



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 statistiques

Propriétés statistiques

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 statistiques**
 - 1.1 Alias
 - 1.2 Alias d'affichage
 - 1.3 Description
 - 1.4 Format d'affichage
 - 1.5 Exclure du filtre les agents déconnectés
 - 1.6 Filtres
 - 1.7 Formule
 - 1.8 GroupBy
 - 1.9 Insensibilité
 - 1.10 Mode de notification
 - 1.11 Fréquence de notification
 - 1.12 Type de statistique
 - 1.13 Profil horaire
 - 1.14 Plage horaire
 - 1.15 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.

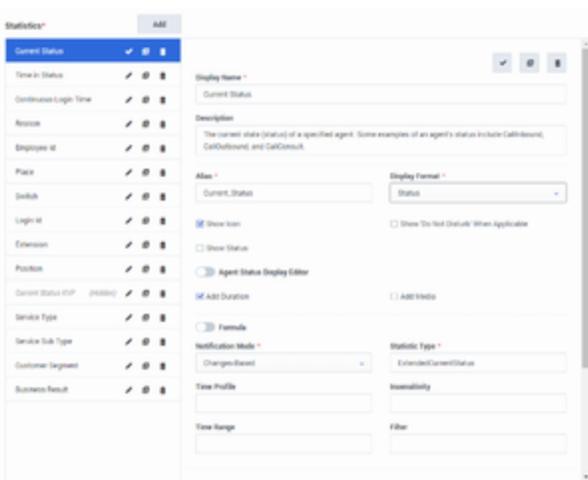
Format d'affichage

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, Statut

Depuis la version 9.0.0, un nouveau format d'affichage **Statut** est disponible pour les statistiques avec Type de statistiques = ExtendedCurrentStatus. Le format d'affichage **Statut** permet de sélectionner les propriétés de statut de l'agent actuel que vous voulez afficher :

- Afficher statut
- Afficher l'icone
- Ajouter une durée
- Ajouter un média
- Afficher le message 'Ne pas déranger', le cas échéant



Options d'affichage du statut de l'agent

Depuis la version 9.0.001, l'éditeur d'options d'affichage avancé est disponible pour le format d'affichage Statut. Il permet de remplacer complètement la représentation standard par une représentation conçue par l'utilisateur basée sur la syntaxe **de littéraux de chaîne JavaScript**.

Les variables suivantes peuvent être utilisées pour construire le statut à afficher :

- `${status}`-nom du statut
- `${media}`-nom du média
- `${duration}`-durée du statut actuel au format heure (hh:mm:ss)
- `${dnd}`-durée du statut 'Ne pas déranger' au format d'heure (hh:mm:ss). La case Afficher le message 'Ne pas déranger', le cas échéant doit être sélectionnée pour afficher le statut Ne pas déranger et la durée même si la variable `${dnd}` est définie dans le format personnalisé par l'éditeur.

Lorsque la valeur `${media}` ou `${dnd}` n'est pas disponible, elle s'affiche comme non définie. Pour éviter cela, vous pouvez spécifier des conditions et utiliser des opérateurs ternaires.

Exemples :

Format d'affichage	Exemple de données affichées
<code>\${media && !dnd ? media + " " : ""}\${status}(\${duration})</code> (représentation de format standard quand toutes les propriétés du statut sont sélectionnées)	voice WaitForNextCall(00:23:12) ou LoggedOut(01:20:15) ou DoNotDisturb(00:03:10)
<code>\${duration} + " in " + status}\${media ? "(" + media + ")" : ""}</code>	00:23:12 in WaitForNextCall(voice) ou 01:02:00 in LoggedOut

