



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

Types de widgets

Types de widgets

Les widgets du tableau de bord de Genesys Pulse affichent des graphiques qui permettent de voir en un coup d'œil ce qu'il se passe dans votre centre de contact. La meilleure façon de choisir un type de widget de rapport est d'afficher un aperçu du widget lors de l'ajout d'un nouveau widget. Cette méthode vous permet de voir le type de widget qui affiche le mieux ce que vous souhaitez inclure dans votre rapport. Le widget Texte est créé à partir du modèle de widget de texte et le widget d'alerte est créé à partir du modèle de widget d'alerte.

Sommaire

- [1 Types de widgets](#)
 - [1.1 Widget d'alerte](#)
 - [1.2 Widget Donut](#)
 - [1.3 Widget de grille](#)
 - [1.4 Widget KPI](#)
 - [1.5 Graphique en courbes](#)
 - [1.6 Widget Liste](#)
 - [1.7 Widget Texte](#)

Widget d'alerte

The screenshot displays an 'Alert Widget' interface. At the top, there are filters for alert status: 2 Critical (red exclamation mark), 0 Warning (yellow triangle), 2 Success (green checkmark), 0 Expired (grey square), and 0 Deactivated (blue checkmark). Below the filters are four alert cards:

- Service Level (10s) for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2, Last Updated: 17:44. Status: Critical (3813%).
- Service Level for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2, Last Updated: 17:44. Status: Critical (3825%).
- Service Level (20s) for US_VQ_Group is $\leq 7000\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2, Last Updated: 17:44. Status: Success (3822%).
- Not Ready for multiple Agent Groups is ≤ 3000** : AirBnB Agent Group Status, Demo Dashboard 2, Last Updated: 17:45. Status: Success (5 Objects).

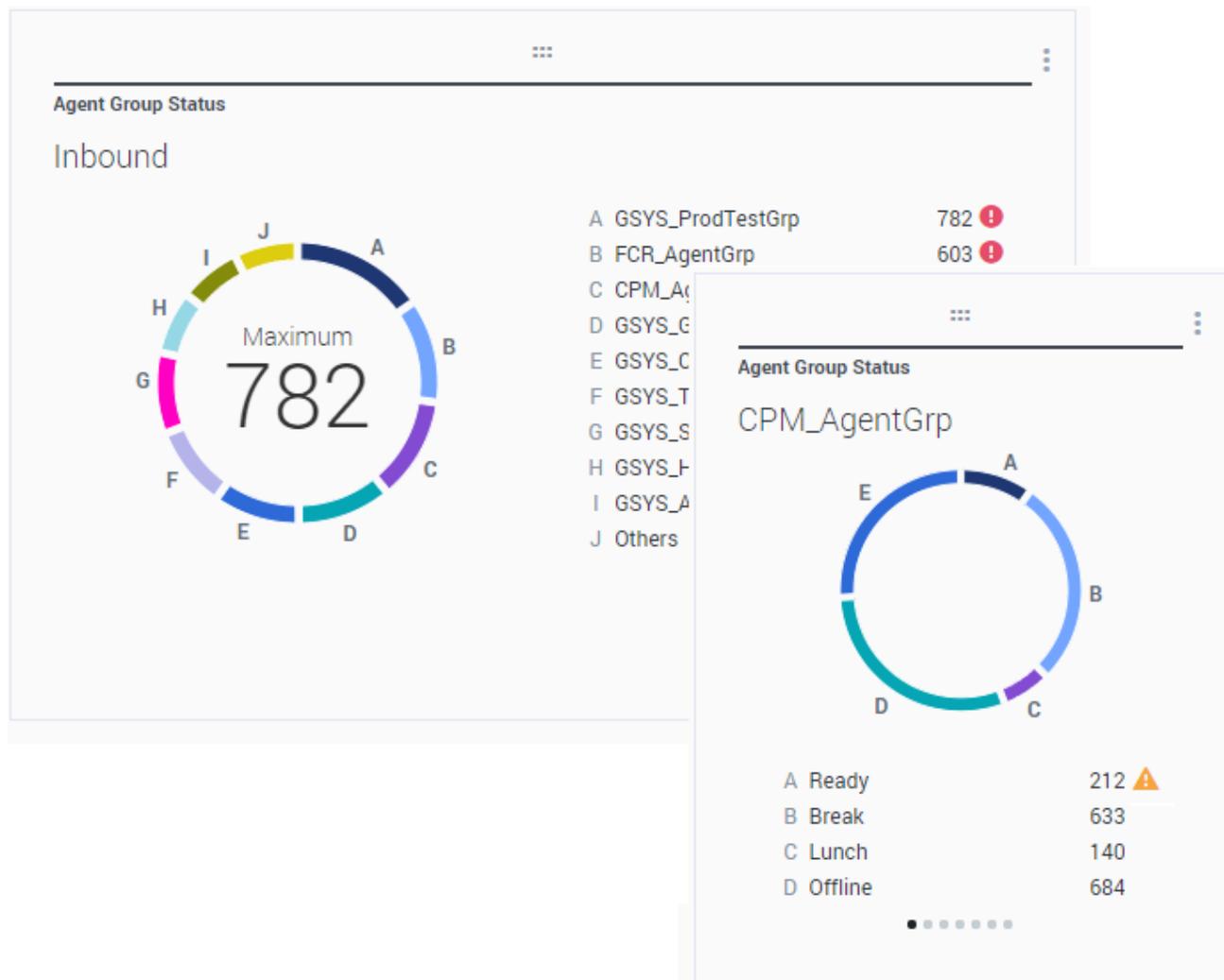
At the bottom, a summary table shows the distribution of objects across different status levels:

