



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

Gérer les modèles de rapport

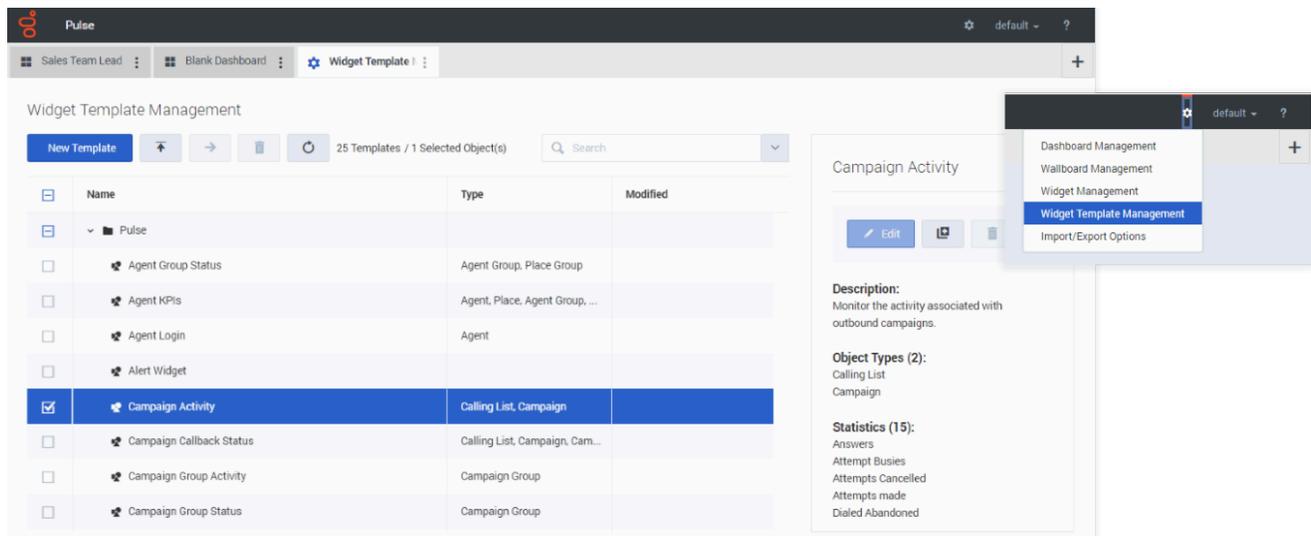
Gérer les modèles de rapport

Vous pouvez créer et utiliser des modèles pour simplifier la création de widgets ? Les utilisateurs disposant des privilèges appropriés peuvent créer ou modifier les modèles. Vous pouvez ainsi créer des widgets différents à l'aide de votre modèle de rapport.

Sommaire

- [1 Gérer les modèles de rapport](#)
 - [1.1 Paramètres](#)
 - [1.2 Masquer les modèles aux autres utilisateurs](#)
 - [1.3 Sélectionner des statistiques](#)
 - [1.4 Groupe de statistiques par colonnes](#)
 - [1.5 Sélectionner les collecteurs](#)
 - [1.6 Options d'affichage](#)
 - [1.7 Alertes](#)
 - [1.8 Propager les modifications du modèle](#)
 - [1.9 Que faire ensuite ?](#)

Paramètres



Pour gérer les modèles de widgets partagés, sélectionnez **Gérer**.

Pour créer un modèle, le plus simple consiste à cloner et modifier un modèle de widget existant dans Genesys Pulse. Genesys Pulse fournit un ensemble de base de modèles prédéfinis complétés par des statistiques qui sont typiques des activités de génération de rapports traitées par les solutions Genesys. Les utilisateurs disposant des privilèges appropriés peuvent créer ou modifier des modèles disponibles.

Pour créer un modèle de widget, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet.
- Une ou plusieurs statistiques (au moins une statistique non-chaîne).
- Un type de widget avec des options spécifiques pour afficher les informations.

Vous pouvez masquer ou afficher les statistiques et options d'affichage lorsque vous créez ou modifiez les widgets.

