



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

Bibliothèque de fonctions de modèles

Bibliothèque de fonctions de modèles

Une fois que vous savez comment [utiliser des formules](#), vous pouvez utiliser cette bibliothèque de fonctions comme référence pour une personnalisation avancée.

Voici une bibliothèque de fonctions pour les modèles standard de Genesys Pulse, automatiquement créés à partir de la version 8.5.102.02 de Genesys Pulse.

Sommaire

- 1 Bibliothèque de fonctions de modèles
 - 1.1 GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}
 - 1.2 GetAgentVoiceStatus(state) → {string}
 - 1.3 GetANI(state, switchID) → {string}
 - 1.4 GetBusinessResult(state)
 - 1.5 GetCustomerSegment(state)
 - 1.6 GetDNIS(state, switchID) → {string}
 - 1.7 GetEmployeeId(state) → {string}
 - 1.8 GetExtension(state) → {string}
 - 1.9 GetLoginId(state) → {string}
 - 1.10 GetPlace(state) → {string}
 - 1.11 GetPosition(state) → {string}
 - 1.12 GetReasonCodes(state) → {string}
 - 1.13 GetServiceSubType(state)
 - 1.14 GetServiceType(state)
 - 1.15 GetStatusDuration(state) → {Number}
 - 1.16 GetSwitches(state, sep)
 - 1.17 GetUserDataValue(state, key)

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Obtenez le nom de l'état de l'agent pour le média autre que la voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
multimédia	chaîne	Nom du média.

Renvoie :

Nom du statut, si **état** et **multimédia** sont disponibles, *chaîne vide* si des informations sur un média défini ne sont pas disponibles dans l'état actuel donné, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent, ou si **multimédia** est null, non spécifié ou vide.

Type = chaîne

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Obtenez le nom de l'état de l'agent pour le média voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

Nom statut, si **état** est disponible, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

Type = chaîne

GetANI(state, switchID) → {string}

Obtenez un premier attribut ANI disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
état	AgentCurrentState		État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
switchID	chaîne	<facultatif>	Nom du commutateur facultatif pour limiter la recherche.

Renvoie :

valeur ANI, si détectée, *chaîne vide* si non détectée, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

Type = chaîne

GetBusinessResult(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du résultat commercial.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

Valeur du résultat commercial, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetCustomerSegment(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur de SegmentClientèle.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

valeur du SegmentClientèle, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Obtenez un premier attribut DNIS disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
état	AgentCurrentState		État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
switchID	chaîne	<facultatif>	Nom du commutateur facultatif pour limiter la recherche.

Renvoi :

valeur DNIS, si détectée, *chaîne vide* si non détectée, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

Type = chaîne

GetEmployeeId(state) → {string}

Obtenez les ID d'employé des agent désignés dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
-----	------	-------------

état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)
------	-------------------	--

Renvoie :

*ID employé de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetExtension(state) → {string}

Obtenez l'extension des agent désignés dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*Extension de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetLoginId(state) → {string}

Obtenez les ID de connexion des agent désignés dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*ID de connexion de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetPlace(state) → {string}

Obtenez les places des agent désignés dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

*Nom de la place de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

Type = chaîne

GetPosition(state) → {string}

Obtenez la position ACD des agent désignés dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée)

Renvoie :

*Position ACD de l'agent, si disponible, chaîne vide si non disponible (en général, lorsque l'agent est déconnecté), null si **état** est null ou n'est pas un état de*

l'agent.

Type = chaîne

GetReasonCodes(state) → {string}

Obtenez les codes de raison correspondant à l'état actuel de l'agent à partir de tous les types de média. Les codes de raison peuvent être obtenus uniquement pour les états d'agent suivants : LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

Codes de raison, séparés par « ; », si disponibles, *chaîne vide*, si le code de raison n'est pas disponible, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

Type = chaîne

GetServiceSubType(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du ServiceSubType.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

valeur du ServiceSubType, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetServiceType(state)

Obtenez la valeur des données utilisateur du ServiceType.

Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

valeur du ServiceType, si disponible, *chaîne vide*, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, *null* si **état** est null ou n'est pas un état d'agent.

GetStatusDuration(state) → { Number }

Obtenez la durée de l'état actuel de l'agent.

Paramètres :

Nom	Description
état	État actuel de l'agent, du groupe d'agents, du DN ou de la campagne (en général, la valeur de la statistique appropriée).

Renvoie :

Durée, en secondes, si **état** est disponible, *null* si **état** est null.

Type = nombre

GetSwitches(state, sep)

Obtenez la liste des commutateurs sur lesquels l'agent est connecté.

Paramètres :

Nom	Type	Description
-----	------	-------------

état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
sép	chaîne	Séparateur à utiliser. La valeur par défaut est « ; ».

Renvoie :

*Liste des commutateurs, si disponible, chaîne vide si l'agent est complètement déconnecté, null si **état** est null ou n'est pas un état de l'agent.*

GetDataValue(state, key)

Obtenez la valeur des premières données utilisateur trouvées avec une clé donnée.

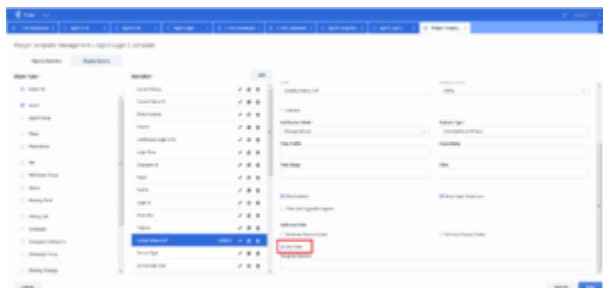
Paramètres :

Nom	Type	Description
état	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (en général, la valeur de la statistique appropriée).
clé	chaîne	Clé données utilisateur

Renvoie :

*Valeurs des données utilisateur, si disponibles, chaîne vide, si les données utilisateur obligatoires ne sont pas disponibles, null si **état** est null ou n'est pas un état d'agent ou si **clé** est null.*

Pour utiliser correctement la fonction GetDataValue(state, key), cochez la case à cocher Données utilisateur dans les options statistiques (état) de l'état actuel :



aucune

Exemple :

La statistique `Current_Status` est définie par les propriétés des options de Stat Server. Le type de statistique `ExtendedCurrentStatus`, défini ci-dessous, renvoie un objet spécifique qui peut être analysé plus en détails.

[ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState

MainMask=*

Objects=Agent

Subject=DNAction

Vous pouvez afficher la valeur des données utilisateur ci-jointe à l'aide de la statistique `Current_Status`.

Formule : Récupérer la valeur des données utilisateur jointes avec la clé 'NOM'

*Result = G.GetUserDataValue(Data.Current_Status.Value, '**NAME**');*