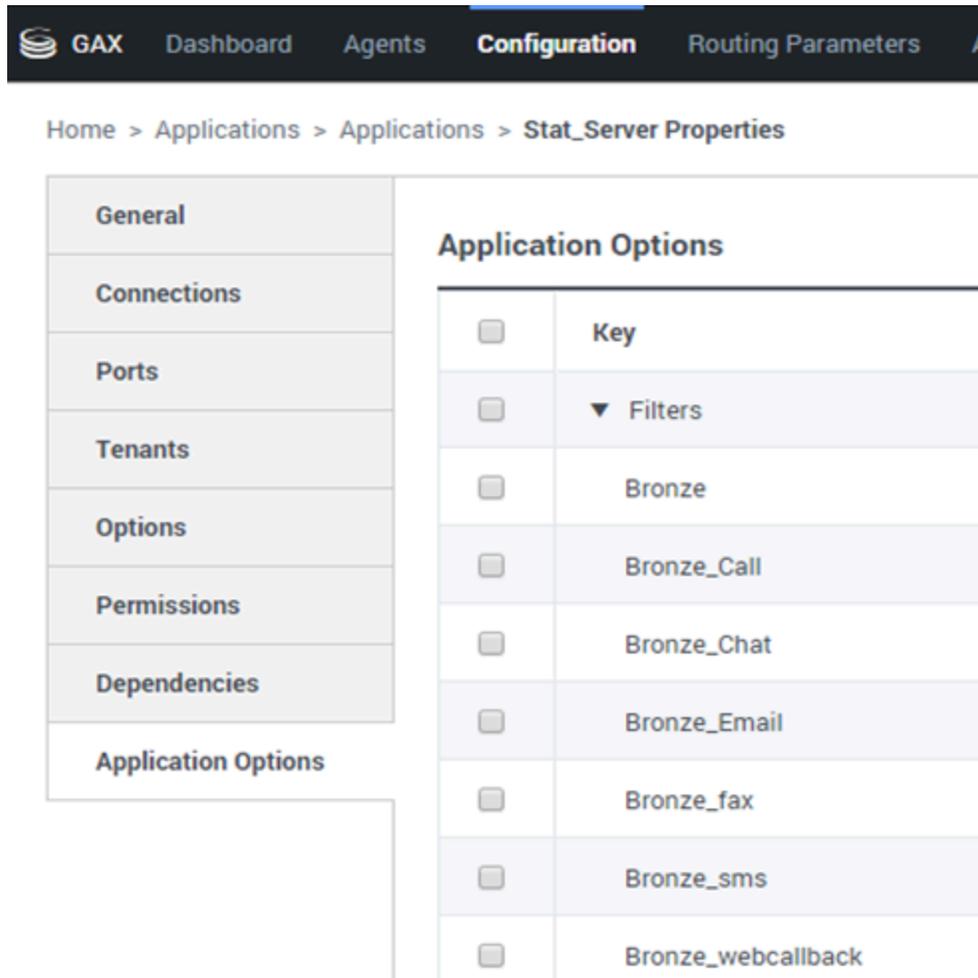
Exclure du filtre les agents déconnectés

The screenshot displays the configuration interface for the 'Current Status' statistic. On the left, a list of statistics is shown, with 'Current Status' selected. The right panel contains configuration fields:

- Display Name:** Current Status
- Description:** The current state (status) of a specified agent. Some examples of an agent's status include CallInbound, CallOutbound, and CallConsult.
- Alias:** Current_Status
- Display Format:** String
- Show Agent State Icon
- Formula
- Notification Mode:** Changes-Based
- Statistic Type:** ExtendedCurrentStatus
- Time Profile:** (empty)
- Time Range:** (empty)
- Insensitivity:** (empty)
- Filter:** (empty)
- Hide Statistic
- Filter Out LoggedOut Agents
- Additional Data:**
 - Hardware Reason Codes
 - Software Reason Codes
 - User Data

Vous pouvez filtrer les agents avec le statut Non connecté afin qu'ils soient exclus de vos rapports dans un modèle de rapport. L'option Exclure du filtre les agents déconnectés fonctionne conjointement avec les statistiques de statut actuel, basées sur le type de statistique ExtendedCurrentStatus. Une fois activée, l'option Exclure du filtre les agents déconnectés est appliquée à toutes les statistiques du modèle.

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 le [Guide d'utilisation de 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("Language","Spanish").

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

The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, a list of statistics is displayed, with 'Answers' selected. On the right, the configuration panel for 'Answers' is shown. The 'Display Name' is 'Answers', and the 'Description' is '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'. The 'Alias' is 'Campaign_Answers' and the 'Display Format' is 'Integer'. The 'Formula' checkbox is checked and circled in black. At the bottom right, there is a 'Save' button.

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 : `Data.<Statistic-Alias>.Value`

Toutes les formules doivent contenir au moins une assignation pour la variable `Result` (par exemple, `Result=`). 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

Name	CallInternal	Segment	Language
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 Stat Server qui a été introduite dans la version 8.5.103. Consultez le [Guide de l'utilisateur de Stat Server](#) pour plus d'informations sur la fonction GroupBy.