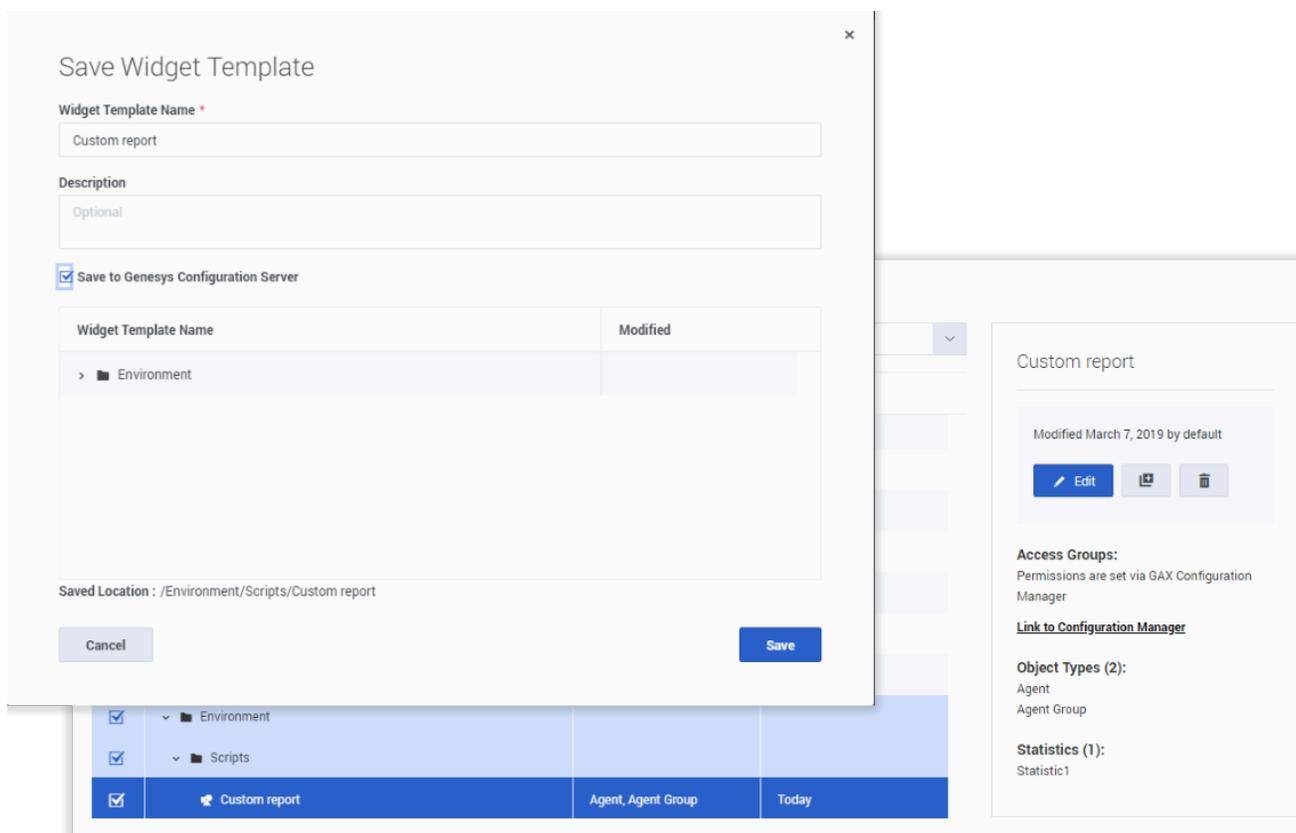
Conseil

Vous pouvez cloner le modèle de widget de texte pour créer vos propres paramètres prédéfinis en vue d'une utilisation future.

Important

Vous pouvez modifier uniquement les modèles créés par l'utilisateur, à moins que l'option **editable_templates** de la section **[pulse]** de l'objet Application Genesys Pulse soit définie sur true. Genesys Pulse remplace toutes les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que Genesys Pulse démarre, sauf si vous avez réglé l'option **[pulse]/install_templates** sur false.

Masquer les modèles aux autres utilisateurs



Lorsque vous créez vos modèles de widgets, vous pouvez choisir d'empêcher les autres utilisateurs de les voir et de les utiliser.

