

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

Mise en route

Sommaire

- 1 Mise en route
 - 1.1 Accéder à des rapports
 - 1.2 Gérer les tableaux de bord et les murs
 - 1.3 Utiliser des widgets de rapport
 - 1.4 Développer des rapports en tableau de bord
 - 1.5 Que faire ensuite ?

Mise en route

Genesys Pulse est votre passerelle pour contrôler votre centre de contact, pour que vous puissiez mieux répondre aux besoins de votre entreprise.

Important

Ce que vous voyez dans Genesys Pulse dépend de votre centre de contact et de votre rôle dans celui-ci. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Vous connaissez maintenant Genesys Pulse mais vous vous demandez probablement comment l'utiliser. Cette page de mise en route va vous permettre d'exécuter, d'afficher et de gérer des rapports. Commençons.

S Pulse							
Customer X	: El Agent KPIs	: El Age	nt Login Exten 🚦 📫 De	no Dashboard	E Queue KPIs	ustomer abc	Ell Agent KPIs Long 🚦 Ell Queue KPIs 🚦 Ell Agent Login 3 🚦 🗖 Default
				:		1	=
Agent Login Status					Agent KPIs		Alert Widget
Name 🔺	Time in Status	Login Time	Continuous Login Time	٩	Answered	\$	✓ ● (10) ✓ ▲ (4) ✓ ⊘ (13) ✓ Expired (7) ✓ Deactivated (0)
Anastasio, Jae	96:35:03	00:01:49	00:01:48		Sutton, Alisa	6148	Handle Time for multiple Agents is ≥ 00:00:20 Agent KPIs Random ► III Demo Dashboard
Bat, Demarcus	96:35:03	00:01:45	00:01:54		Kates, Wynell	6202	Last Updated: 17:08 Snooze Deactivate
Bufkin, Sandra	96:35:03	00:01:53	00:01:52		Hoffer, Gerardo	6228	Login Time for multiple Agents is ≤ 00:00:50 Agent KPIs ▶ ■ Demo Dashboard Detection to the second secon
Burlingame, Gr	96:35:03	00:01:51	00:01:47		Burlingame, Gregoria	6244	Last opposited. 17.06 Sinoze Descrivate
Candy, Adrian	96:35:03	00:01:50	00:01:46		Strange, Lashawna	6256	AHT ▶ ■ UX Testing ▲ 00.06.03 > Last Updated: 17.08 ⑤ Snooze ⑤ Deactivate
					= wh		Sinocze All
				:			= : = :
Agent KPIs R		Agent Login			Agent KPIs Random		Agent KPIs Random
Ready Time		Login Tir	ne		Login Time Random		Gorbatovskiy, Dmitry
C	A		\frown		Gorbatovskiy, Dmitry		00.01.22
00:5	51:31	В	00:01:31		Bat, Demarcus		00.00:52
					Bufkin, Sandra	\sim	Login Time
A Zolatarev, Roman	00:17:29	A Doe, J	ohn 00:0	D:46	Doe, John	~~~~	00:01:01 ⊘
B Doe, John C Gorbatovskiy, Dm	00:17:08 itry 00:16:54	B Gorba	tovskiy, Dmitry 00:0	0:45			
					<u></u>		24h 60m 15m

Accéder à des rapports

Vous pouvez ouvrir le tableau de bord de Genesys Pulse pour afficher les rapports en temps réel.

Les rapports sont affichés dans des widgets, qui peuvent aisément être développés pour atteindre la taille du tableau de bord et afficher des détails supplémentaires.

