisation de TimeProfiles Framework Stat Server](#) pour plus d'informations sur la façon de définir des profils horaires.

La liste des profils horaires disponibles dans l'environnement doit être accessible dans la section de Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisées par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un profil horaire.

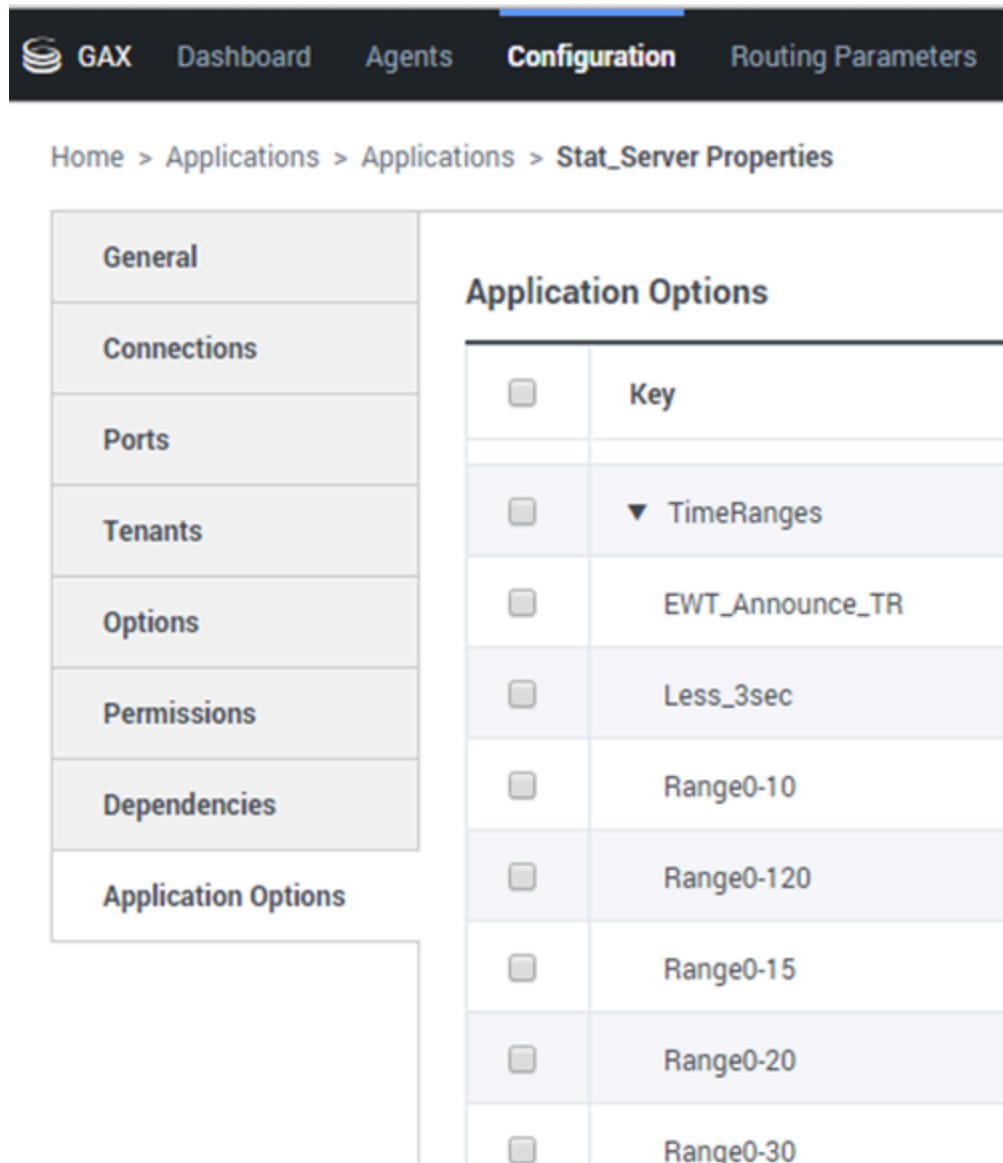
Le profil horaire contient quatre types principaux :

- Cumulatif
- Glissant
- Sélection
- SinceLogin

Exemples de profils horaires

- Par défaut,Cumulatif—Le profil horaire Par défaut utilise un type d'intervalle cumulatif et réinitialise les statistiques à zéro (0) chaque nuit à minuit. La valeur par défaut est définie sur 00:00.
- DernièreHeure,Glissant—Le profil horaire DernièreHeure utilise un type d'intervalle glissant et note la dernière heure d'activité avec un échantillonnage pris toutes les 15 secondes. La valeur par défaut est définie sur 3600:15.
- SinceLogin,SinceLogin—SinceLogin réinitialise les statistiques à zéro (**0**) au moment où l'agent se connecte. Les statistiques continuent de s'accumuler tant que l'agent est connecté à un DN (n'importe quel). Le type d'intervalle SinceLogin agrège les données statistiques uniquement pour les statistiques d'objet d'agent.
- Shifts,Growing—Un profil horaire nommé Shifts réinitialise les statistiques à zéro lorsque des postes changent à 03:00, 07:00, 11:00, 13:00, 19:00 et 01:00. La valeur par défaut est définie sur 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Plage horaire



The screenshot shows the GAX Configuration page. The top navigation bar includes GAX, Dashboard, Agents, Configuration (highlighted), and Routing Parameters. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. On the left, a sidebar lists various configuration sections: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options (selected). The main content area, titled 'Application Options', displays a table of time range options. Each row contains a checkbox and a key name.

☐	Key
☐	TimeRanges
☐	EWT_Announce_TR
☐	Less_3sec
☐	Range0-10
☐	Range0-120
☐	Range0-15
☐	Range0-20
☐	Range0-30

La plage horaire spécifie à quel le moment collecter des données pour un ensemble limité de statistiques. Consultez la section [d'utilisation de TimeRanges Framework Stat Server](#) pour plus d'informations sur la façon de définir des profils horaires.

La liste des plages horaires est disponible dans la section Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisées par la solution Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une plage horaire.

Les plages horaires s'appliquent à des statistiques dans les catégories suivantes :

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- NombreCourantDansPlageHoraire
- PourcentageNombreCourantDansPlageHoraire
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

Exemple de plage horaire

Supposons que souhaitez calculer le nombre total d'appels traités dans les 30 premières secondes. Pour ce faire, entrez Range0-30 dans le champ Nom et 0-30 dans le champ Valeur.

Dans cet exemple, une statistique Pulse qui calcule le nombre total d'appels est basée sur la plage horaire "Range0-30". Si un appel reçoit une réponse après 25 secondes passées dans une file d'attente, 40 secondes pour un deuxième appel et 10 secondes pour un troisième, Stat Server prend en compte uniquement les premier et troisième appels.

Que faire ensuite ?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Modèles de widgets](#)
- [Formules de rapport](#)
- [Bibliothèque de fonctions de modèles](#)