Important

Pour éviter que d'autres personnes utilisent vos modèles de widgets, vous devez

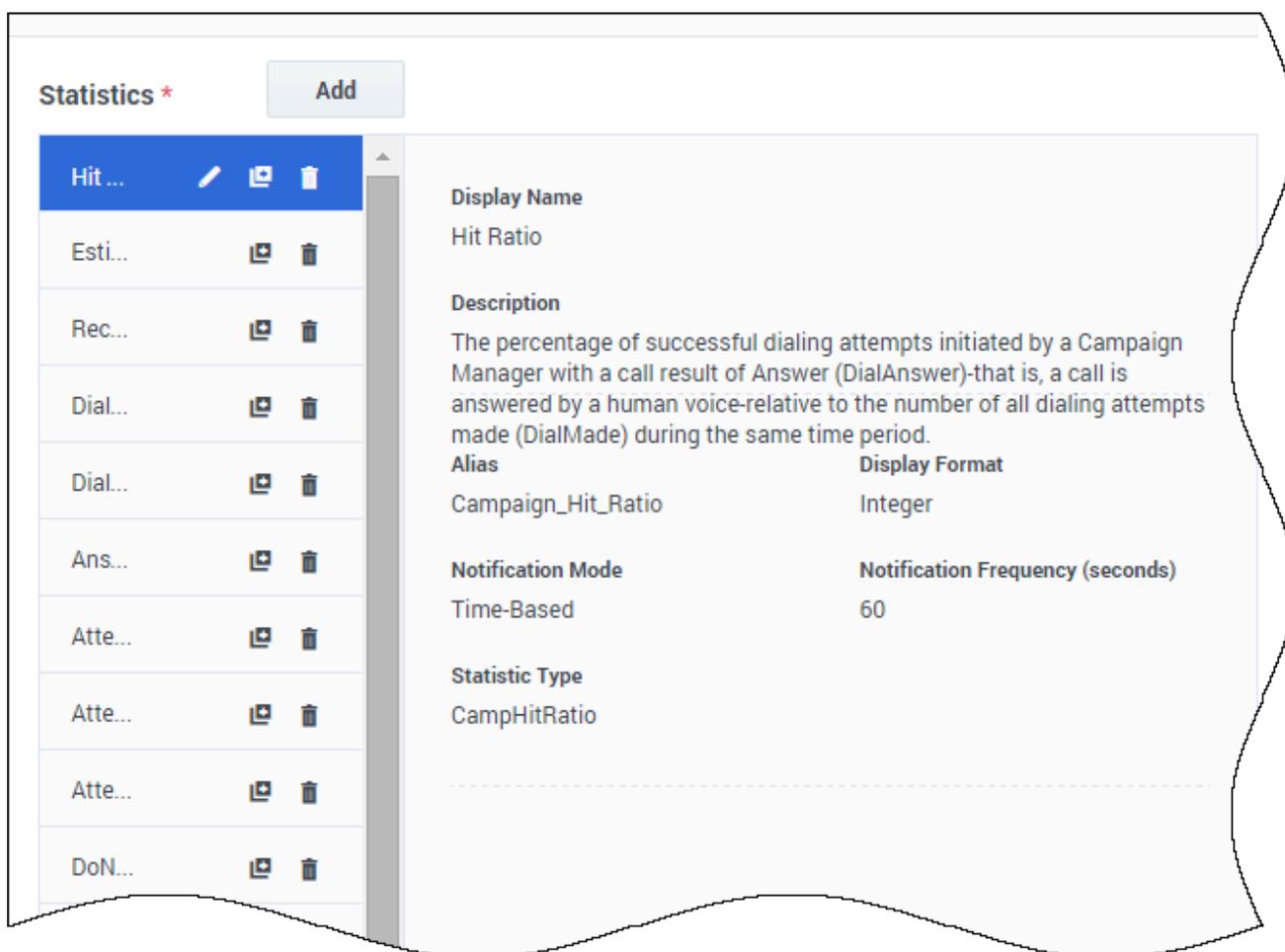
disposer des autorisations GAX : Accès Configmanager, Lire des scripts, et Créer/ Contrôler complètement des scripts.

Lorsque vous sauvegardez vos modèles, choisissez l'option **Sauvegarder sous Configuration Server Genesys**.

Ensuite, à partir de la gestion des modèles, cliquez sur **Lien vers le Gestionnaire de configuration** à droite, sous **Groupes d'accès**.

D'ici, vous pouvez définir les autorisations des utilisateurs sur vos modèles.

Sélectionner des statistiques



Dans la définition des statistiques Genesys Pulse, vous pouvez spécifier les paramètres de statistiques de votre choix, qu'ils soient disponibles ou non sur un Stat Server dans votre

environnement. Cela implique que vous devez également mettre à jour les options Stat Server pour que le Stat Server connecté à Genesys Pulse contienne les options correspondantes (les types de statistiques et les filtres, par exemple). Vous pouvez afficher ou masquer les statistiques selon vos besoins.

Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Choisissez les statistiques et les **propriétés** à inclure dans votre modèle. Voir la section dédiée aux **modèles de rapport et détails des statistiques**.