- Genesys 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 Genesys 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
- **GroupByColumns**—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=DNAction
```

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 [créez un modèle](#).

Insensibilité

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

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (selected), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. On the left, a sidebar menu lists General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration options.

<input type="checkbox"/>	Key	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandonedFromRinging	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandTime	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Inbound	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Other	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Outbound	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentLogInTime	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentReadyTime	
<input type="checkbox"/>	▼ 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.

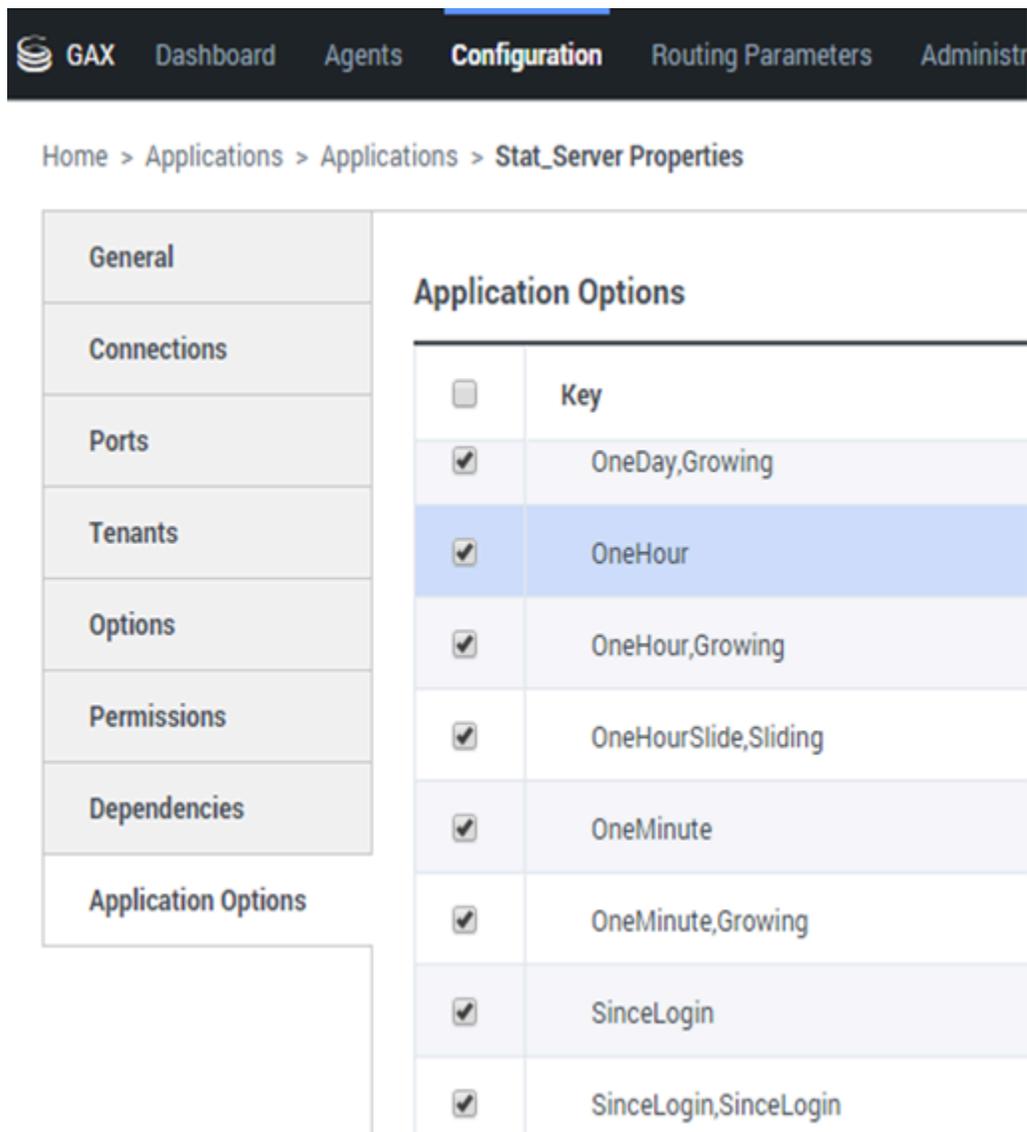
Votre compte doit posséder les privilèges nécessaires pour accéder à la section Configuration.

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 de type Stat, consultez le [guide d'utilisation de Stat Server](#).

Profil horaire



The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', 'Routing Parameters', and 'Administr...'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. The left sidebar contains a menu with 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options'. The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	Key
<input checked="" type="checkbox"/>	OneDay,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHourSlide,Sliding
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin,SinceLogin

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 le [guide d'utilisation de 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 interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', and 'Routing Parameters'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left is a sidebar menu with options: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration options, each with a checkbox and a label.

Key	
<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ TimeRanges
<input type="checkbox"/>	EWT_Announce_TR
<input type="checkbox"/>	Less_3sec
<input type="checkbox"/>	Range0-10
<input type="checkbox"/>	Range0-120
<input type="checkbox"/>	Range0-15
<input type="checkbox"/>	Range0-20
<input type="checkbox"/>	Range0-30

La plage horaire spécifie à quel le moment collecter des données pour un ensemble limité de statistiques. Consultez le [guide d'utilisation de 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
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

Exemple de plage horaire

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

Dans cet exemple, une statistique Genesys 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](#)