Threshold	Count	Status	Percentage
≥ 5000	0	Critical	0% of Objects
≥ 4000	0	Warning	0% of Objects
Neutral	0	Neutral	0% of Objects
≤ 3000	5	Success	100% of Objects

A 'Snooze All' button is located at the bottom left of the widget.

Le widget Alerte est créé à partir du modèle de widget d'alerte. Les alertes de widgets sur les tableaux de bord (ou les murs) spécifiés sont affichées dans le widget Alerte. Les alertes peuvent être désactivées (et réactivées ultérieurement) ou mises en répétition (le délai de répétition par défaut est de 15 minutes).

Widget Donut



Un graphique Donut affiche une représentation proportionnelle des parties d'un échantillon complet, de la même façon qu'un graphique à secteurs.

Le widget Donut affiche soit :

- Une statistique pour un maximum de dix objets spécifiques. Si plus de 10 objets sont définis, le widget affiche des valeurs spécifiques pour neuf d'entre eux et résume la valeur Autres pour le reste.
- Un objet avec les valeurs d'un maximum de dix statistiques définies.

Selon la référence sélectionnée dans l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher plusieurs éléments supplémentaires.

Il est possible d'afficher au centre du widget Donut les valeurs total, moyenne, maximum, moins, ou bien aucune valeur.

Widget de grille

Edit Widget (Demo Dashboard) > Agent KPIs

Objects Statistics Display Options Alerts

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Agent KPIs

Name ▲	Login Time Ra...	Ready Time	Not Ready Time	Q
Anastasio, Jae	00:06:56 ✓	00:14:08	00:07:41	
Batt, Demarcus	00:02:27 ✓	00:08:47	00:00:39	
Bufkin, Sandra	00:08:22 ✓	00:02:56	00:12:05	
Burlingame, Greg...	00:10:33 ✓	00:09:09	00:15:04	
Candy, Adrian	00:15:43 ✓	00:03:47	00:16:34	
Doe, John	00:02:51 ✓	00:03:22	00:06:04	
Doom, Tona	00:12:37 ✓	00:02:02	00:04:47	
Gildersleeve, Libr...	00:05:58 ✓	00:03:22	00:02:16	
Hilyard, Ellena	00:07:56 ✓	00:01:11	00:10:31	
Hoffer, Gerardo	00:09:54 ✓	00:01:39	00:12:46	
Isouelli, Terrell	00:12:44 ✓	00:00:59	00:16:12	