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

Groupe de statistiques par colonnes

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics | Display Options

Object Type *

- Select All
- Agent
- Agent Group
- Place
- Place Group
- DN
- DN/Queue Group
- Queue
- Routing Point
- Calling List
- Campaign
- Campaign Calling List
- Campaign Group
- Routing Strategy

Statistics* Add

Current Status	✓	🗑️
Time in Status	✍️	🗑️
Login Time	✍️	🗑️
Continuous Login T...	✍️	🗑️
Reason	✍️	🗑️
Employee Id	✍️	🗑️
Place	✍️	🗑️
Switch	✍️	🗑️
Login Id	✍️	🗑️
Extension	✍️	🗑️
Position	✍️	🗑️
Current Status KVP	✍️	🗑️
Service Type	✍️	🗑️
Service Sub Type	✍️	🗑️
Customer Segment	✍️	🗑️
Business Result	✍️	🗑️

Current_Status | String

Formula

Notification Mode * | Statistic Type *

Changes-Based | ExtendedCurrentStatus

Time Profile | Insensitivity

Time Range | Filter

Hide Statistic | Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes | Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

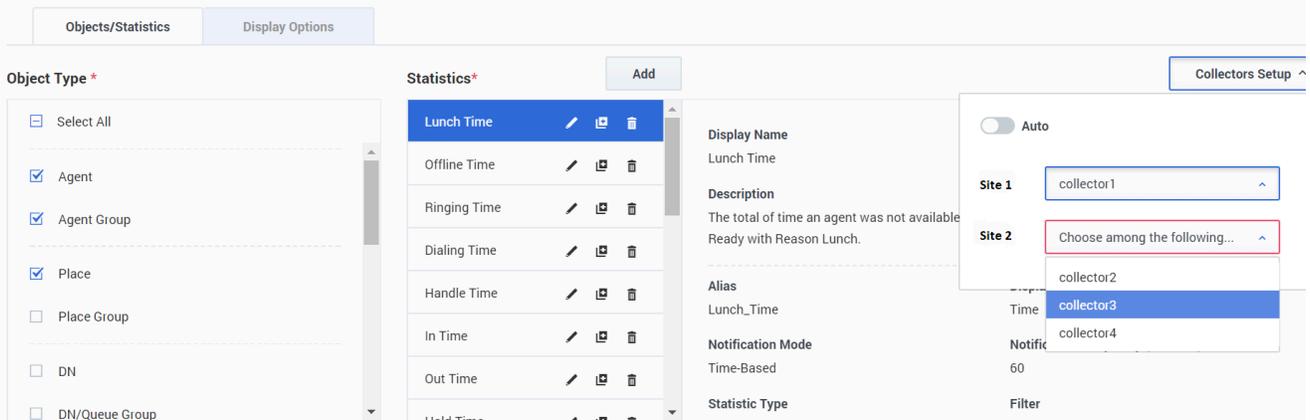
Tout d'abord, le StatType avec **GroupBy** et **GroupByColumns** doivent être définis dans les options de Stat Server.

Une fois que les statistiques sont définies, vous pouvez créer un modèle avec cette statistique, en utilisant le champ **Grouper par colonnes**. Consultez la section **GroupBy** sur la [page Propriétés statistiques](#).

Vous pouvez ainsi créer des widgets différents à l'aide de ce nouveau modèle.

Sélectionner les collecteurs

Widget Template Management > Agent KPIs Random Template



Depuis la version 8.5.108, Genesys Pulse permet aux utilisateurs d'attribuer des collecteurs Genesys Pulse spécifiques pour traiter tous les widgets basés sur ce modèle. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez définir l'option **enable_manual_collector_Binding** sur true dans la section **[pulse]** de l'objet Application Genesys Pulse, puis attribuer le rôle avec le privilège Pulse Manually Bind Collectors aux utilisateurs sélectionnés.

Sur la capture d'écran, vous pouvez voir le site 1 et le site 2, car il s'agit d'une configuration multisite. Pour une configuration simple, il n'y a qu'un seul site.

Options d'affichage

Widget Template Management > Campaign Activity Custom Template

Objects/Statistics | **Display Options** | Alerts

Template Name
Campaign Activity Custom

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Widget refresh rate
60 seconds

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Object	Hit Ratio
Object 1	60
Object 4	98
Object 3	345
Object 2	682
Object 0	940

Buttons: Cancel, Save

Définissez les options d'affichage de votre widget de rapport pour valider votre modèle. Ces options permettent de définir ce que les utilisateurs voient, mais ils peuvent **modifier ces options à partir de leurs propres tableaux de bord** au moment où ils créent ou **modifient** des widgets.

- Nommez le widget de rapport et donnez-lui un titre.
- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.
- Sélectionnez d'autres options disponibles.
Remarque : la valeur maximale des graphiques à barres 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.

- Sélectionnez les options associées à la visualisation (la taille, par exemple).
- Facultatif : Pour les modèles configurés pour utiliser des statistiques basées sur les modifications (CurrentStatus et ExtendedCurrentStatus), vous devez **activer les mises à jour rapides**. Consultez le document [Déploiement de RabbitMQ pour la mise à jour rapide des widgets](#).