Gérer les tableaux de bord et les murs

Pulse		
Customer X	E Agent KPIs	E. Agent Login Exte
:	+ Add a Widget	
Agent Login	🖌 Customize	jent Login Extended Statu
Time in Status	Clone	Name
Burlingame, Gregoria	Publish (Enable Sharing)	Anastasio, Jae
Bat, Demarcus	🛨 Download	Bat, Demarcus
Anastasio, Jae	X Close	Bufkin, Sandra
Bufkin, Sandra	96:44:03 🥝	Burlingame, Gregoria
Candy, Adrian	96:44:03 🥏	Candy, Adrian
<u> </u>		

Utilisez les onglets pour gérer les tableaux de bord et les murs de Genesys Pulse. Cliquez sur l'icône Plus située dans le coin droit de l'onglet du tableau de bord pour accéder aux options suivantes :

- Ajouter un widget—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord ou au mur.
- Cloner—Permet de créer une copie du tableau de bord ou du mur.
- Fermer—Permet de fermer le tableau de bord ou le mur.
- **Personnaliser**—Permet de modifier le nom, la description et d'autres options du tableau de bord ou du mur.
- Télécharger—Exporter le tableau de bord ou le mur au format JSON.
- Lancer—Permet de lancer un mur.
- Publier—Permet de partager un tableau de bord ou un mur non publié.

- Sauvegarder sous—Permet de sauvegarder une nouvelle copie du tableau de bord ou du mur publié.
- Mettre à jour la copie partagée—Permet de remplacer la copie publiée du tableau de bord ou du mur.

Utiliser des widgets de rapport

<mark>o</mark> Pulse						
Customer X	:	E. Agent KP	ls	:	E. Agent	Login Ext
			:.			
Agent Login			₫	Expar	id to tab	led Stat
Time in Status			1	Edit		
Burlingame, Gregoria		96:57:03	ø	Clone		
Bat, Demarcus		96:57:03	Ô	Delete	2	
Anastasio, Jae		96:57:03	*	Down	load Widget	
Bufkin, Sandra		96:57:03	0		Burlingame,	Gregoria
Candy Adrian		96.57.03	0		Candy, Adria	n
oundy, Aunun		50.01.00				
<u> </u>						

Les widgets de Genesys Pulse affichent les statistiques clés des objets sur votre tableau de bord sous la forme de graphiques (Donut, Grille, Indicateur de performance clé [KPI], Suivi de temps ou Liste).

Vous pouvez :

- Cloner—Permet de créer une copie du widget.
- **Supprimer**—Permet de supprimer le widget.
- Télécharger—Permet de télécharger les données du rapport dans un fichier CSV.
- Modifier—Permet de modifier le widget.

• Développer à l'onglet—Permet d'afficher une vue développée et détaillée du rapport.

Vous pouvez également ajouter de nouveaux widgets à votre tableau de bord.

Développer des rapports en tableau de bord

		:		
Agent Group Status			Expand to tab	l.
Not Ready		/	Edit	IJ
SJO	131	e	Clone	
asipto_test	138	Ē	Delete	
EMPIRIX	150	±	Download Widget	t
PG_SIP_EUW	179			
= wh				
		1		

Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget, puis sélectionnez **Développer à** l'onglet pour afficher une vue détaillée de votre rapport. Ce rapport développé s'ouvre dans un nouvel onglet, de façon à ne pas impacter le tableau de bord d'origine.

Vous pouvez :

- Télécharger les données du rapport dans un fichier CSV en sélectionnant **Télécharger le widget** depuis le menu Plus ;
- Modifier le widget source en sélectionnant Modifier dans le menu Plus ;
- Trier des options, définir des objets et définir des statistiques à afficher ;
- afficher quatre types de graphiques disponibles dans le widget développé :
 - [+] Suivi du temps



• [+] Diagramme en bâtons



• [+] Histogramme

Pulse									¢ d	efault 👻
nerabc 🚦 🗄 Ag	gent KPIs Long	🗄 Queue KPIs	🗄 🗄 Agent L	ogin 3 🚦 🗖 Default	🗄 🗄 Agent KPIs	: 🗄 Agent Login Stat	u 🚦 🖪 Agent Login	: De	mo Dashboard : 🚦 🔝 Agent KPIs	: >
gent KPIs									£ =	87 :
										_
tal	~ \$	0	5000	10000	15000	20000	25000	30000	Numerical Statistics	~
me6256, fname6256	29121								Select All	
ne6101, fname6101	28311								O Held	
ve6302, fname6302	25851									
e5310, mame6310	25088								Transfers Made	
eldd3 fnameldd3	24195								Consult Made	
e6986, fname6986	24064								Short Talk < 10s	
e0908, fname0908	24032					_				
e6927, fname6927	23804									
e6277, fname6277	23446									
e6923, fname6923	23390									
e6416, fname6416	23241									
e6008, fname6008	22730									
e6462, fname6462	22568									
e5979, fname5979	22362									
e6138, fname6138	22341									
e5973, fname5973	22152									
e0031, fhame6031	22031									
e9909, mame5909	21847									
4287 hame5287	21004									
6090 fname6090	21731									