Statistics
3 Selected

Pin Name Column

Row Density
Comfy Compact

Row Color Contrast
Low High

Widget refresh rate
60 seconds

Cancel Save

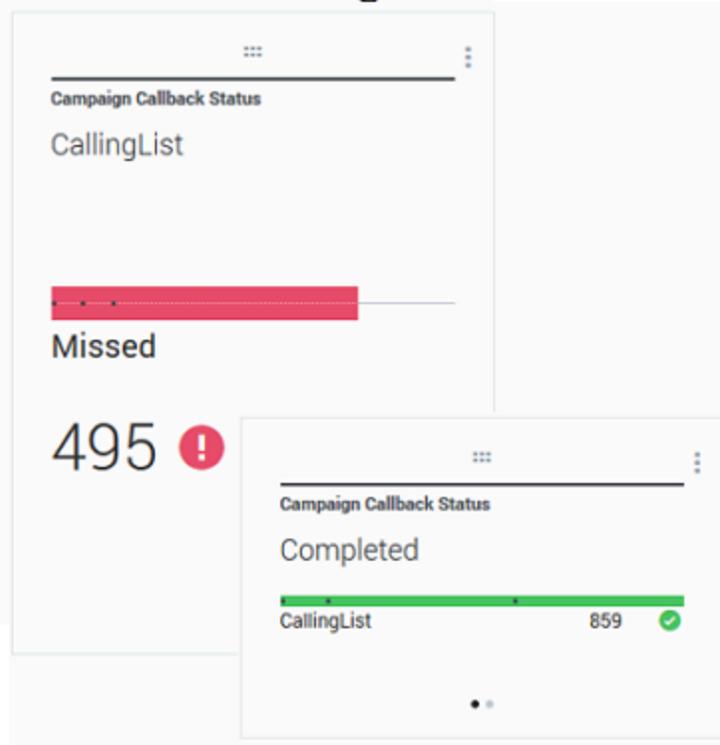
Le widget de grille affiche une liste d'éléments et les statistiques liées.

Depuis la version 9.0.001, de nouvelles options sont disponibles dans l'onglet Options d'affichage de l'assistant Widget pour le widget Grille :

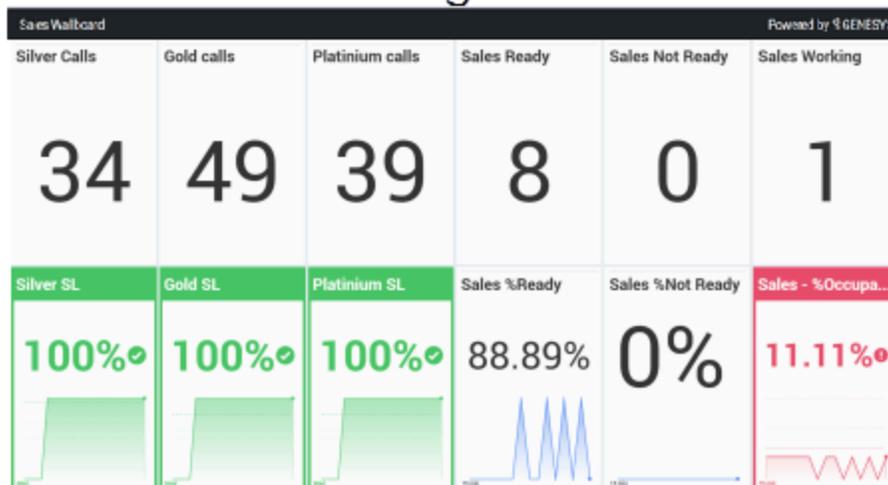
- **Densité de ligne :**
 - ; Confortable (par défaut) ou Compacte
- **Contraste de couleurs de ligne :**
 - ; Faible (c'est l'option par défaut) ou Elevé

Widget KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Important

La valeur maximale des graphiques à barres dans les widgets 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.

Widget KPI du tableau de bord

Le widget KPI d'un tableau de bord affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet, en fonction de la valeur de l'option Cycle par. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.

Widget KPI du mur

Le widget KPI d'un mur est différent de celui d'un tableau de bord. Le widget KPI d'un mur affiche une seule statistique pour un objet sélectionné et est conçu pour des écrans de grande taille. Vous pouvez choisir entre un widget régulier ou de courbe de tendances.

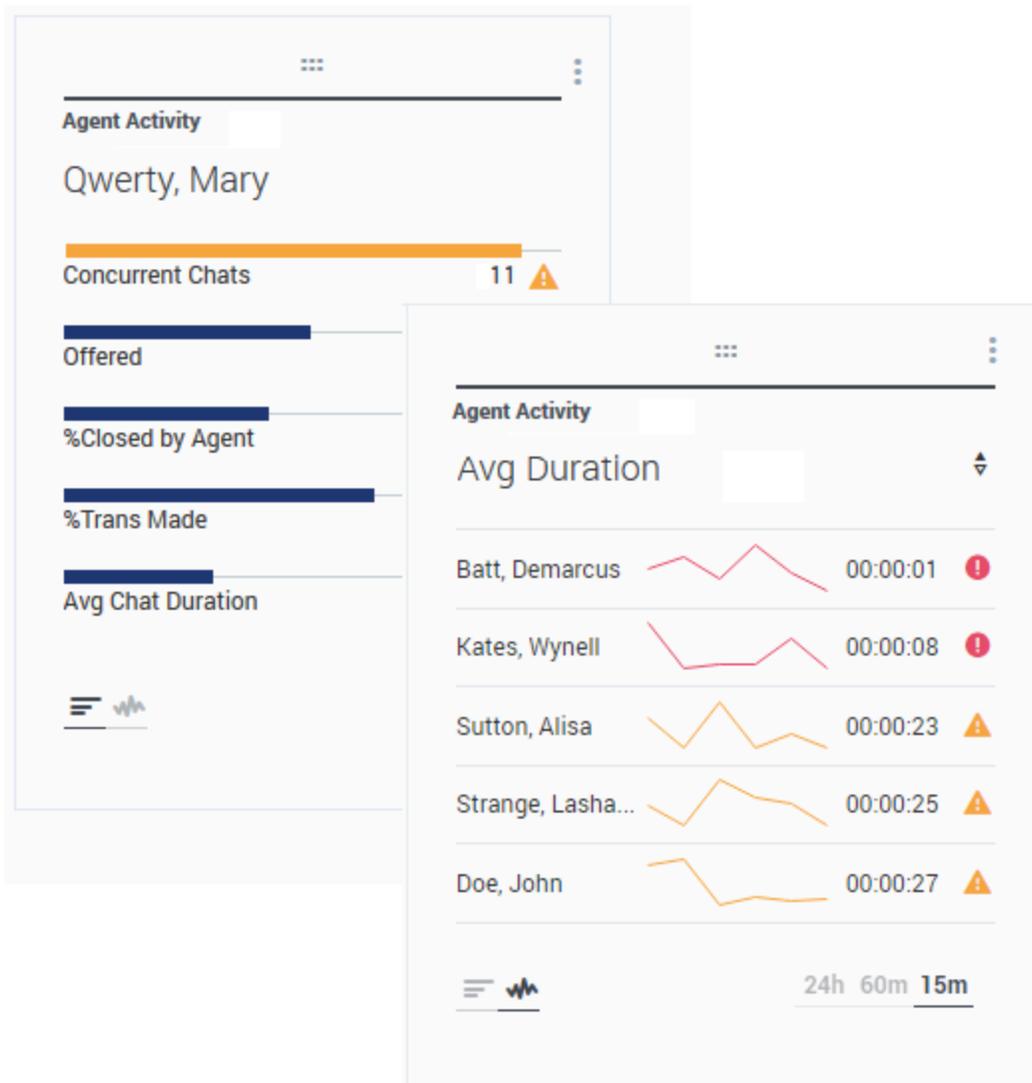
Vous pouvez activer une courbe supplémentaire pour une tendance statistique si vous modifiez l'option **Format** en **Ligne**.

Graphique en courbes



Vous pouvez utiliser le graphique en courbes pour comparer la tendance des appels traités par chaque agent, par exemple. Vous pouvez choisir l'intervalle d'affichage de 15 minutes, une heure ou un jour. Sélectionnez jusqu'à trois objets avec le type de statistiques principal ou un maximum de trois statistiques avec l'objet Type de titre.

Widget Liste



Le widget Liste affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet. Selon la référence sélectionnée, l'option de type de titre peut être disponible pour ce type de widget.

La valeur maximale des graphiques à barres dans les widgets Liste 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.

Important

Les valeurs non numériques (erreur) sont converties en valeurs numériques pour apparaître sur une ligne droite entre les valeurs valides précédentes et suivantes.

Par exemple, si une statistique comporte les valeurs historiques :

10, 10, 10, 10, Error, Error, Error, 50, 50, Null, 10.

Les valeurs du graphique peuvent être tracées sur une droite comme suit :

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

Widget Texte

The screenshot displays the configuration panel for a Text Widget. On the left, under 'Display Options', the widget title is 'Text Widget'. The 'Show Title in Widget' checkbox is checked. The 'Size' section includes a grid and a color picker set to #2d8cd2. The 'Text' section shows 'Normal' selected, with options for Bold (B), Italic (I), and Underline (A). A preview on the right shows the widget in 'Normal Widget View' with a blue background and white text. A 'Pinned to Bottom' view is also shown at the bottom of the interface.

Le widget Texte est créé à partir du modèle Widget de texte.

À partir de la version 8.5.108, Genesys Pulse permet d'afficher des informations de diffusion auprès

de son public cible à l'aide d'un type de widget de texte. Le widget de texte peut être affiché en tant que bandeau de fil d'actualité et modifié par les administrateurs.

Depuis la version 9.0.001, vous pouvez changer la taille, la couleur et le style du texte, et personnaliser la couleur d'arrière-plan. Lorsqu'il est créé sur un mur, le widget texte, par défaut, hérite du thème du mur actif du mode plein écran.