Important

Confirmez que votre environnement peut gérer le nombre de widgets et la fréquence d'actualisation que vous prévoyez d'utiliser. Plus la fréquence d'actualisation est courte, plus les exigences en matière de processeur, de mémoire, de disque et de réseau sont importantes.

Conseil

Le type de widget Ligne n'est pas disponible dans l'assistant Modèle. Vous pouvez choisir ce type quand vous créez un widget avec des objets sélectionnés individuellement (pas par groupe).

Alertes

The screenshot shows the Pulse Alerts configuration interface for an Agent Login Template. The interface is divided into two main sections: 'Alerts for Statistic (1)' and 'Advanced Alerts (1)'. The 'Alerts for Statistic (1)' section shows a table with columns for the statistic name, a 'Lower is better' checkbox, and three alert conditions with their respective values. The 'Advanced Alerts (1)' section shows a 'Builder' mode with two conditions: 'Login Time' (Equal or smaller than 560) and 'Continuous Login Time' (Greater than 1200). The actions section is configured to send an email 'Login Alert' to 'username@example.com' when conditions are true for 10 seconds.

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics | Display Options | Alerts

Alerts for Statistic (1)

Statistic	Lower is better	Alert Condition	Value
Time in Status	<input type="checkbox"/>	if equal or greater than...	900
		if equal or smaller than...	900
		if equal or smaller than...	600

Add Alerts for Statistic

Advanced Alerts (1)

1 Conditions

Builder or and

Login Time	Equal or smaller than	560	x +
Continuous Login Time	Greater than	1200	x +

Actions

Conditions must be true for 10 seconds

Send Email Login Alert to username@example.com

Cancel Done

Cancel Save

Depuis la version 9.0.000, les alertes peuvent être utilisées pour spécifier des seuils (rouge, orange et vert) pour chaque statistique numérique (formats heure, nombre entier, pourcentage ou nombre) dans les **alertes de statistiques**. Vous pouvez spécifier des valeurs décimales comme valeurs de seuil pour les statistiques Numéro/Pourcentage et les valeurs entières pour d'autres statistiques.

Avertissement

Seules les statistiques numériques non basées sur des formules (formats Durée, Nombre entier, Pourcentage ou Nombre) et le mode de notification basé sur le temps ou basé sur la réinitialisation sont disponibles dans le panneau **Alertes avancées**.

Spécifiez la condition complexe dans la section Alertes avancées lorsque vous devez utiliser plusieurs statistiques ou envoyer des notifications par courriel. La section Alertes avancées a les

deux modes suivants :

- **Générateur.** Simplifie l'élaboration de conditions de base.
- **Avancé.** Permet d'élaborer une condition complexe en affectant la valeur booléenne, numérique ou de la chaîne à la variable Résultat à l'aide de toute expression JavaScript valide.

La section Alertes avancées n'est pas disponible dans certaines configurations de Genesys Pulse. Voir [Microservices](#) pour plus d'informations.

Propager les modifications du modèle

Save Widget Template "Custom report" ✕

Select the widgets to update:

<input checked="" type="checkbox"/>	Widget Name	User
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	default
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	Shared Widget
<input checked="" type="checkbox"/>	Custom report	ezpulse2

Overwrite Display Options and Alerts for selected widgets.

i Based on the template changes, Genesys recommends you overwrite the Display Options for the selected widgets.

Lorsque l'édition est terminée et que vous cliquez sur **Sauvegarder**, Genesys Pulse affiche une liste de tous les widgets utilisateurs utilisant le modèle. Genesys Pulse répertorie les titres et les propriétaires des widgets.

- Sélectionnez les widgets à mettre à jour.
- Si besoin, Genesys Pulse fournit la case à cocher Remplacez les options d'affichage et les alertes pour les widgets sélectionnés.
 - Si vous cochez la case, Genesys Pulse actualise le type de widget, le titre, toutes les autres options d'affichage dans les widgets (à l'exception de la fréquence d'actualisation) et la configuration des alertes pour les statistiques, ainsi que les définitions de statistiques et les types d'objets autorisés.
 - Si vous ne cochez pas cette case, Genesys Pulse met à jour uniquement les définitions de statistiques et les types d'objets autorisés.

Important

Les modifications apportées aux alertes avancées ne sont pas propagées.

Que faire ensuite ?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Types de widgets](#)
- [Rapports populaires en temps réel](#)
- [Affichage du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)
- [Propriétés statistiques](#)
- [Formules de rapport](#)
- [Bibliothèque de fonctions de modèles](#)