• [+] Données

Depuis la version 9.0.001, de nouvelles options sont disponibles dans le menu Personnaliser :

- **Densité de ligne** : Confortable par défaut ou Compacte
- Contraste de couleurs de ligne : Faible (c'est l'option par défaut) ou Elevé
- **Réinitialiser la largeur de colonne** Permet de réinitialiser les colonnes à la largeur par défaut.

						Q , Search		~
Name 🔺	Login Time	Ready Time	Not Ready Time	Break Time	Lunch Time	Offline Time	Ringing T	Row Density
Anastasio, Jae	00:00:23 🛕	02:39:46	02:33:23	02:35:34	02:36:40	02:42:58	02:3	Comfy
att, Demarcus	00:01:06 🥑	02:37:16	02:38:19	02:38:20	02:38:21	02:39:24	02:3	 Compact
ufkin, Sandra	00:00:40 🛕	02:37:42	02:39:51	02:38:43	02:40:58	02:35:37	02:4	
urlingame, Greg	00:00:07 🌗	02:37:12	02:38:12	02:36:14	02:32:59	02:39:18	02:3	Row Color Contrast
andy, Adrian	00:01:13 🥑	02:38:51	02:34:43	02:38:52	02:42:10	02:34:44	02:4	Low
oe, John	00:01:23 🥑	02:35:55	02:40:07	02:33:46	02:35:56	02:40:08	02:4	
Doom, Tona	00:01:04 🥑	02:33:15	02:42:48	02:37:28	02:33:16	02:34:26	02:3	 High
Gildersleeve, Libr	00:00:46 🛕	02:33:36	02:33:37	02:35:45	02:39:59	02:43:10	02:3	
Hilyard, Ellena	00:01:13 🥑	02:38:02	02:33:55	02:36:04	02:38:03	02:38:04	02:3	Reset Column Widt
Hoffer, Gerardo	00:00:52 🥑	02:38:28	02:40:39	02:34:21	02:35:22	02:35:23	02:42:	44 C
acovelli, Terresa	00:00:53 🥑	02:38:32	02:41:53	02:37:23	02:41:54	02:39:38	02:34:	24 C
Juneau, Debbi	00:01:09 🥑	02:36:58	02:34:52	02:40:11	02:34:53	02:39:02	02:32:	37 C
Kates, Wynell	00:00:05 🌗	02:32:53	02:37:07	02:35:04	02:42:32	02:42:33	02:41:	30 C
Marley, Jonelle	00:00:29 🛕	02:38:24	02:36:23	02:33:07	02:33:08	02:38:25	02:33:	09 C
Mcquire, Dacia	00:01:23 🥑	02:42:06	02:34:38	02:33:32	02:37:46	02:34:39	02:43:	04 C
Minix, Chantay	00:01:17 🥑	02:36:18	02:41:41	02:34:13	02:41:42	02:35:09	02:36:	19 C
Petties, Maryanna	00:01:23 🥑	02:42:53	02:38:38	02:36:37	02:35:32	02:36:38	02:40:	51 C
Strange, Lashawna	00:01:17 🥑	02:40:22	02:41:29	02:37:05	02:40:23	02:32:52	02:40:	24 C
Sutton, Alisa	00:01:03 🥑	02:40:17	02:40:18	02:32:47	02:32:48	02:39:07	02:37:	02 C
Markend Markeda	00:00:07	02:41:11	00.41.10	00.00.40	02:40:02	00.00.50	00.07	F0 (

Que faire ensuite ?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- Gérer les tableaux de bord et les murs
- Exemples de tableau de bord et de mur
- Ajouter des widgets de rapport
- Rapports populaires en temps réel
- Afficher le contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME