



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

Pulse 8.5.0

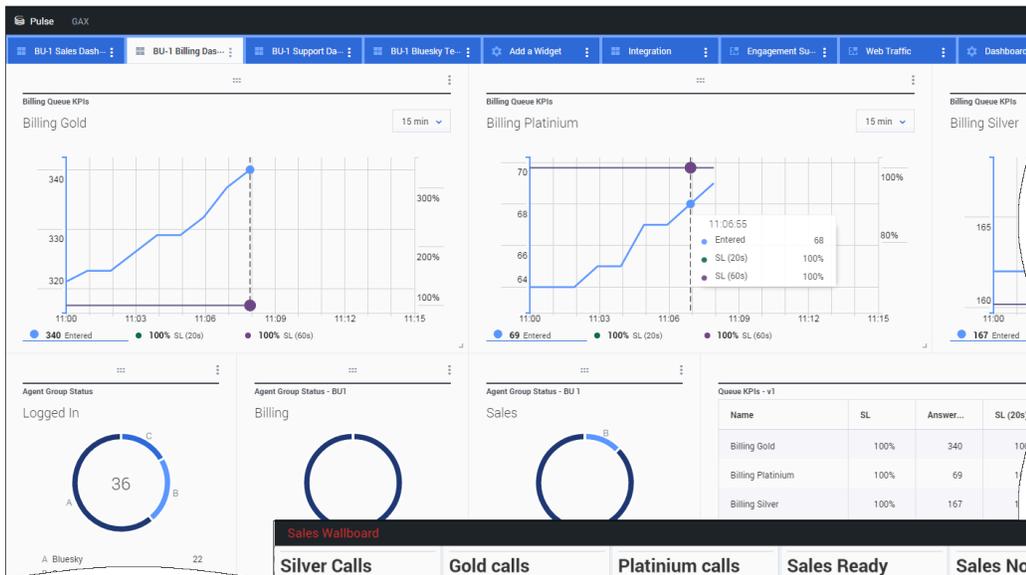
Table of Contents

Ayuda de Genesys Pulse	3
Usar widgets de Pulse	5
Agregar un widget	6
Clonar un widget	8
Editar un widget	9
Eliminar un widget	10
Ampliar a ficha	11
Descargar datos de widget	12
Usar plantillas de widget de Pulse	13
Agregar una plantilla	14
Clonar o editar una plantilla	16
Eliminar una plantilla	17
Detalles de estadística	18
Introducción	20
Paneles y tableros	27
Ejemplos de paneles y tableros	32
Informes generales	36
Añadir widgets de informe	43
Tipos de widget	47
Mostrar contenido externo	52
Plantilla de widget	54
Propiedades de la estadística	61
Fórmulas de informe	74
Biblioteca de funciones de plantilla	81

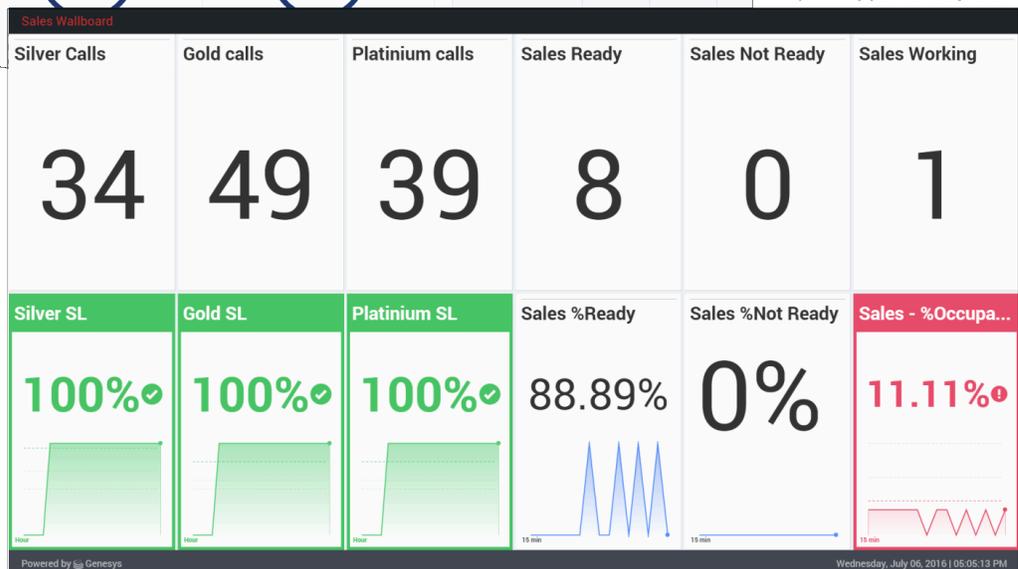
Ayuda de Genesys Pulse

Genesys Pulse es una aplicación del complemento de Genesys Administrator Extension (GAX) que proporciona vistas rápidas de estadísticas del centro de contactos en tiempo real en paneles dentro de la interfaz de usuario gráfica de GAX.

dashboard



wallboard



Se puede hacer lo siguiente:

- visualizar informes en los widgets del **panel o tablero** de Genesys Pulse.

- personalizar los **widgets** para mostrar el Donut definido por el usuario, la Cuadrícula, el Indicador de rendimiento clave (KPI) o los Cuadros de lista.
- utilizar **plantillas** personalizadas para crear widgets de informe rápidamente para su panel.

¿Está listo? **Empecemos.**

¿Busca respuesta a preguntas específicas? Consulte los siguientes temas:

- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Añadir informes al tablero o panel](#)
- [Mostrar contenido externo](#)
- [Propiedades de la estadística](#)

Novedades de Pulse

Es posible que su versión de Pulse no incluya todas las nuevas funcionalidades que cubre esta guía:

- Los tableros están disponibles.

Usar widgets de Pulse

Pulse muestra datos en tiempo real recolectados por Stat Server a través de widgets.

En Pulse, puede crear un widget desde una plantilla de widget o clonando otro widget. Ampliar widgets existentes para agregar detalles.

Puede realizar las siguientes acciones en un widget:

- [Agregar un widget](#)
- [Clonar un widget](#)
- [Editar un widget](#)
- [Eliminar un widget](#)
- [Ampliar un widget para agregar detalles](#)
- [Descargar un widget como un archivo CSV](#)

Agregar un widget

Importante

Se requieren los privilegios de usuario apropiados para realizar esta acción. Las opciones disponibles dependen de los privilegios.

Evite crear widgets que contengan un gran número de objetos. Genesys recomienda restringir el número a un máximo de 100 objetos.

1. Haga clic en la esquina derecha de una ficha del tablero de mando y seleccione **Agregar un widget**.
2. Elija una plantilla de widget predefinida o defínala usted mismo.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione los objetos que se incluirán por objeto individual o por grupo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione las estadísticas que se incluirán. Puede cambiar el orden predeterminado de las estadísticas.

Importante

Debe seleccionar por lo menos una estadística que no esté relacionada con cadenas.

Excluir una estadística que se requiere en el cálculo de otra estadística crea errores.

7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Edite el **Título de widget**.
9. Seleccione el **Tipo de widget** que se mostrará:
 - **Widget de lista**—Muestra o bien una estadística para muchos objetos o muchas estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Tipo de título. La opción Tipo de título está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.
 - **Widget de rosquilla**—Muestra o bien una estadística para tres objetos principales y una suma de los objetos restantes, o bien los valores de cuatro estadísticas definidas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Iniciar ciclo por.
 - **Widget de KPI**—Muestra o bien una estadística para varios objetos, o bien varias estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Iniciar ciclo por. La opción Iniciar ciclo por está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.
 - **Widget de cuadrícula**—Muestra una cuadrícula que presenta objetos en filas con estadísticas en columnas.

Importante

El valor máximo para las gráficas de barras en los widgets de Lista y KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

10. Seleccione los parámetros faltantes según se definen por el **Tipo de widget**.
11. Seleccione la **tasa de actualización de widget (segundos)**.
12. Seleccione las estadísticas para alertas y defina los valores de alerta (de 1 a 3).
13. Genere una vista preliminar del widget para confirmar el resultado.
14. Haga clic en **Finalizar**.

Clonar un widget

Importante

Se requieren los privilegios de usuario apropiados para realizar esta acción.

1. Haga clic en la esquina superior derecha de un widget existente y seleccione **Clonar**.

Editar un widget

Importante

Se requieren los privilegios de usuario apropiados para realizar esta acción. Las opciones disponibles dependen de los privilegios.

Evite crear widgets que contengan un gran número de objetos. Genesys recomienda restringir el número a un máximo de 100 objetos.

Se puede editar todos los valores de configuración que estén disponibles durante la creación del widget.

1. Haga clic en la esquina superior derecha de un widget existente o en su ficha ampliada y seleccione **Editar**.
2. Edite las propiedades del widget según desee.
3. Cuando haya terminado, haga clic en **Finalizar**.

Eliminar un widget

Importante

Se requieren los privilegios de usuario apropiados para realizar esta acción. Las opciones disponibles dependen de los privilegios.

1. Haga clic en la esquina superior derecha de un widget existente y seleccione **Eliminar**.
2. Haga clic en **Aceptar**.

Ampliar a ficha

1. Haga clic en la esquina superior derecha de un widget existente y seleccione **Ampliar a ficha**.

Hay cuatro tipos de representación de datos disponibles en el widget ampliado:

- Gráfico de líneas
- Barra agrupada
- Barra apilada
- Cuadrícula

Dentro de estas representaciones, puede usar opciones para ordenar, definir objetos y definir estadísticas.

2. Haga clic en el icono de lápiz para cambiar el número y orden de columnas de la cuadrícula.

Descargar datos de widget

Guardar los datos de un widget como archivo CSV.

1. Haga clic en la esquina superior derecha de un widget existente o widget ampliado y seleccione **Descargar un widget**.

Usar plantillas de widget de Pulse

Una plantilla de widget destaca el contenido de un widget y simplifica el proceso de creación de widgets. Una plantilla define un conjunto de estadísticas y otras opciones disponibles para un tipo de objeto dado. Los usuarios con los privilegios correspondientes pueden crear o modificar las Plantillas de widgets disponibles.

El cuadro de diálogo **Elegir un widget** muestra una lista alfabética de plantillas de Pulse. La lista aparece cuando se **agrega un nuevo widget**.

Importante

Puede editar sólo plantillas creadas por usuario. Pulse sobrescribe cualquier cambio hecho a plantillas predefinidas con las plantillas predefinidas originales cada vez que se inicia Pulse, a menos que establezcan las opciones de configuración `editable_templates` y `install_templates` en la sección [pulse] del objeto Aplicación GAX.

En el cuadro de diálogo **Elegir un widget**, puede realizar las siguientes operaciones:

- **Agregar una nueva plantilla**
- **Editar una plantilla**
- **Clonar una plantilla**
- **Eliminar una plantilla**

Agregar una plantilla

Importante

Se requieren los privilegios de usuario apropiados para realizar esta acción. Las opciones disponibles dependen de los privilegios.

Para agregar una nueva plantilla:

1. Haga clic en la esquina derecha de una ficha del tablero de mando y seleccione **Agregar un widget**.
2. Haga clic en **Nueva plantilla**.
3. Ingrese valores para los campos requeridos, incluyendo **Nombre de plantilla** y **Tipos de objetos permitidos**.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Haga clic en **Agregar nueva** para cada una de las estadísticas que se incluirán y defina valores para todos los campos requeridos.

Nota: En la definición de estadísticas de Pulse, puede especificar parámetros de estadísticas independientemente de que estén o no disponibles en cualquier StatServer en su entorno. También debe actualizar las opciones de StatServer para asegurar que el StatServer conectado a Pulse contenga las opciones correspondientes (por ejemplo, tipos de estadística y filtros).

6. Cuando termine de agregar todas las estadísticas, haga clic en **Siguiente**.
7. Seleccione el **Tipo de widget** que se mostrará:
 - **Widget de lista**—Muestra o bien una estadística para muchos objetos o muchas estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Tipo de título. La opción Tipo de título está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.
 - **Widget de rosquilla**—Muestra o bien una estadística para tres objetos principales y una suma de los objetos restantes, o bien los valores de cuatro estadísticas definidas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Iniciar ciclo por.
 - **Widget de KPI**—Muestra o bien una estadística para varios objetos, o bien varias estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Iniciar ciclo por. La opción Iniciar ciclo por está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.
 - **Widget de cuadrícula**—Muestra una cuadrícula que presenta objetos en filas con estadísticas en columnas.

Importante

El valor máximo para las gráficas de barras en los widgets de Lista y KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

8. Seleccione los parámetros faltantes según se definen por el **Tipo de widget**.
9. Seleccione la tasa de actualización de widget (segundos).
10. Si es necesario, seleccione las estadísticas para alertas y defina los valores de alerta (de 1 a 3).
11. Genere una vista preliminar del widget para confirmar el resultado.
12. Haga clic en **Finalizar**.

Clonar o editar una plantilla

Importante

Se requieren los privilegios de usuario correspondientes para realizar esta acción.

Solo se pueden editar plantillas creadas por usuarios.

Para clonar o editar una plantilla existente:

1. Haga clic en **Agregar un widget**.
2. Elija una plantilla para clonarla o editarla.
3. Haga clic en **Clonar** o **Editar**.
4. Cambie la configuración según sea necesario, incluyendo nombre, descripción, tipos de objeto, estadísticas y opciones de presentación.

Eliminar una plantilla

Importante

Se requieren los privilegios de usuario correspondientes para realizar esta acción.

Solo se pueden eliminar plantillas creadas por usuarios.

1. Haga clic en **Agregar un widget**.
2. Seleccione la plantilla que se eliminará.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Detalles de estadística

Pulse muestra detalles de estadísticas cuando se selecciona una estadística en el momento de crear, clonar o editar una plantilla. Esta información incluye los componentes de la definición del tipo de estadística, así como otros parámetros estadísticos que forman la solicitud estadística que Pulse envía a Stat Server. Puede modificar la definición de estadística dentro de Pulse al crear, clonar o editar una plantilla.

Importante

Para calcular el **% de Tiempo listo** en la plantilla de KPI de cola, se debe establecer la opción `queue-use-pseudo-actions` en la sección `[statserver]` del objeto Aplicación StatServer en falso.

Para obtener más información, consulte:

- Las métricas de Pulse se describen en detalle en el archivo `templates.xls` que forma parte del paquete de instalación.
- [Framework Stat Server 8.x User's Guide](#)
- [Plantillas de informes de Reporting Technical Reference 8.x Solution](#)

Detalles de estadística

Importante

Pulse muestra solo las estadísticas que son relevantes para la pantalla actual.

Detalle de estadística	Descripción
Alias	El nombre interno asignado a la estadística. El alias no debe incluir caracteres de espacio.
Mostrar alias	El nombre asignado a la estadística en la vista de la interfaz de usuario.
Descripción	La descripción dada a la estadística.
Mostrar formato	El formato de presentación de la estadística (por ejemplo, tiempo o entero).
Fórmula	Expresiones matemáticas que pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Una o más estadísticas predefinidas como

Detalle de estadística	Descripción
	<p>variables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constantes (pero no expresiones constantes). • Operadores aritméticos básicos (+, -, x, /, %).
Insensibilidad	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Modo de notificación	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Frecuencia de notificación, segundos	Frecuencia de notificación para un modo de notificación basado en tiempo. Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Tipo de estadística	Opción de configuración estadística de Stat Server. Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Perfil de tiempo	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Rango de tiempo	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Rango de tiempo 1	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Filtrar	Opción de configuración estadística de Stat Server. Consulte "Opciones de configuración estadística" en la publicación Framework Stat Server 8.x User's Guide .
Datos adicionales	<p>Propiedades adicionales aplicables solo a estadísticas de categoría CurrentState.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de motivo relativos al hardware - incluir motivos relativos al hardware • Códigos de motivo relativos al software - incluir motivos relativos al software • Datos de usuario - incluir datos de usuario
Mostrar icono de estado de agente	Muestra el estado de agente como un icono o una palabra. Aplicable solo a estadísticas de categoría CurrentState.

Introducción

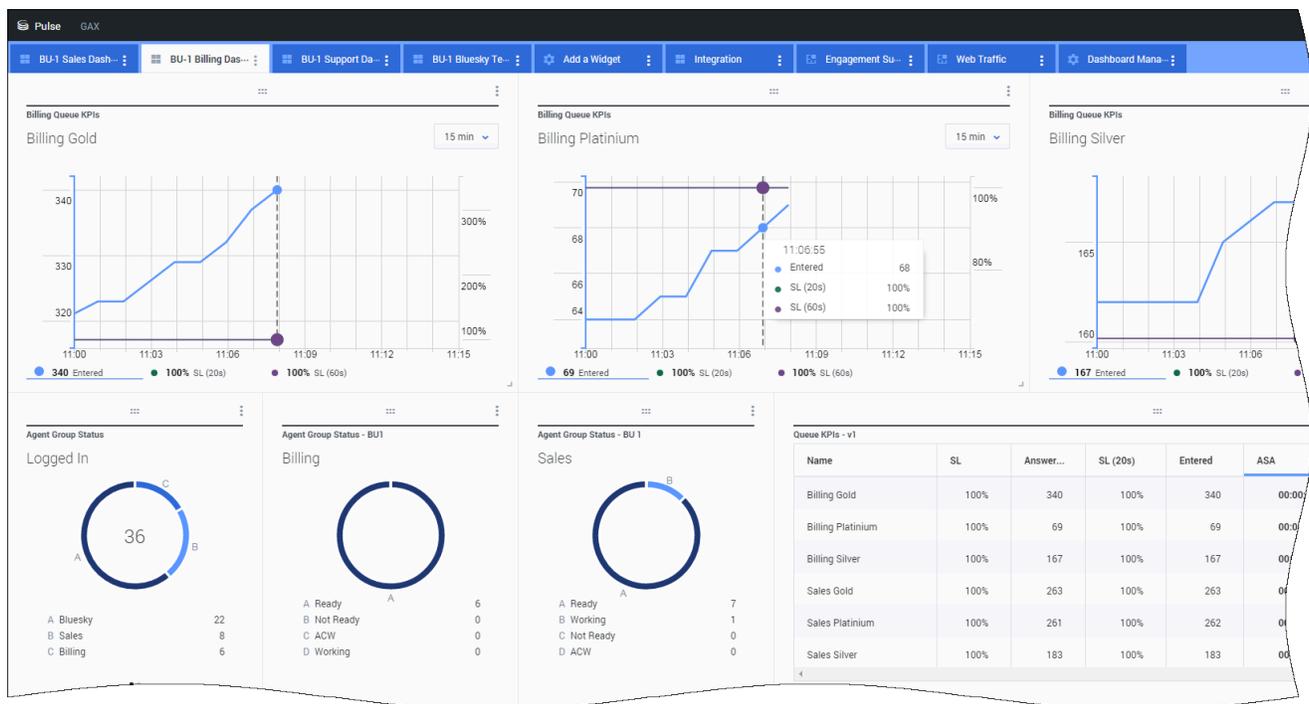
Genesys Pulse es su herramienta para supervisar su centro de contacto que le permitirá satisfacer mejor sus necesidades de negocio.

Importante

Lo que ve en Genesys Pulse depende de su centro de contacto y su rol dentro de este, por lo que es posible que no pueda hacer o ver todas las características incluidas en esta ayuda. Si considera que debería poder hacer una acción o ver alguna característica que no puede, consulte a su supervisor o al administrador del sistema.

Ahora que sabe de lo que se trata Genesys Pulse, es probable que se esté preguntando cómo debe usarlo. En esta página de introducción, aprenderá a ejecutar, visualizar y administrar informes. Empecemos.

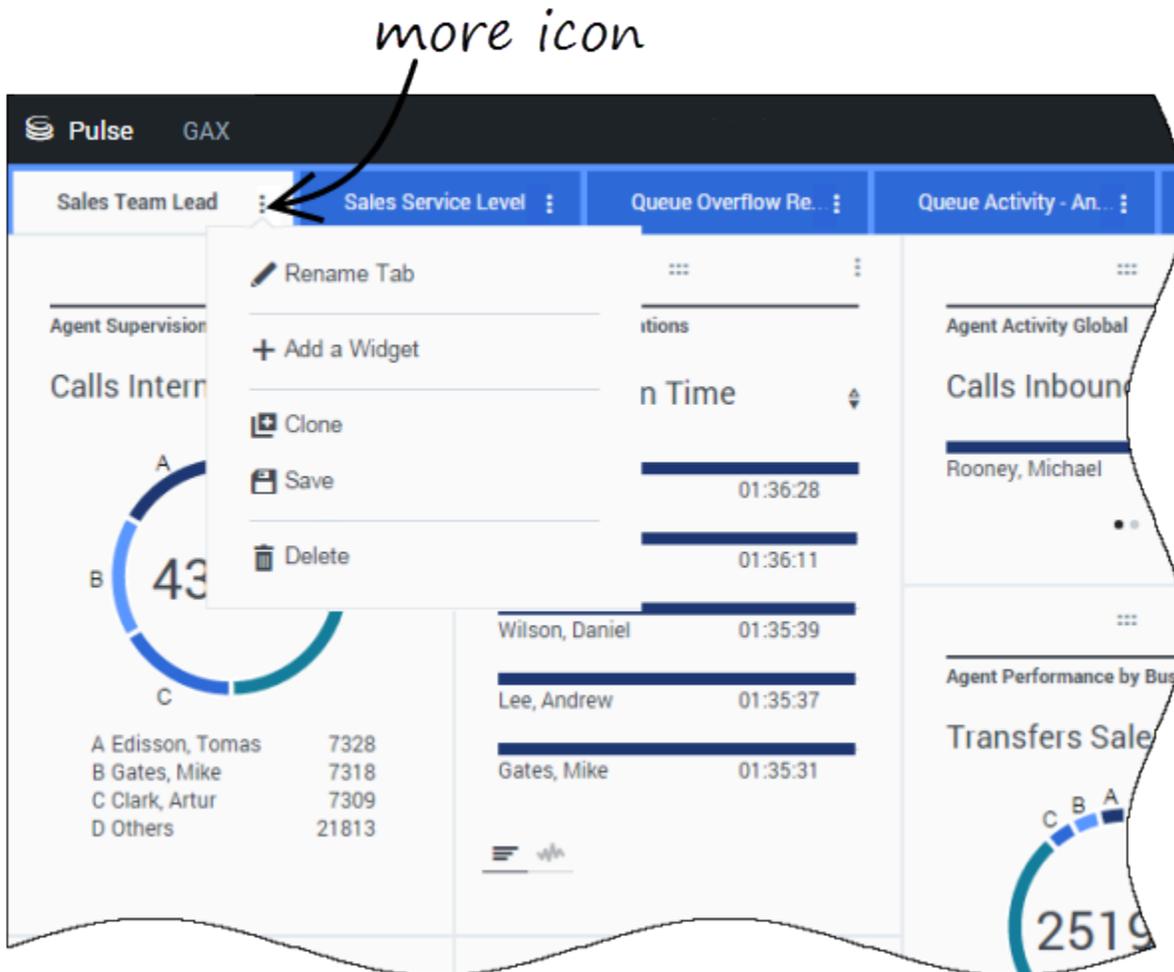
Informes de acceso



Puede abrir el panel Genesys Pulse dentro de Genesys Administrator Extension (GAX) para ver los informes en tiempo real.

Los reportes se muestran en widgets, los que se pueden expandir al tamaño del panel para mostrar los detalles adicionales.

Administrar paneles y tableros

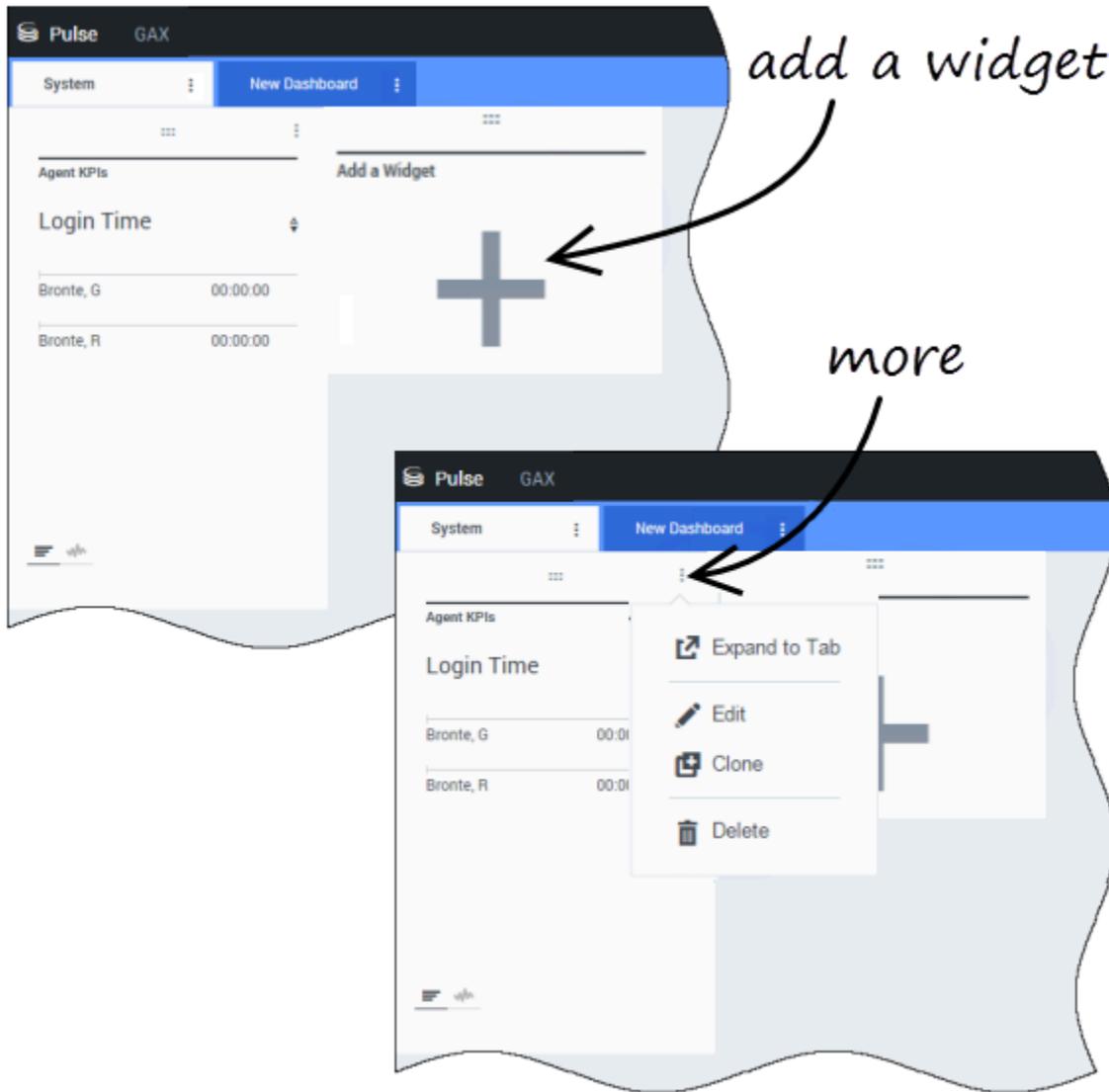


Utilice las pestañas para administrar **paneles y tableros de Genesys Pulse**. Haga clic en el ícono más en la esquina derecha del panel para ver las opciones:

- **Añadir un widget**—Añadir un nuevo widget al panel o tablero.
- **Clonar**—Crear una nueva copia del panel o tablero.
- **Cerrar**—Cerrar el panel o tablero.
- **Personalizar**—Cambiar el nombre, descripción y otras opciones del panel o tablero.
- **Ejecutar**—Ejecutar un panel.
- **Publicar**—Compartir el panel o tablero no publicado.

- **Guardar como**—Guardar una nueva copia del panel o tablero.
- **Actualizar copia compartida**—Reemplazar la copia publicada del panel o tablero.

Utilizar widgets de informe



Los widgets Genesys Pulse muestran el Donut, la Cuadrícula, el Indicador de rendimiento clave (KPI), el Rastreo de tiempo o los Cuadros de lista de estadísticas para objetos en su panel.

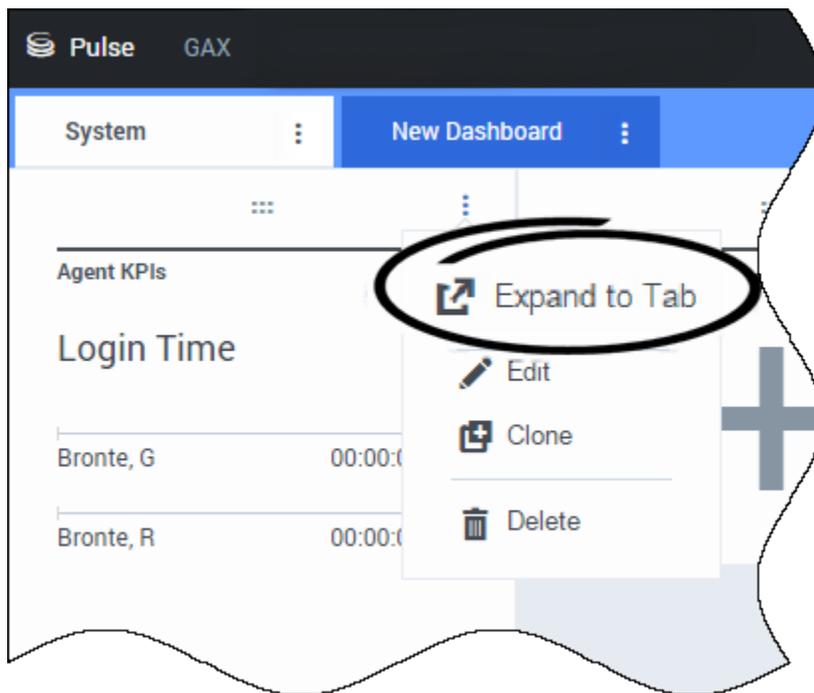
Se puede hacer lo siguiente:

- **Clonar**—Crear una copia del widget.

- **Eliminar**—Eliminar el widget.
- **Descargar**—Descargar los datos del informe como un archivo CSV.
- **Editar**—Hacer cambios al widget.
- **Expandir a la pestaña**—Tener una vista expandida y detallada del informe.

También puede **añadir nuevos widgets a su panel**.

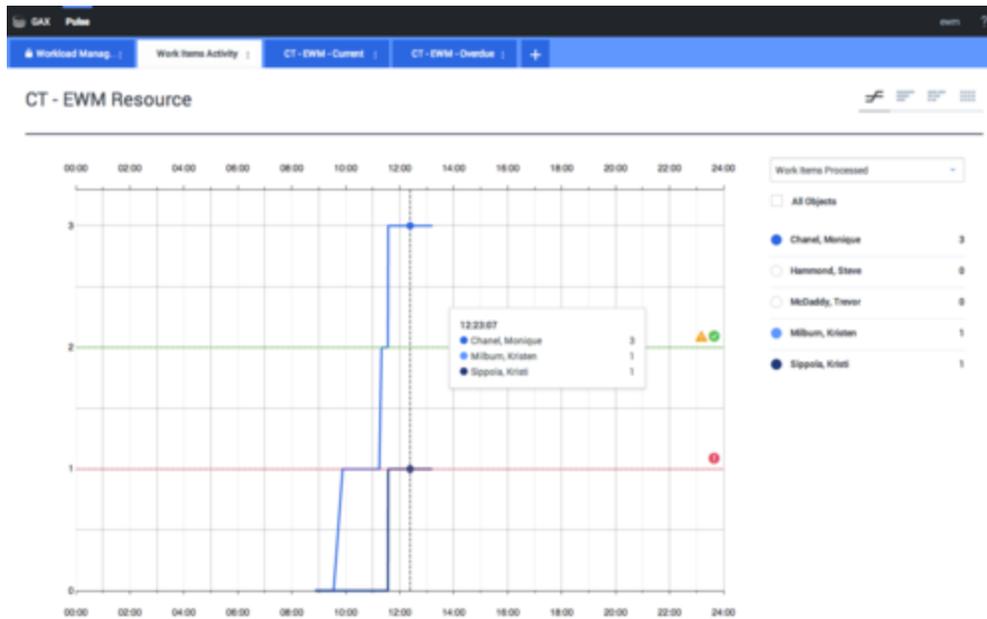
Expandir informes al panel



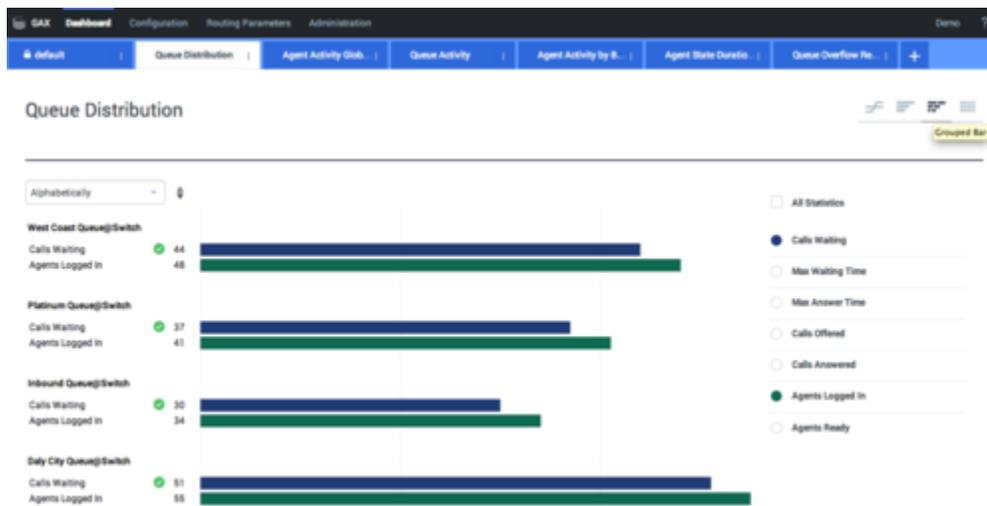
Haga clic en el ícono más en la esquina superior derecha de un widget y seleccione **Expandir a la pestaña** para tener una vista detallada de su informe. Este informe expandido se abre en una nueva pestaña para que no afecte su panel inicial.

Se puede hacer lo siguiente:

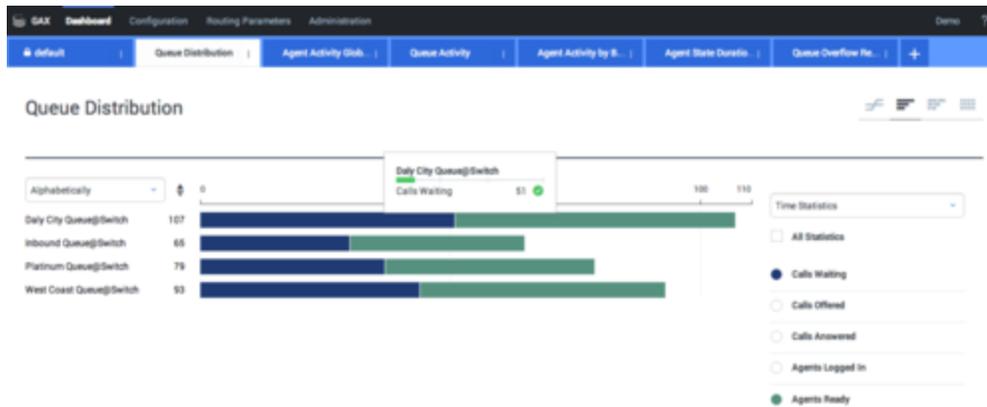
- Descargar los datos del informe como un archivo CSV seleccionando **Descargar Widget** del menú Más.
- Realizar cambios en el widget fuente seleccionando **Editar** del menú Más.
- Cambiar el número de columnas que desea mostrar en una cuadrícula haciendo clic en el ícono de lápiz.
- Usar opciones de orden, definir objetos y definir estadísticas.
- Visualizar diferentes tipos de cuadro disponibles en el widget expandido:
 - **[+] Rastreo de tiempo**



- [+] Barra agrupada



- [+] Barra apilada



• **[+] Datos**

The screenshot shows a 'CT - EWM Resource' dashboard with a table of agent performance. The table has columns for Name, Work Items Processed, Work Items Accepted, Work Items Rejected, Work Items Terminated, Calls Processed, Calls Transferred, Work Items Transfers, Avg Processing Time, and Processing Time. The data is as follows:

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanet, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	1	0 ●	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00
McDaddy, Trevor	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Agregar widgets de informe](#)

- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

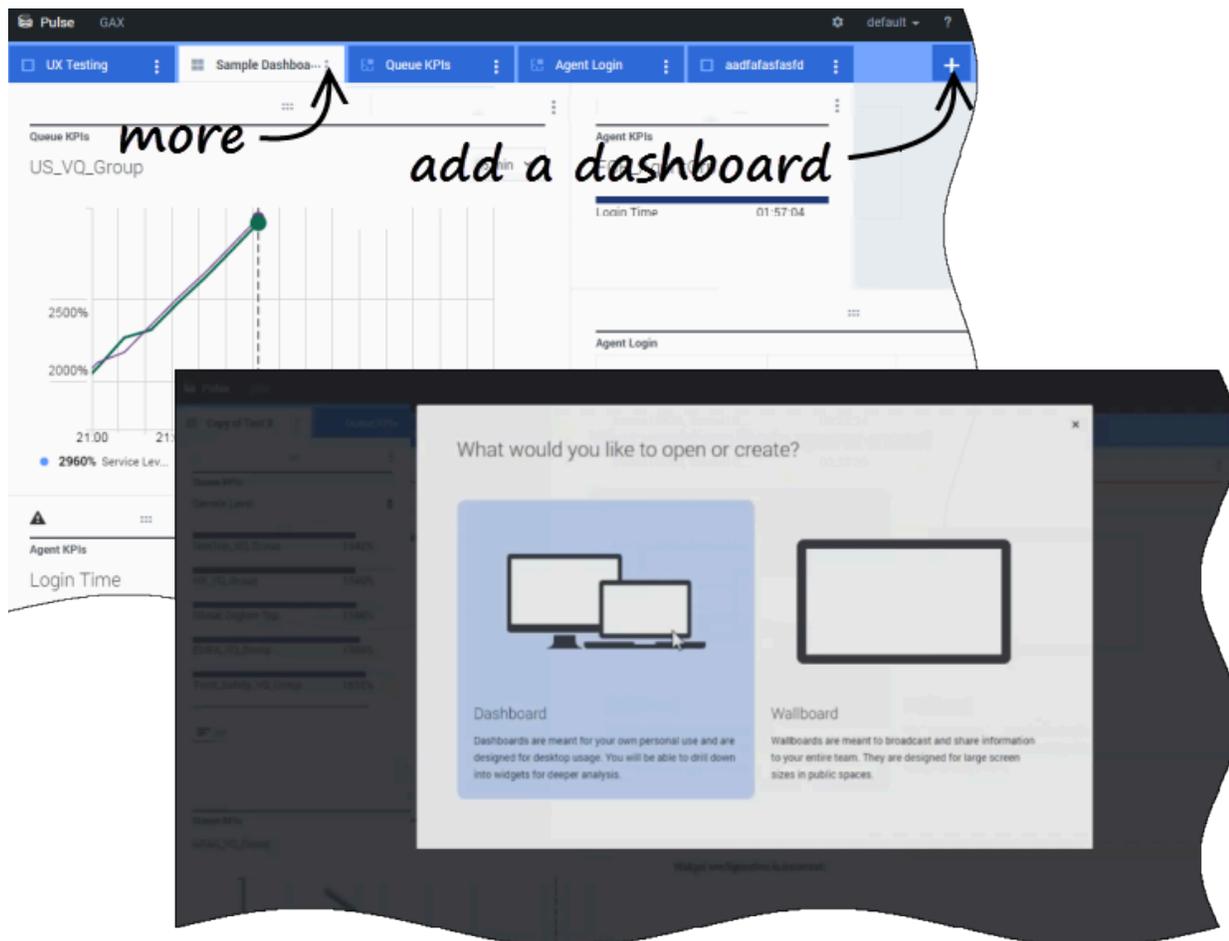
Paneles y tableros

Utilice los paneles y tableros de Pulse para mostrar informes en tiempo real dentro de widgets, lo que le permitirá supervisar su centro de contacto según sus necesidades.

Los paneles son para un uso personal y proporcionan informes de desglose y contienen más detalles que un panel.

Los tableros pueden difundir información en una pantalla grande para un equipo de personas. Puede utilizar los widgets KPI sólo en sus tableros.

Añadir un panel o tablero



Para abrir o crear un nuevo panel o tablero, haga clic en **Añadir un panel**.

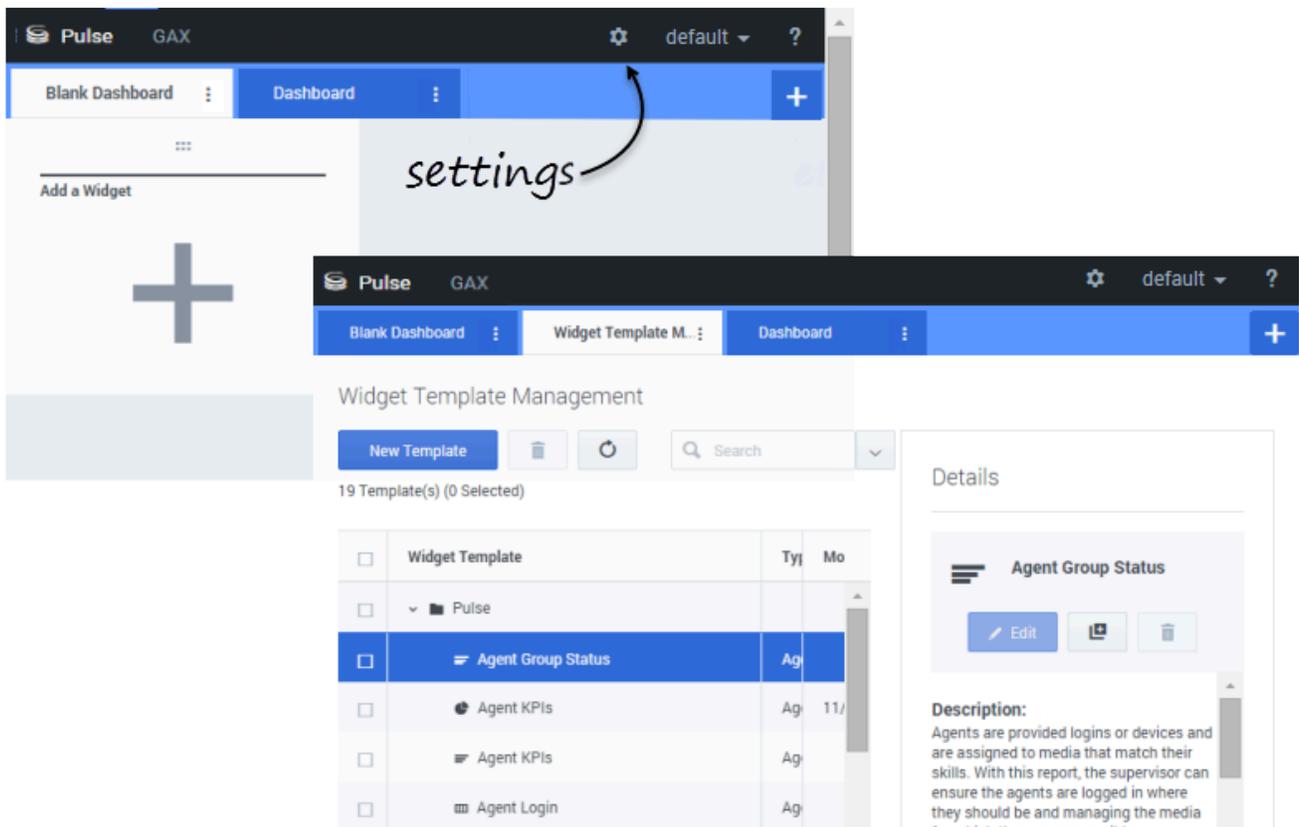
Luego, puede elegir entre un panel y un tablero.

El asistente le guía a través del resto de los pasos.

Importante

Seleccione **Ejecutar** desde los paneles del menú **Más** para mostrar los datos en el modo de pantalla completa.

Administrar plantillas, paneles y tableros compartidos



Para administrar plantillas, tableros y paneles compartidos seleccione **Configuración**.

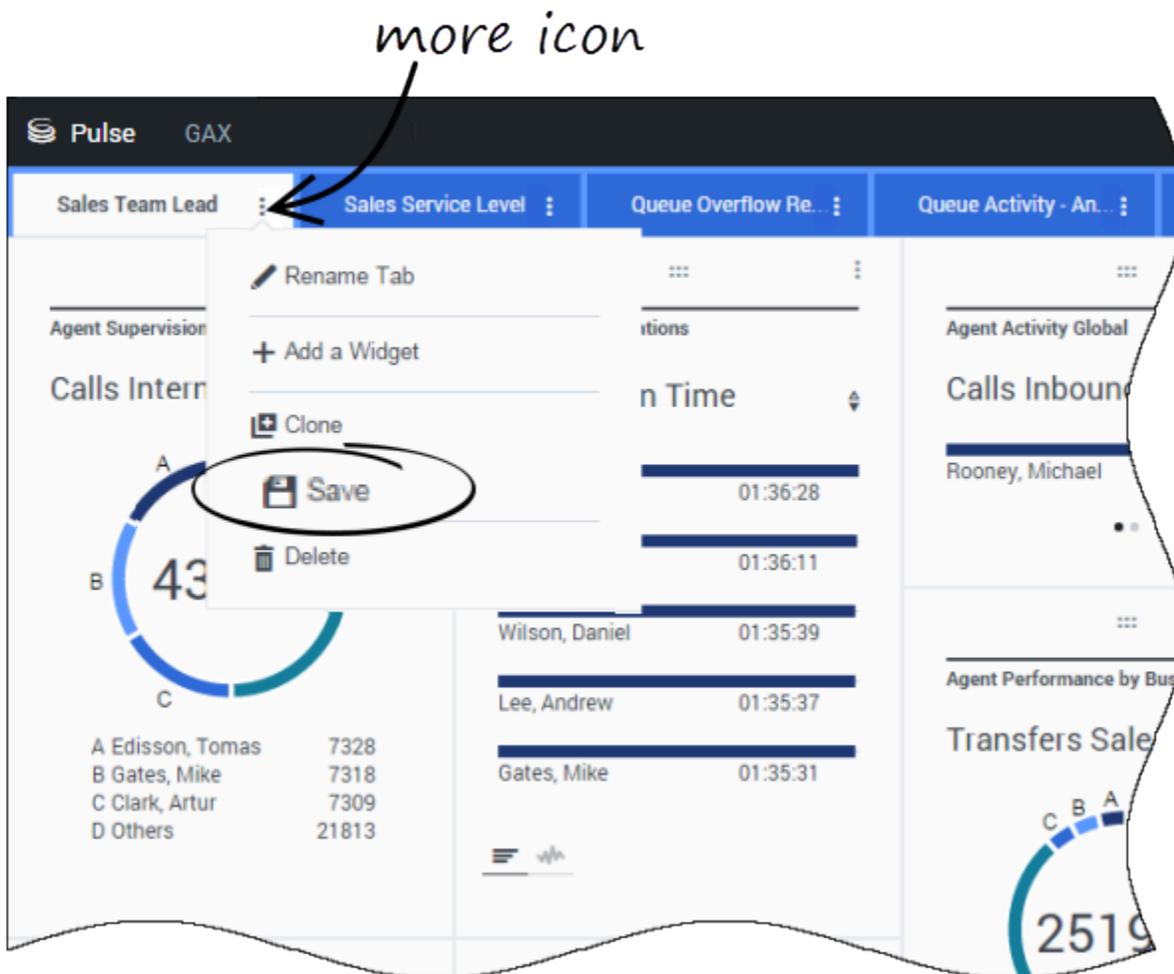
Desde aquí se pueden realizar acciones en paneles, tableros y **plantillas de widgets**, incluyendo si se asignan a los grupos de usuarios.

Genesys Pulse contiene elementos guardados y compartidos en una tabla y muestra detalles de los elementos a la derecha.

Sugerencia

Vea [Plantillas de widgets](#) para saber cómo simplificar la creación del widget.

Ocultar o compartir un panel o tablero con otros usuarios



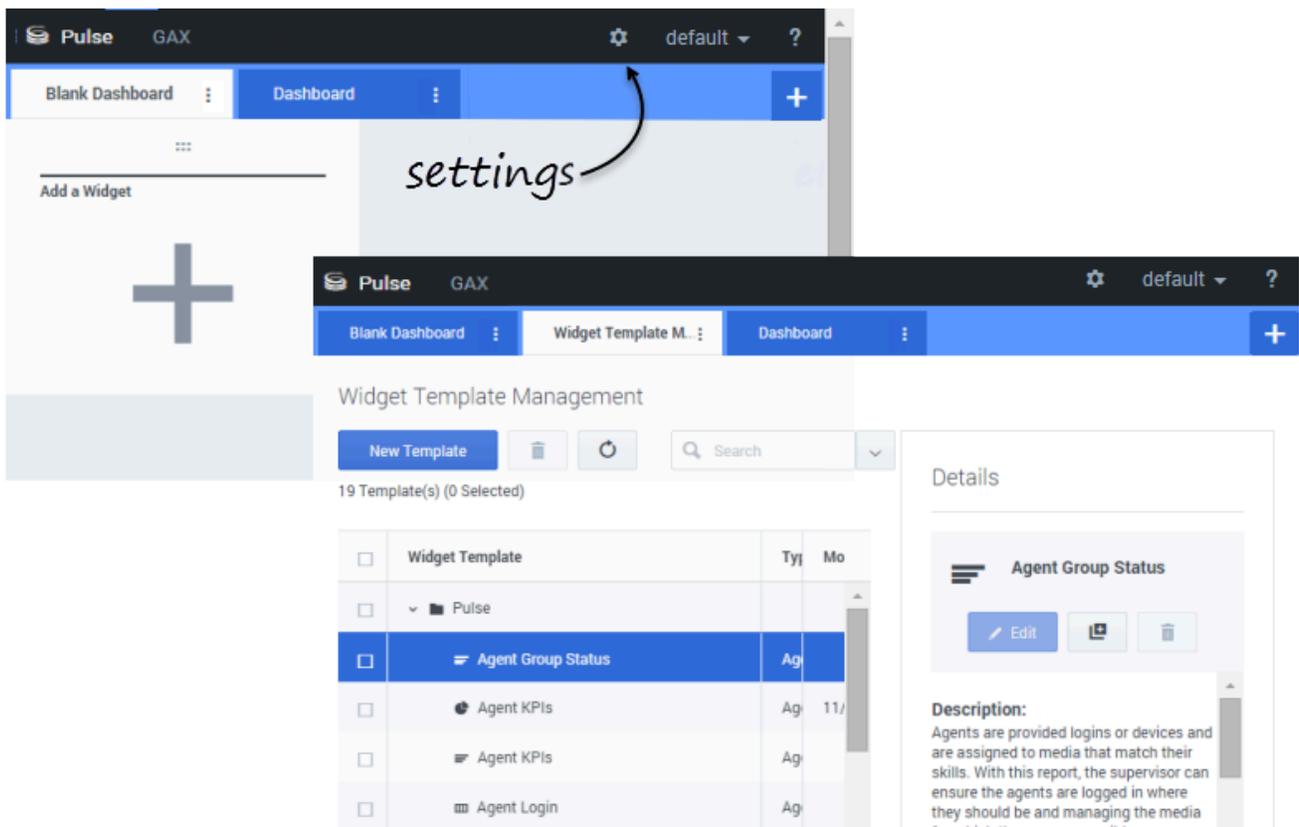
Puede compartir el panel o tablero con otros usuarios (por ejemplo, con un grupo de usuario como Líderes de equipo de ventas). Cuando desee **Publicar** o **Guardar como** en el menú Más, seleccione **Guardar en Genesys Configuration Server**, y elija el directorio para guardar y compartir su panel con otros usuarios. Asegúrese de darle un nombre específico a las necesidades del usuario.

Utilice la Administración de panel para ocultar su panel a otros usuarios. Haga clic en **Vínculo a Configuration Manager** a la derecha, en **Grupos de acceso**, y establezca la configuración de permisos para las personas que verán sus paneles.

Importante

Para evitar que otros usuarios usen sus paneles, debe tener las autorizaciones GAX: Acceda a Configmanager; Lea Scripts; y cree/rellene el Control de Scripts.

Permitir que los usuarios personalicen los paneles



Es posible que sus usuarios de Genesys Pulse deseen guardar los cambios que realicen en sus paneles. Puede habilitar esto asignándoles las autorizaciones adecuadas.

En la página **Configuration Manager**, en **Cuentas**, vaya a **Personas** y encuentre la función asignada a un usuario.

Edite los privilegios otorgados por la **Función** en la pestaña de **Privilegios asignados** en la sección **Pulse** para permitir las siguientes acciones:

- **Administrar pestañas de Pulse**—El usuario puede ejecutar y cerrar paneles y expandir widgets a la pestaña.
- **Editar la visualización de widget de Pulse**—El usuario puede modificar las opciones de visualización de widget.

-
- **Administrar widgets de Pulse**—El usuario puede crear, eliminar o modificar todas las opciones del widget.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

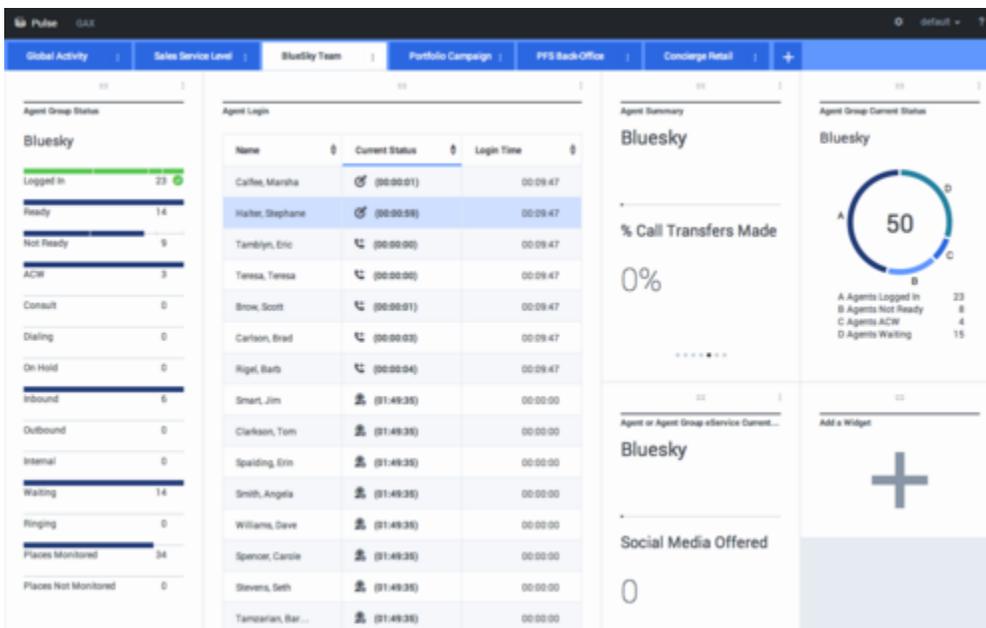
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

Ejemplos de paneles y tableros

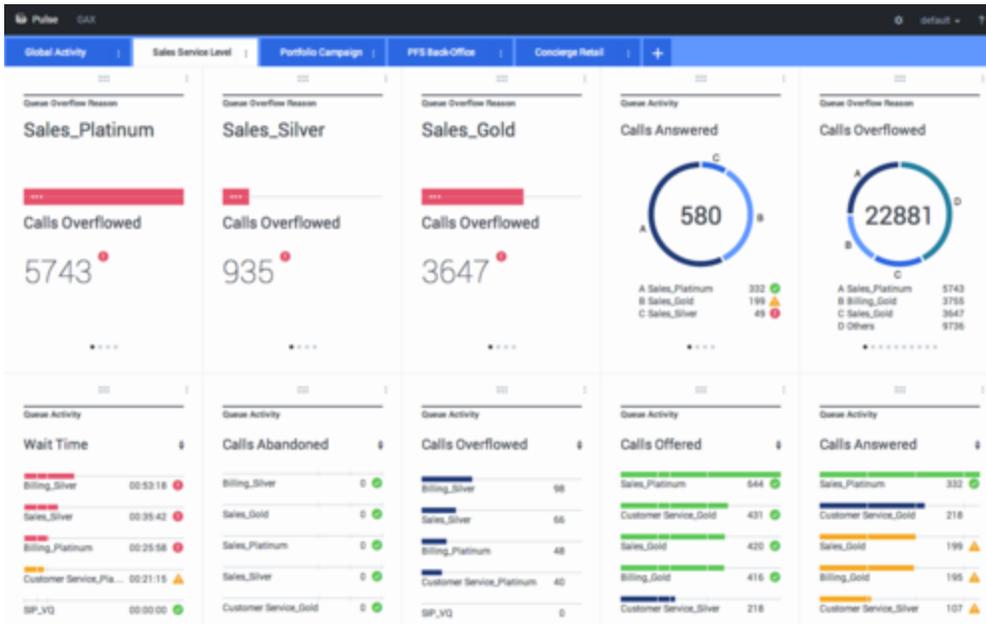
Puede usar los siguientes ejemplos que le ayudarán a decidir qué informes en tiempo real desea mostrar en su panel o tablero.

Ejemplos de paneles

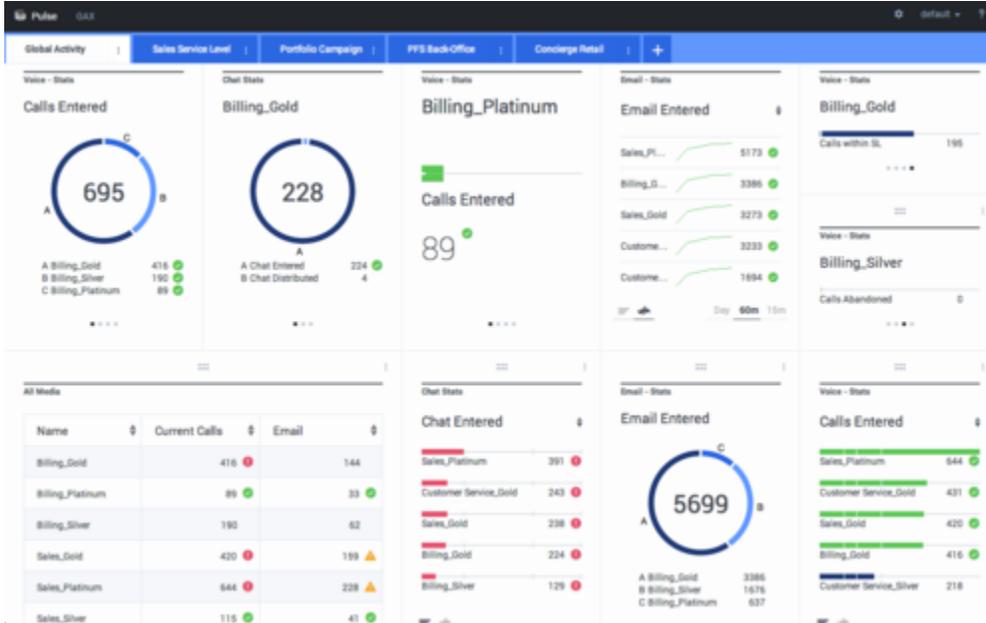
Panel de líder de equipo de ventas



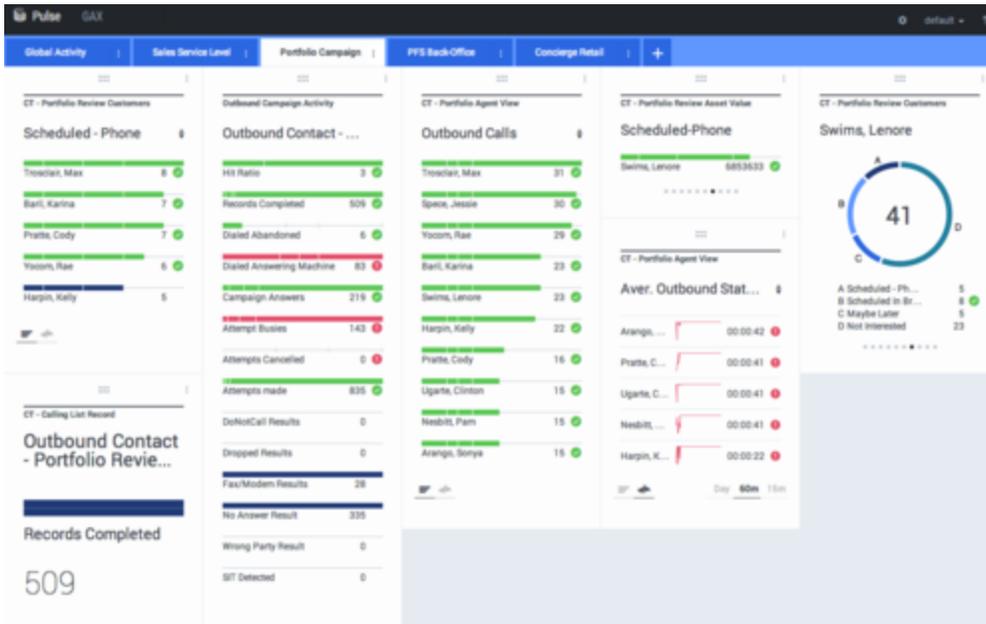
Panel de nivel de servicio de ventas para un supervisor



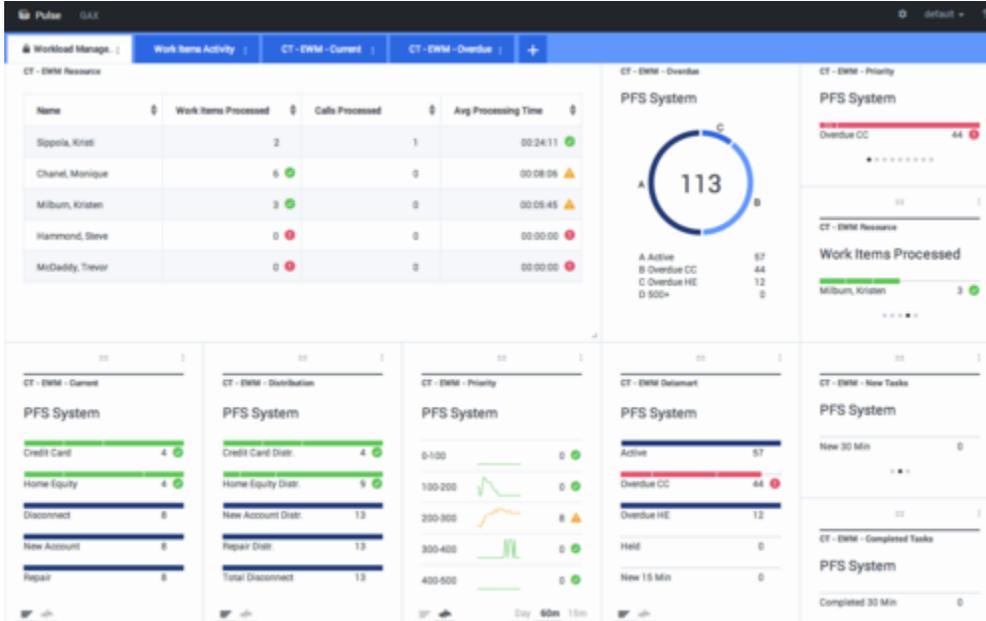
Panel multicanal para un supervisor



Panel de campaña saliente para un supervisor

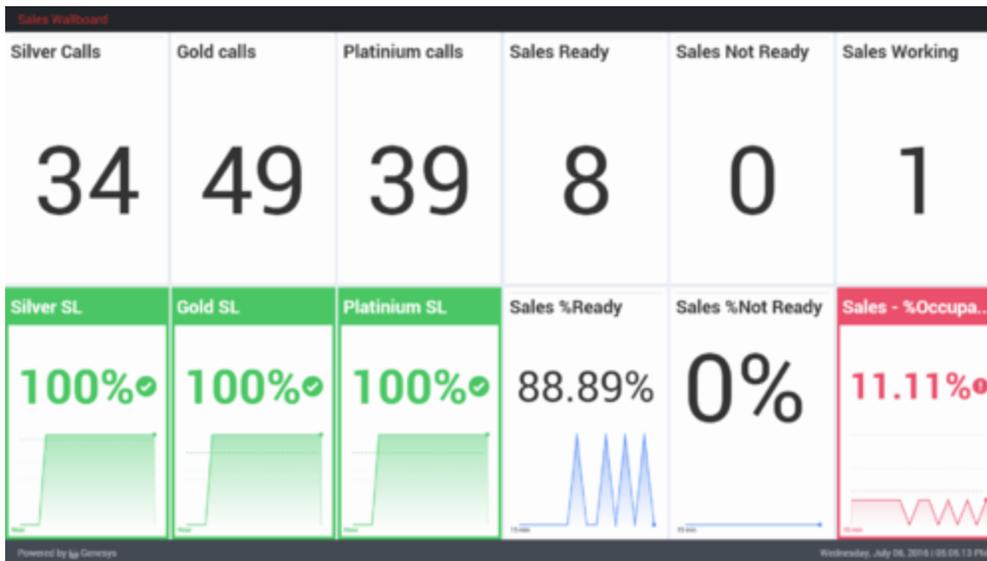


Panel de administración para un supervisor



Ejemplo de panel

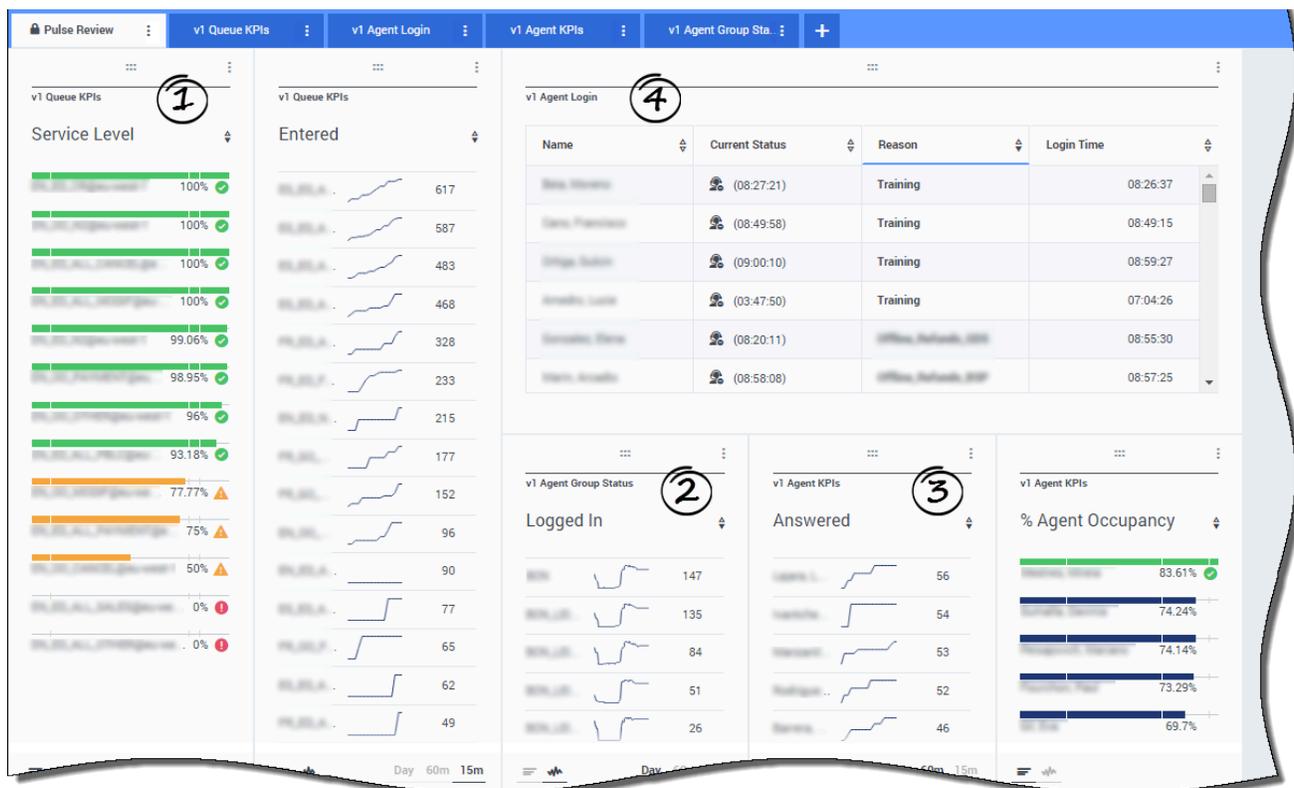
Panel de ventas



Informes generales

Puede incluir los informes generales en tiempo real en su panel y así iniciar rápidamente la supervisión de su centro de contacto. Primero necesita decidir qué desea saber acerca de su centro de contacto.

Informes de panel de Genesys Pulse

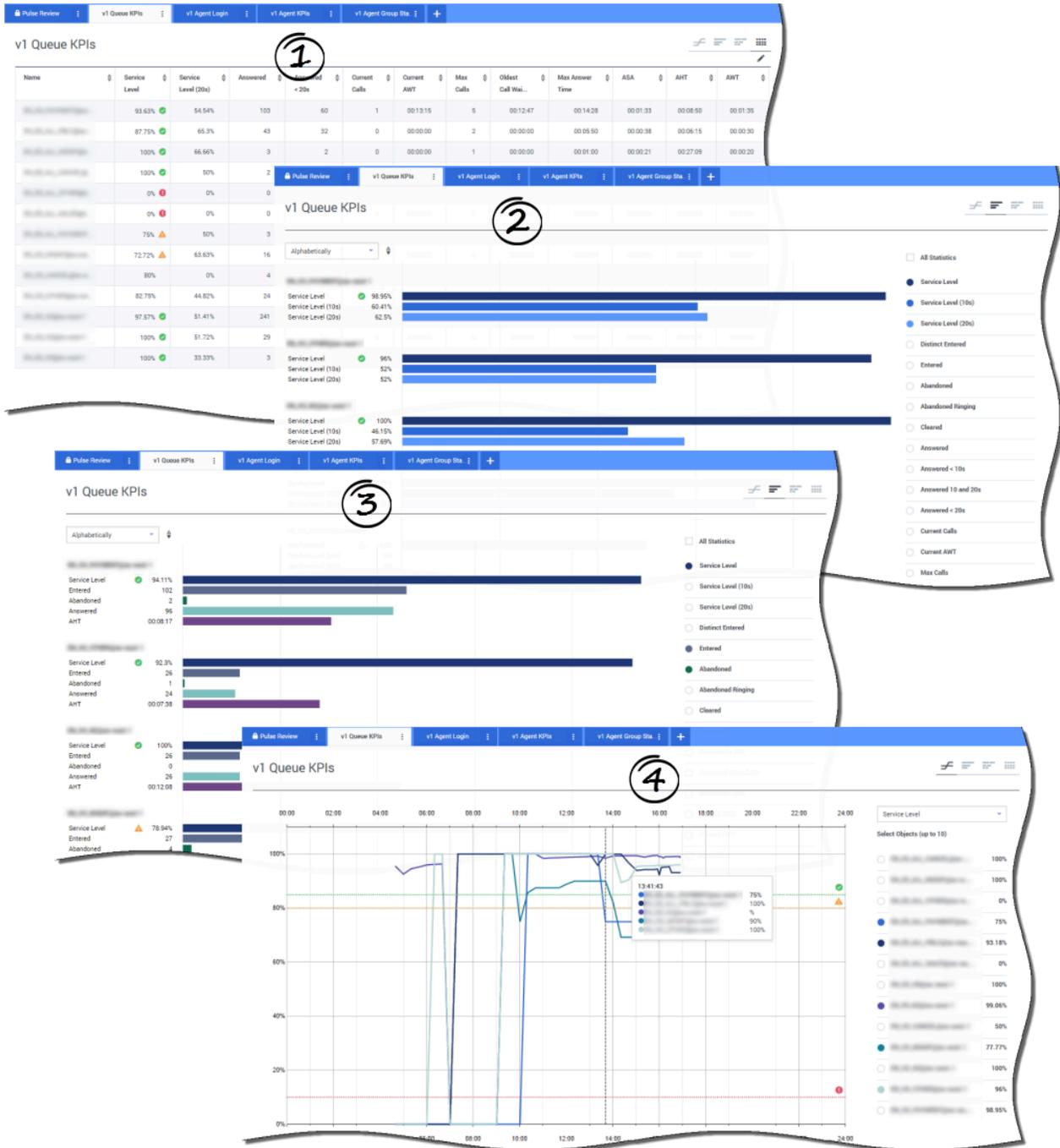


Los supervisores necesitan saber a primera vista lo que está sucediendo en su centro de contacto. Genesys Pulse muestra estos informes en widgets, que se pueden ver fácilmente expandidos al tamaño del panel como datos, barras y gráficos de rastreo de tiempo.

Con mayor frecuencia los supervisores preguntan lo siguiente:

1. ¿Alcanzaremos nuestros objetivos operacionales?
2. ¿Cómo puedo administrar la carga de trabajo de los agentes en los diferentes equipos?
3. ¿Cómo están rindiendo mis agentes?
4. ¿Están asignados mis agentes correctamente?

Alcance sus objetivos operacionales



Puede analizar rápidamente toda la actividad de llamadas para determinar cualquier acción que sea necesaria para alcanzar su objetivo desde el informe **KPI de cola de espera**. De igual modo, puede analizar la actividad de chat a través del informe **KPI de cola de espera de chat**.

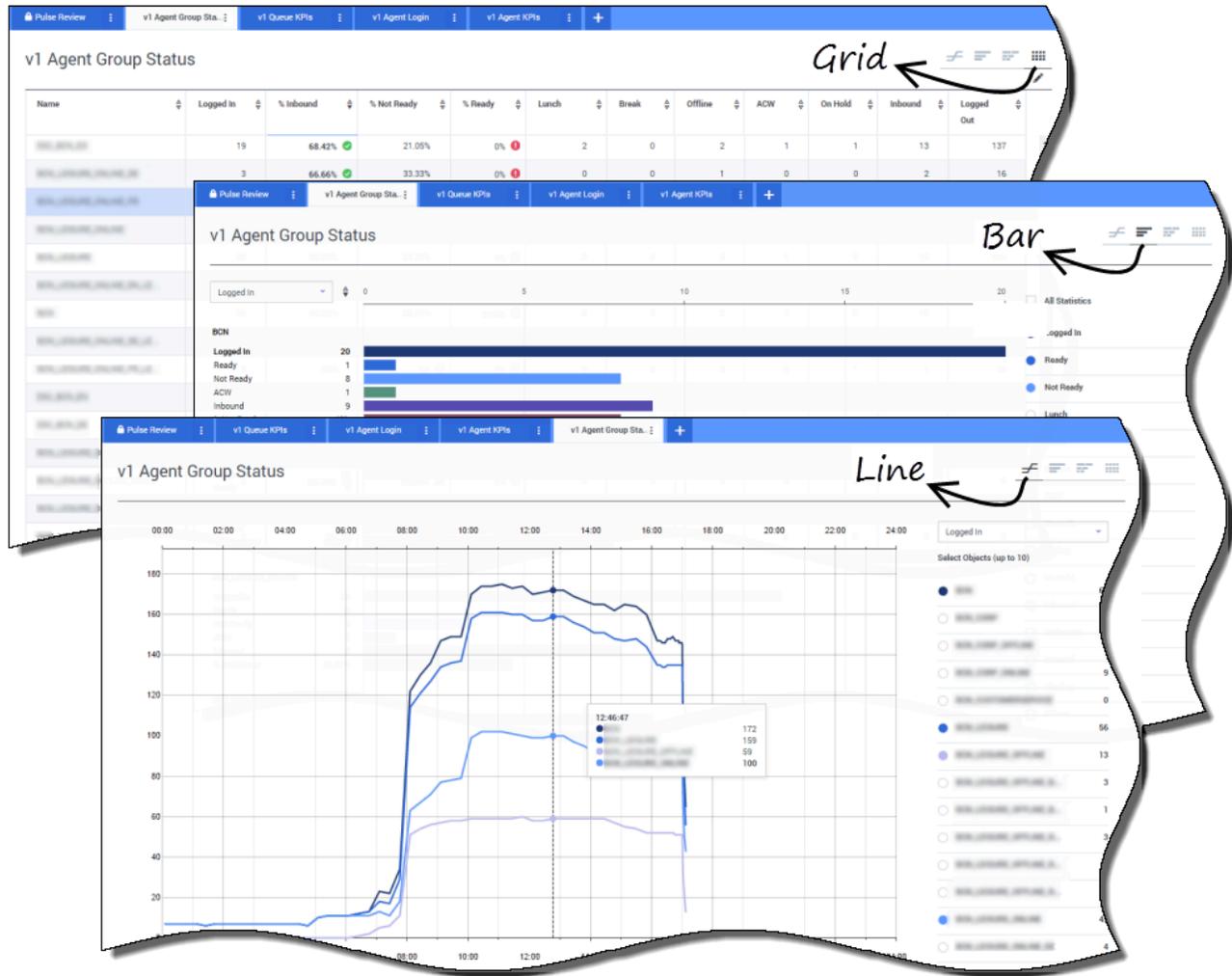
Un Indicador de rendimiento clave (KPI) en un centro de contacto a menudo se relaciona con interacciones abandonadas, por lo que es crítico tener una comprensión amplia de por qué los contactos abandonan (por ejemplo, tiempos de espera extensos).

La administración del centro de contacto desarrolla los criterios o el nivel de servicio que esperan sus clientes. Este informe proporciona la vista principal usada para determinar si el centro de contacto está alcanzando dichos objetivos operacionales establecidos.

En los ejemplos, los informes muestran KPI (por ejemplo, Nivel de servicio, Llamadas respondidas, Llamadas actuales en cola de espera, ASA y AHT) para cada segmento (Cola de espera virtual relacionada con el negocio del cliente):

1. Los datos de cuadrícula le ayudan a identificar cómo configurar valores umbrales específicos según su SLA.
2. El primer cuadro de barra muestra el rendimiento del Nivel de servicio con mejor granularidad y tiempos para identificar cuando pudiera estar degradado.
3. El segundo cuadro de barra muestra el rendimiento del Nivel de servicio y otros KPI para medir el rendimiento de la distribución de llamadas.
4. El gráfico de rastreo de tiempo muestra la tendencia del Nivel de servicio dentro del día actual.

¿Cómo puedo administrar la carga de trabajo de los agentes en los diferentes equipos?



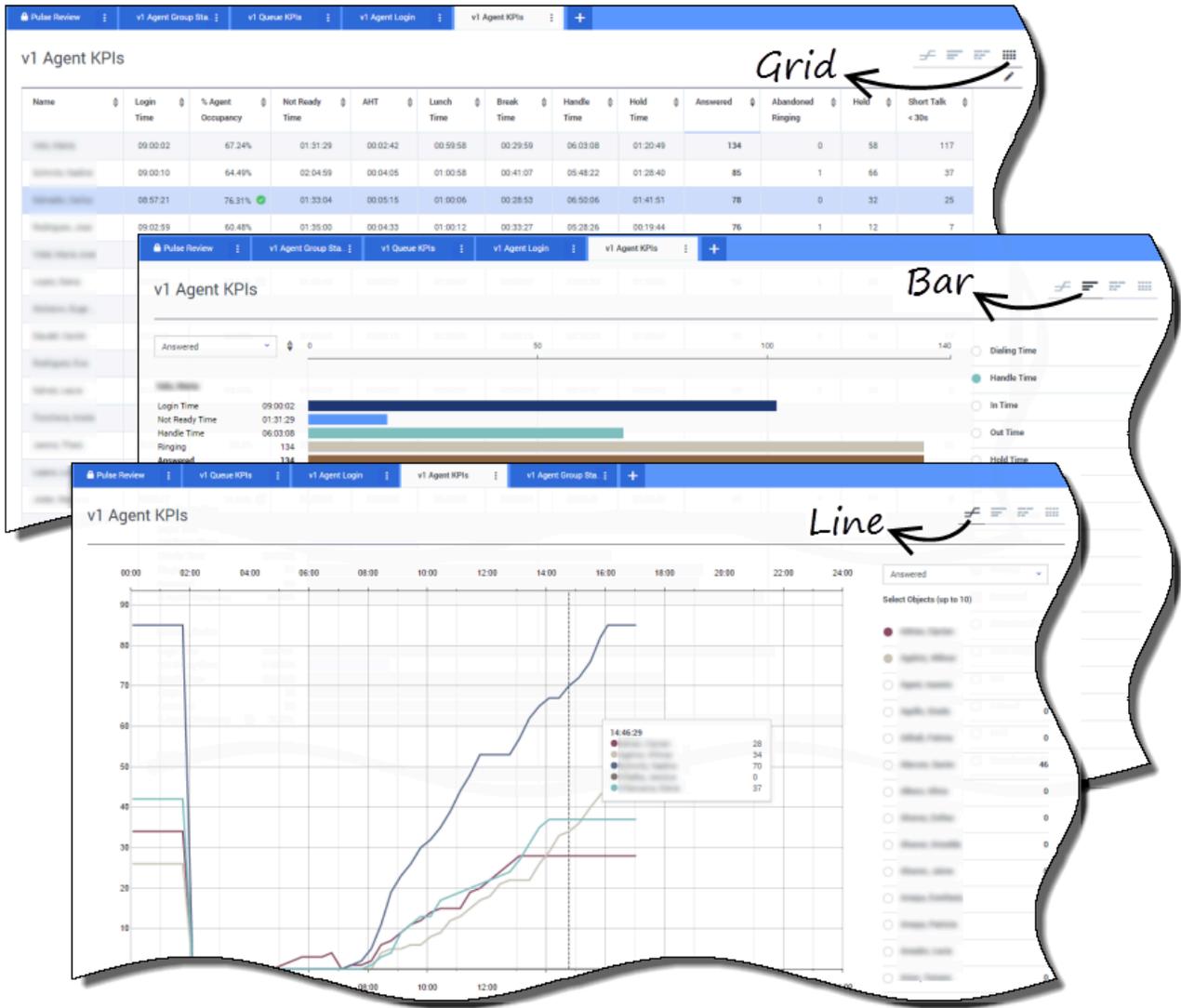
Para poder administrar la carga de trabajo en los diferentes equipos, los supervisores pueden monitorear la disponibilidad y el comportamiento de sus empleados en los informes **Estado del grupo de agentes**. Esto le proporciona a los supervisores una vista rápida del personal disponible y sus estados actuales. Por ejemplo, puede ver qué porcentaje de agentes están en llamadas, espera, esperando llamadas o no están listos por alguna razón.

En la vista expandida:

- Los KPI del cuadro de cuadrícula y el estado actual de su gráfico de datos.
- El cuadro de barra muestra la distribución del estado de los agentes para cada equipo.
- El gráfico de rastreo de tiempo le ayuda a comparar la tendencia de los agentes conectados por cada

equipo.

¿Cómo están rindiendo mis agentes?



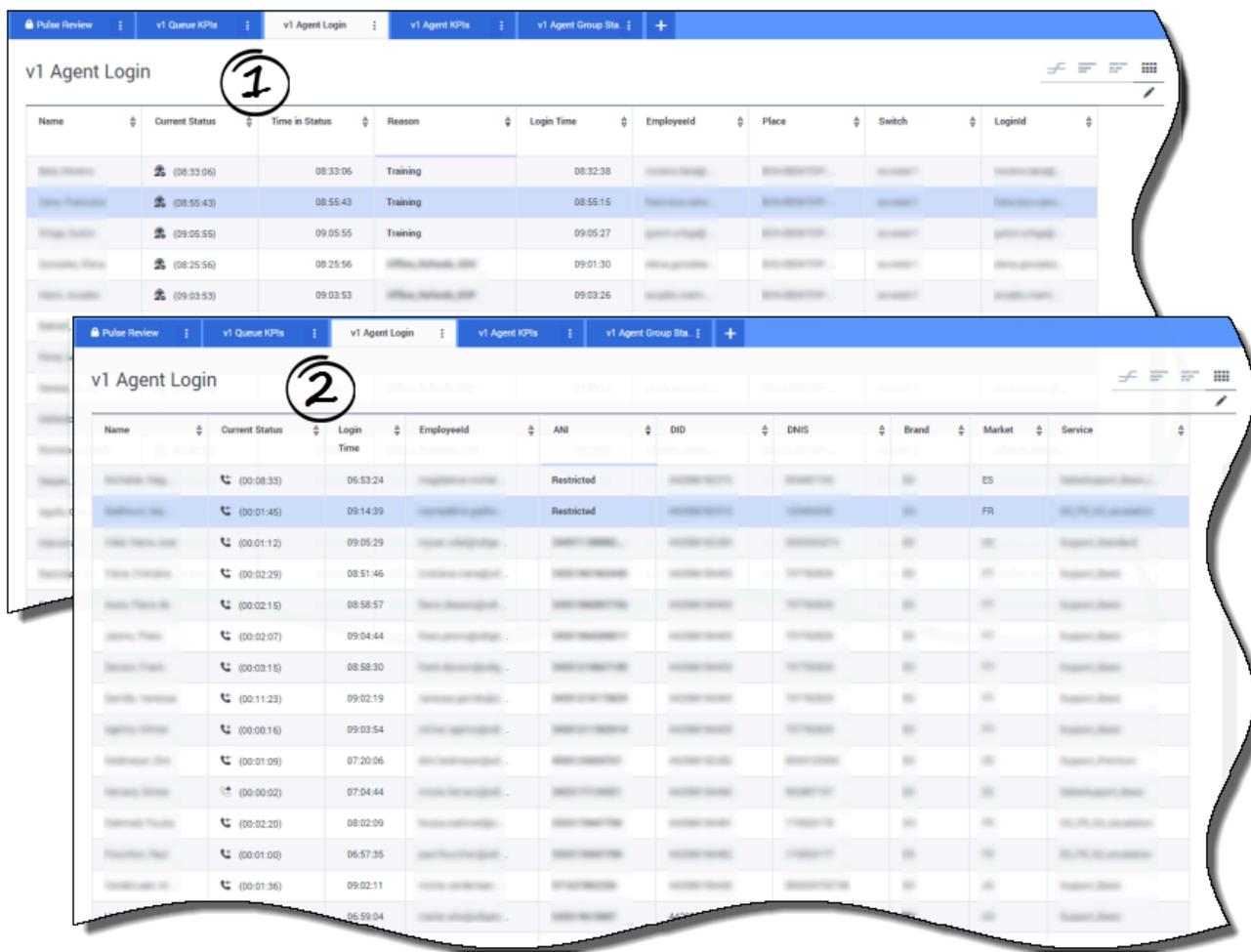
Puede ver los KPI de un grupo de agentes en su centro de contacto en los informes **KPI de agentes**. Puede analizar otra actividad específica de soportes de los informes **KPI de agentes de chat** y **KPI de agentes de correo electrónico**.

Los agentes administran muchas transacciones y estados adicionales o relacionados con llamadas respondidas. Genesys Pulse muestra todos los datos en un solo informe para proporcionar a los supervisores una comprensión del rendimiento de los agentes según la resolución en la primera llamada. Por ejemplo, puede ver las transferencias comparadas con el número de llamadas recibidas, lo que puede indicar consultas sin resolver de clientes en el primer contacto.

En la vista expandida:

- El gráfico de datos muestra los KPI de los agentes y el estado actual de su fuerza de trabajo.
- El cuadro de barra muestra el estado de los agentes y la actividad. Los supervisores pueden ordenar los agentes por intereses específicos. Por ejemplo, el supervisor puede ordenar los agentes por llamadas respondidas.
- El gráfico de rastreo de tiempo compara la tendencia de llamadas respondidas por cada agente.

¿Están asignados mis agentes correctamente?



Es necesario que se asegure de que todos los aspectos de su negocio estén cubiertos. Puede ver las propiedades, el estado y los soportes de cada agente que administren en el informe **Login de agente**. Con este informe, los supervisores pueden asegurar que los agentes estén conectados donde debiesen y administrando los soportes por los que son responsables.

En los ejemplos:

- El primer gráfico de datos muestra la razón por la cual los agentes de un grupo específico no están listos.
- El segundo gráfico de datos muestra las propiedades relacionadas con la llamada actualmente manejada por los agentes. Incluye 4 KVP: Tipo de servicio, Subtipo de servicio, Segmento de clientes y Resultado de negocios.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

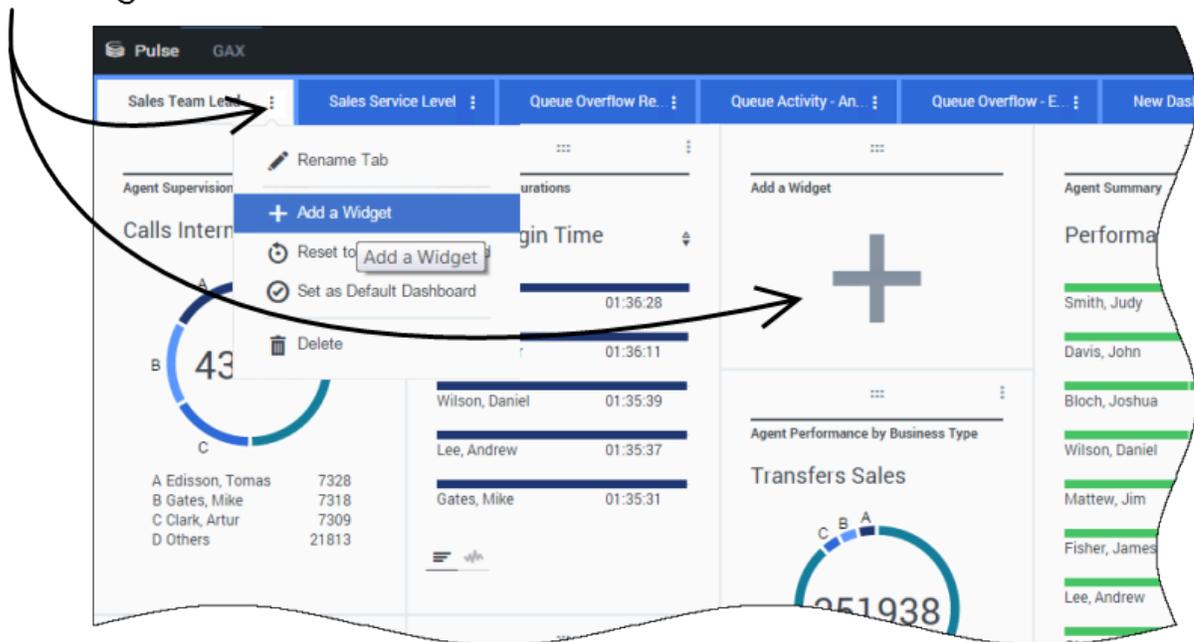
- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

Añadir widgets de informe

Es fácil añadir un nuevo widget de informe a panel o tablero de su Genesys Pulse. Genesys Pulse proporciona un conjunto básico de plantillas predefinidas, con estadísticas que son típicas para la elaboración de informes de actividades administradas por soluciones de Genesys. Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar widgets y plantillas.

Añadir informes

add a widget

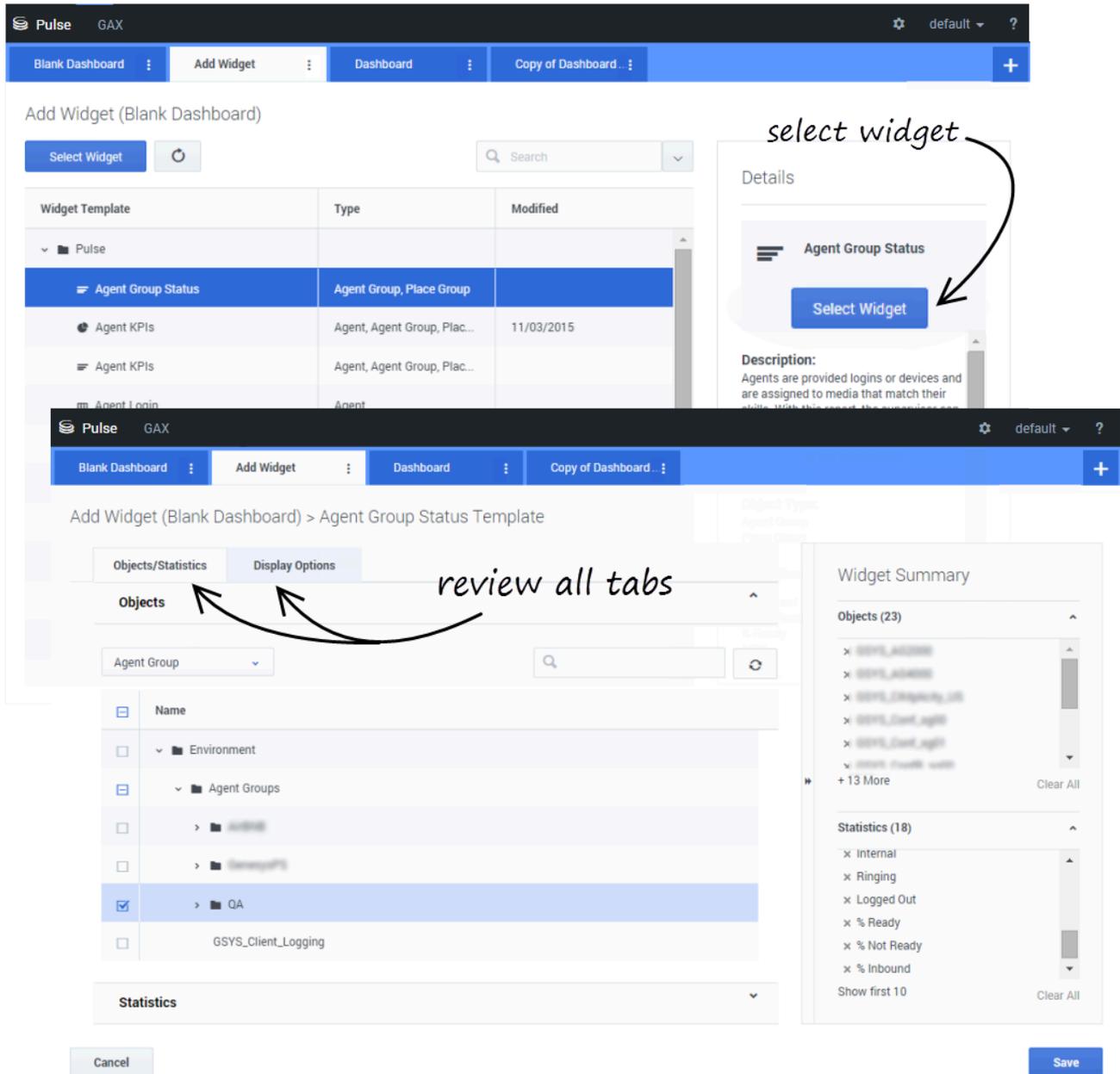


Hay dos formas para añadir un informe a su panel o tablero:

- Haga clic el ícono más en la esquina derecha y luego haga clic en **Añadir un widget**.
- En los paneles y tableros vacíos, haga clic en el ícono de **Añadir un widget**.

Genesys Pulse abre un generador de informes para guiarle.

Crear un informe



Genesys Pulse le guía a través del proceso de crear o cambiar widgets de informe. Haga clic en la plantilla que desee usar y luego haga clic en **Crear widget**.

Seleccione los **Objetos** y **Estadísticas** que desee ver en su informe.

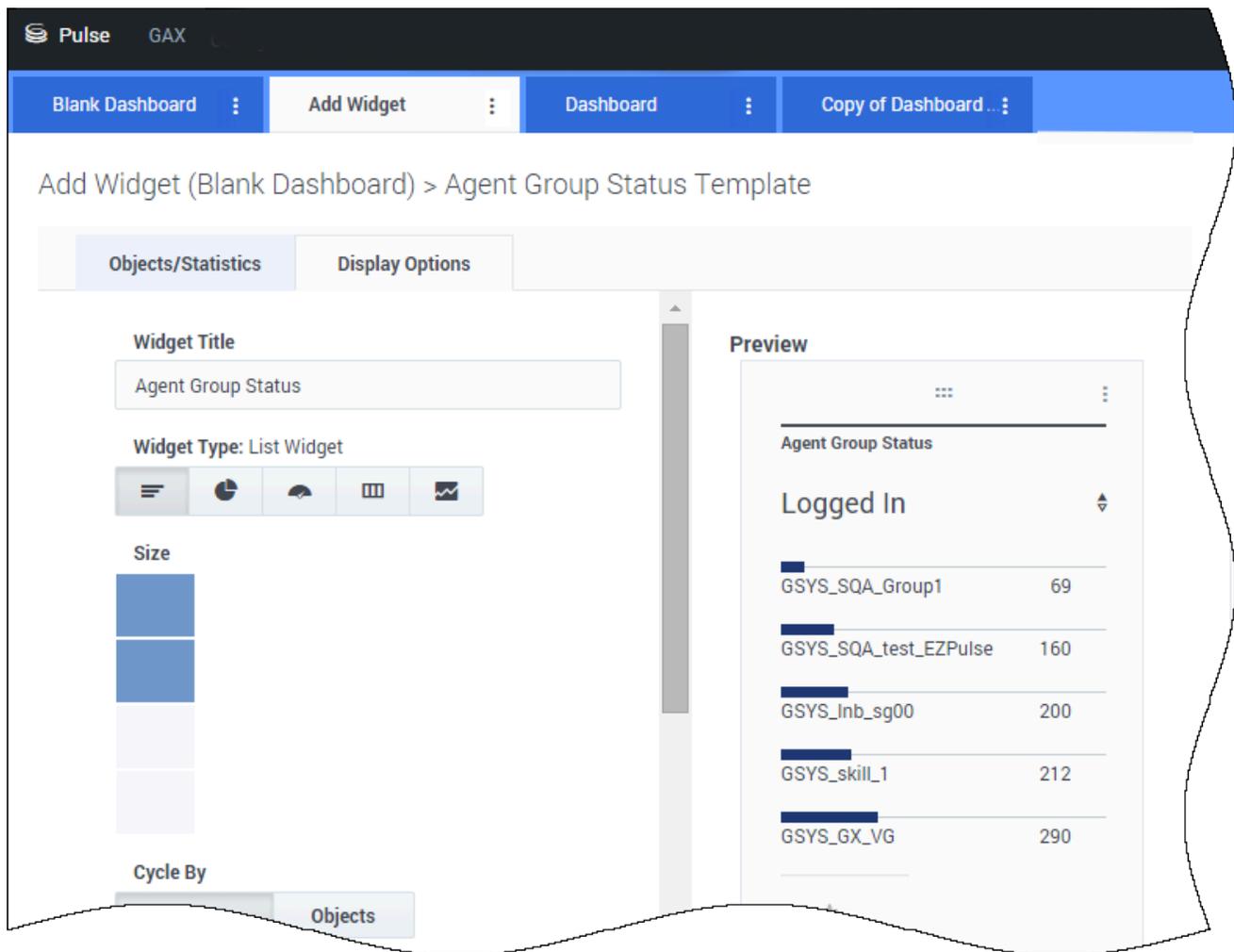
Su widget de informe debe tener:

- Uno o varios objetos para medir. Sus widgets deben contener menos de 100 objetos.
- Añada al menos una estadística sin cadenas.
- Un tipo de widget con opciones específicas para mostrar.

Las estadísticas Genesys Pulse se describen en detalle en el archivo [templates.xls](#).

Haga clic en la pestaña **Mostrar opciones** para definir cómo desea mostrar su informe.

Mostrar opciones



Es necesario que defina la configuración predeterminada para mostrar su widget. Los usuarios pueden cambiar estas opciones en su propio panel.

- Proporcione un nombre para el título del informe.
- Seleccione uno de los [tipos de widget](#) disponibles para mostrar.

- Seleccione el intervalo de actualización del widget.
- Seleccione opciones asociadas con la visualización (por ejemplo, alertas y tamaño).
- Opcional: Para las plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), establezca **habilitar actualizaciones rápidas**. Vea la [implementación de RabbitMQ para actualizaciones rápidas de widget](#).
- Si es necesario, seleccione las **Alertas para estadística** y defina los valores de alerta (de 1 a 3).

Importante

Al confirmar su entorno puede manejar el número de widgets y el intervalo de actualización que tiene pensado usar. Un intervalo de actualización más corto aumenta las demandas en el CPU, la Memoria, el Disco y la Red.

¿Qué debo hacer después?

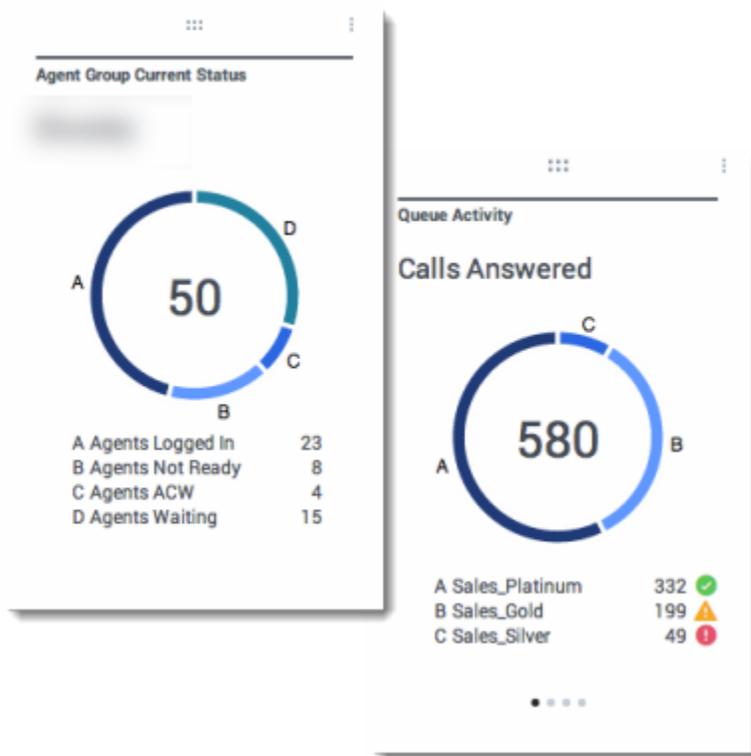
Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Tipos de widget](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Fórmulas de informe](#)
- [Plantilla de widget](#)

Tipos de widget

Los widgets en el panel de Genesys Pulse muestran los cuadros que proporcionan una vista rápida de lo que está sucediendo en su centro de contacto. La mejor manera de elegir un tipo de widget es viendo preliminarmente el widget cuando añada un nuevo widget. Esto le permite ver qué tipo de widget muestra mejor lo que desea ver en su informe.

Widget Donut



Un cuadro Donut muestra una representación proporcional de las partes de una muestra completa, similar a un cuadro circular.

El widget Donut muestra, ya sea:

- una estadística para cuatro objetos específicos
- una estadística para tres objetos superiores y una suma de los objetos restantes
- un objeto con los valores de cuatro estadísticas definidas

Dependiendo de la referencia seleccionada en la opción Ciclo por, se puede definir un carrusel para

mostrar varios elementos adicionales.

Importante

Si la estadística representa el tiempo, es posible que el valor resumido en el centro del donut no sea útil para todas las estadísticas (por ejemplo, la llamada más antigua en espera).

Widget de Cuadrícula

The image displays two examples of a grid widget. The first is titled 'Agent Login' and the second is titled 'CT - EWM Resource'.

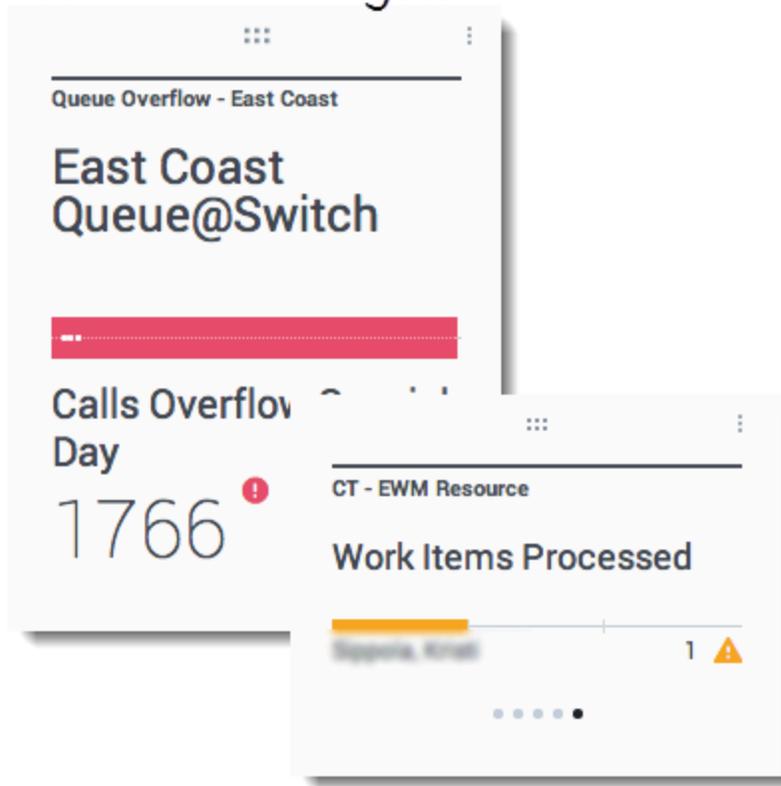
Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephanie	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

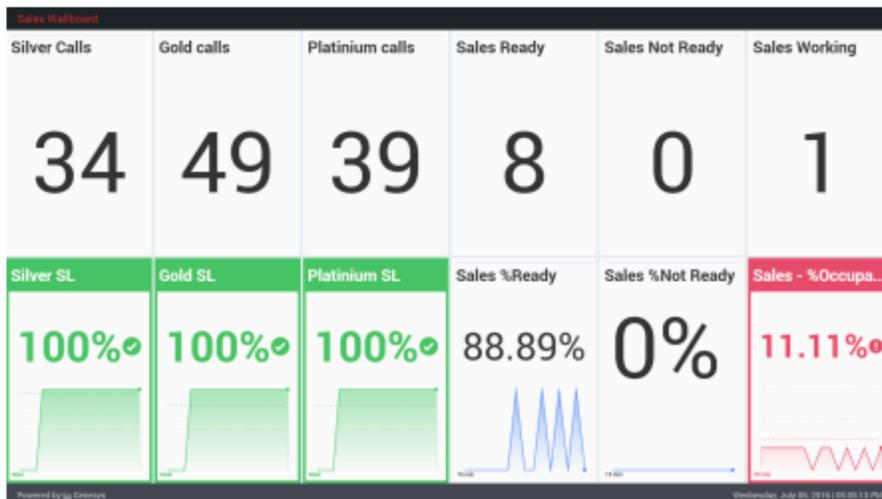
El widget de Cuadrícula muestra una lista de elementos y sus estadísticas relacionadas.

Widget KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Importante

El valor máximo para los cuadros de barra en los widgets KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

Widget de panel KPI

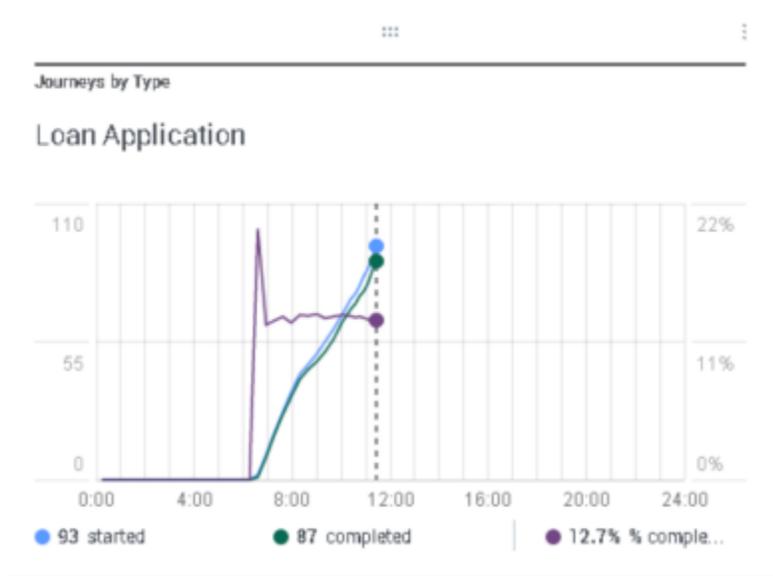
El widget de panel KPI muestra una estadística para varios objetos o varias estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Ciclo por. La opción Ciclo por está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.

Widget de tablero KPI

El widget de tablero KPI es diferente del widget de panel KPI. El widget de tablero KPI solo muestra una estadística para un objeto seleccionado y está diseñado para pantallas de gran tamaño. Usted sólo puede elegir entre un widget regular o sparkline.

Puede habilitar una línea adicional para la tendencia de una estadística si cambia la opción **Formato a Línea**.

Cuadro de línea



Utilice el cuadro de línea para comparar la tendencia de llamadas respondidas por cada agente como puntos conectados por líneas.

Widget de Lista



El widget de Lista muestra una estadística para muchos objetos o muchas estadísticas para un objeto. Dependiendo de la referencia seleccionada, la opción Tipo de encabezado puede estar disponible para este tipo de widget.

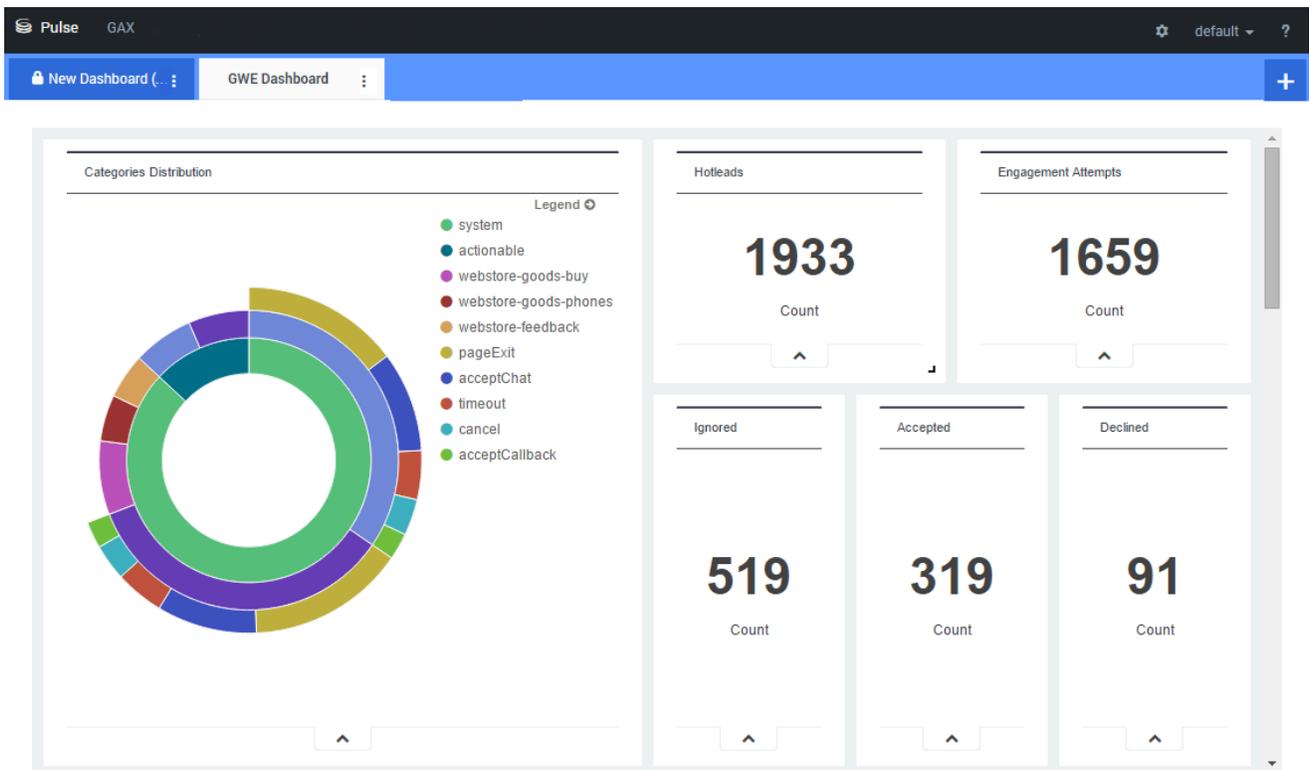
Importante

El valor máximo para los cuadros de barra en los widgets de Lista es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

Mostrar contenido externo

Puede usar un widget IFRAME para mostrar el contenido de una URL externa en su panel de Genesys Pulse. Es posible que desee adaptar su contenido externo antes de intentar mostrar lo que desea dentro de Genesys Pulse. En realidad, Genesys Pulse no cambia nada dentro de iFrame, pero proveerá barras de desplazamiento si el contenido es más grande que el área disponible.

Utilizar widgets IFRAME para mostrar contenido externo



Agregue un nuevo widget y seleccione la plantilla IFRAME.

Para un widget IFRAME, necesita una dirección web para la **URL de widget de panel**. Es posible que desee usar una segunda dirección web para el contenido **URL de widget expandida**, porque los widgets expandidos al tamaño del panel pueden mostrar muchos más detalles en los cuadros que un widget de panel regular.

[+] Opciones de widget IFRAME

Las opciones disponibles para mostrar de los widgets IFRAME incluyen lo siguiente:

- **Título de widget**—El título aparece en la parte superior de su widget. Úselo para identificar el

contenido del widget.

- **Tamaño**—La relación ancho y alto de su widget.
- **Permitir ajuste de tamaño**—Permitir a los usuarios ajustar el tamaño del widget.
- **Intervalo de actualización de widget**—La cantidad de tiempo, en segundos, que Genesys Pulse espera para actualizar el contenido del widget.
- **URL de widget de panel**—La dirección web del contenido que desea mostrar en su widget.
- **Actualización automática**—Permite a Genesys Pulse actualizar automáticamente el contenido según lo definido en el intervalo de actualización de widget.
- **URL de widget maximizada**—La dirección web del contenido que desea mostrar en su widget expandido.
- **Actualización automática**—Permite a Genesys Pulse actualizar automáticamente el contenido según lo definido en el intervalo de actualización de widget.

Sugerencia

Aquí hay un ejemplo de una página IFRAME en html, incluyendo instrucciones dentro de un archivo LÉEME:

- [Ejemplo de IFRAME \(ZIP\)](#).

¿Qué debo hacer después?

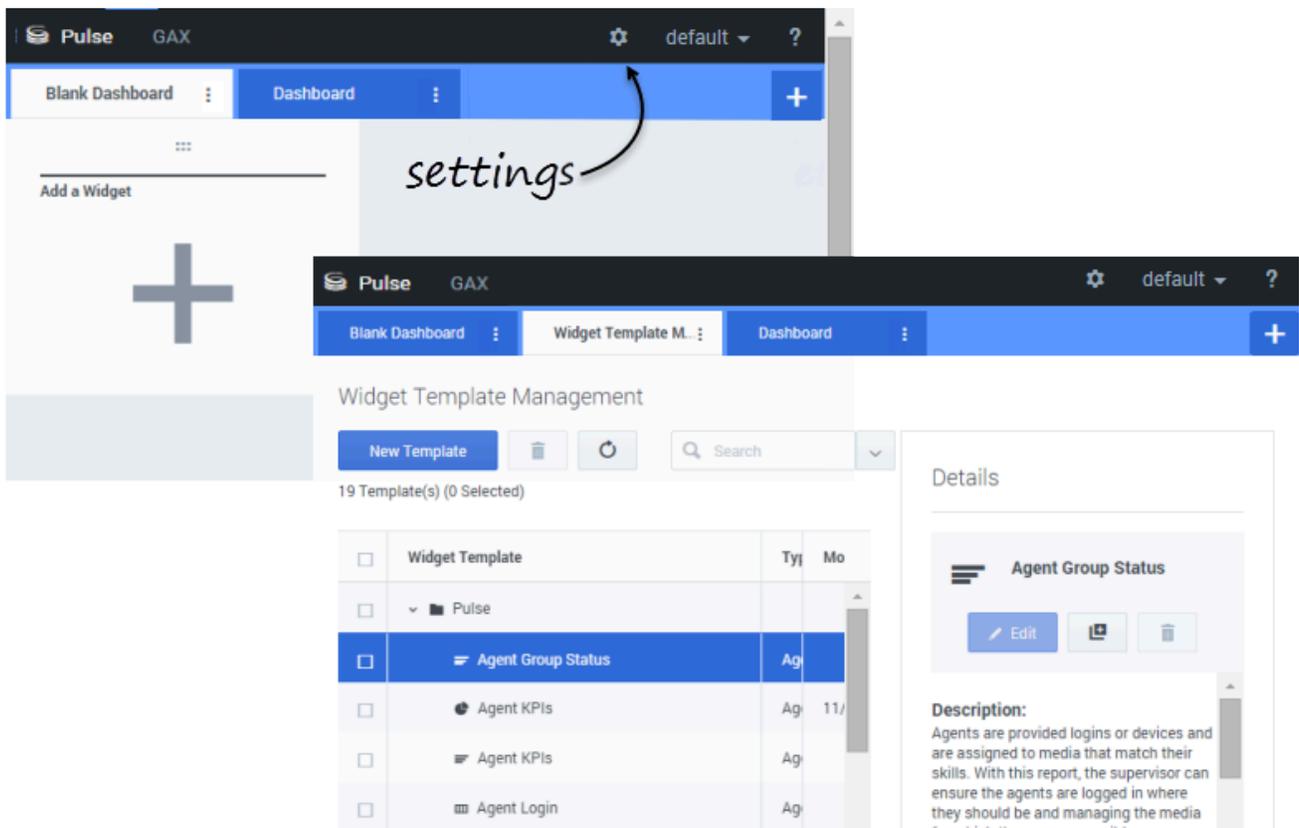
Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)

Plantilla de widget

¿Sabía que puede crear y usar plantillas de widget para simplificar la creación de widgets? Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar las plantillas. Puede crear diversos widgets usando su plantilla.

Administrar plantillas de widget



Para administrar plantillas de widget compartidas, seleccione **Configuración**.

La forma más fácil de crear una plantilla es clonando y editando una plantilla de widget existente dentro de Genesys Pulse. Genesys Pulse proporciona un conjunto básico de plantillas predefinidas, con estadísticas que son típicas para la elaboración de informes de actividades administradas por soluciones de Genesys. Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar las plantillas disponibles.

Para crear una plantilla de widget, debe agregar o configurar:

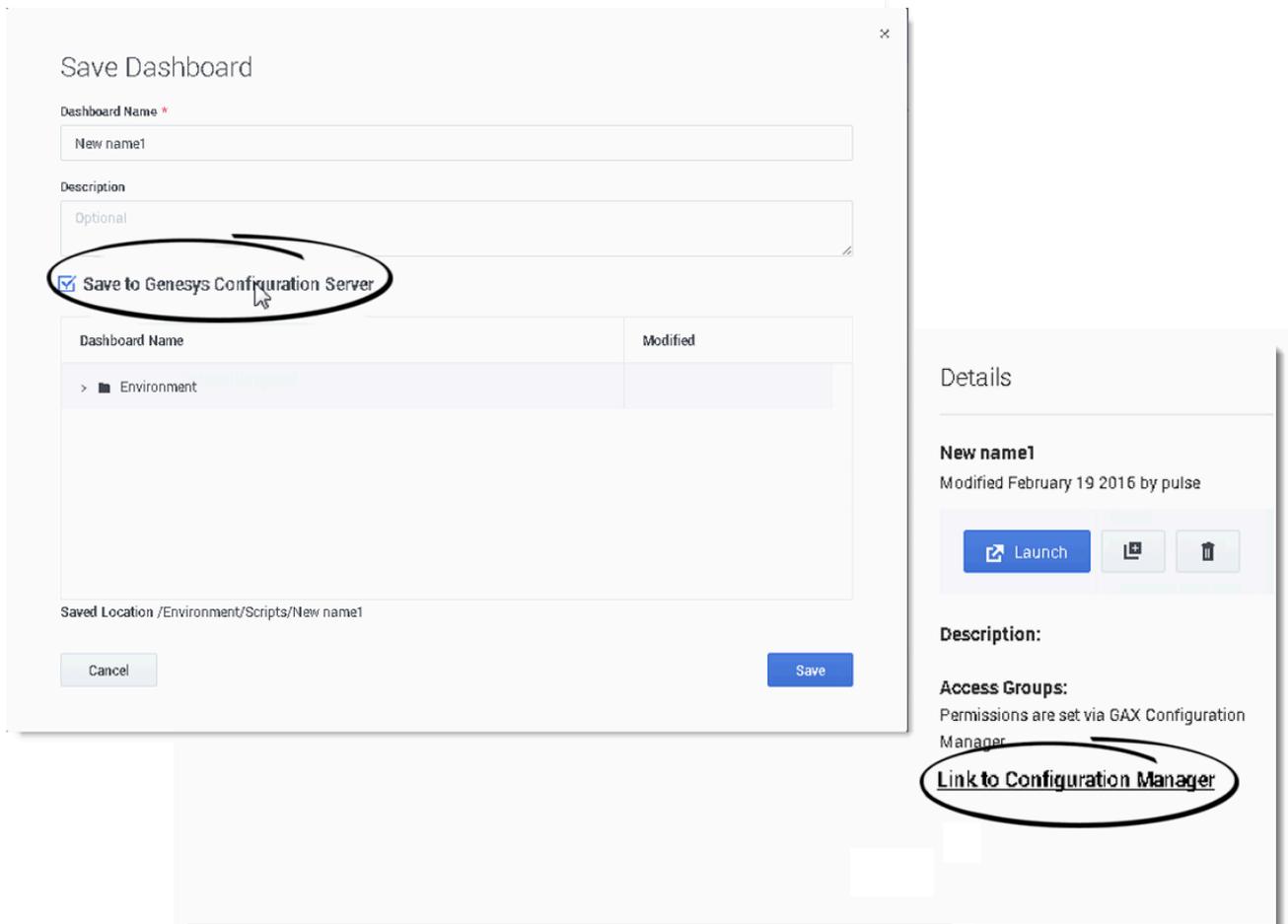
- Uno o varios tipos de objetos.

- Una o varias estadísticas.
- Un tipo de widget con opciones específicas para mostrar la información.

Importante

Puede ocultar o mostrar las estadísticas y mostrar opciones al crear o editar widgets. Puede editar solo las plantillas creadas por usuarios. Pulse reemplaza cualquier cambio realizado en las plantillas predefinidas con las plantillas originales predefinidas cada vez que se inicia Pulse, a menos que establezca la opción de configuración `install_templates` en la sección `[pulse]` del objeto de Aplicación GAX en falso.

Ocultar las plantillas de otros usuarios



Cuando cree sus plantillas de widget puede elegir evitar que otras personas vean y usen sus plantillas.

Importante

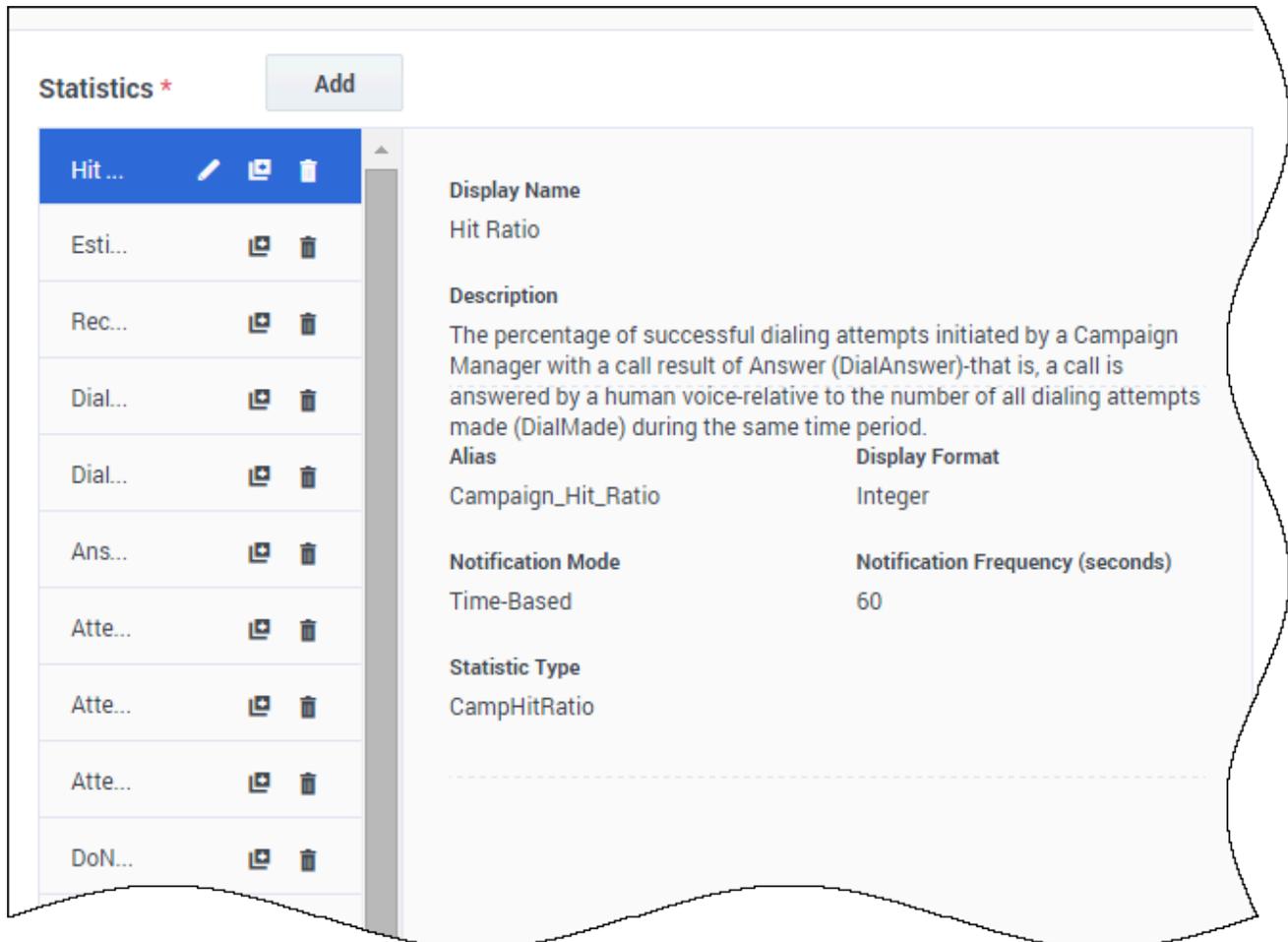
Para evitar que otros usuarios usen sus plantillas de widget, debe tener las autorizaciones de GAX: Acceda a Configmanager; Lea Scripts; y cree/rellene el Control de Scripts.

Cuando guarde sus plantillas, elija la opción **Guardar en Configuration Server de Genesys**.

Luego, desde la administración de la plantilla y el panel, haga clic en **Vínculo a Configuration Manager** a la derecha en **Grupos de acceso**.

Desde aquí, puede definir qué permisos tienen las personas para ver sus plantillas.

Seleccionar estadísticas



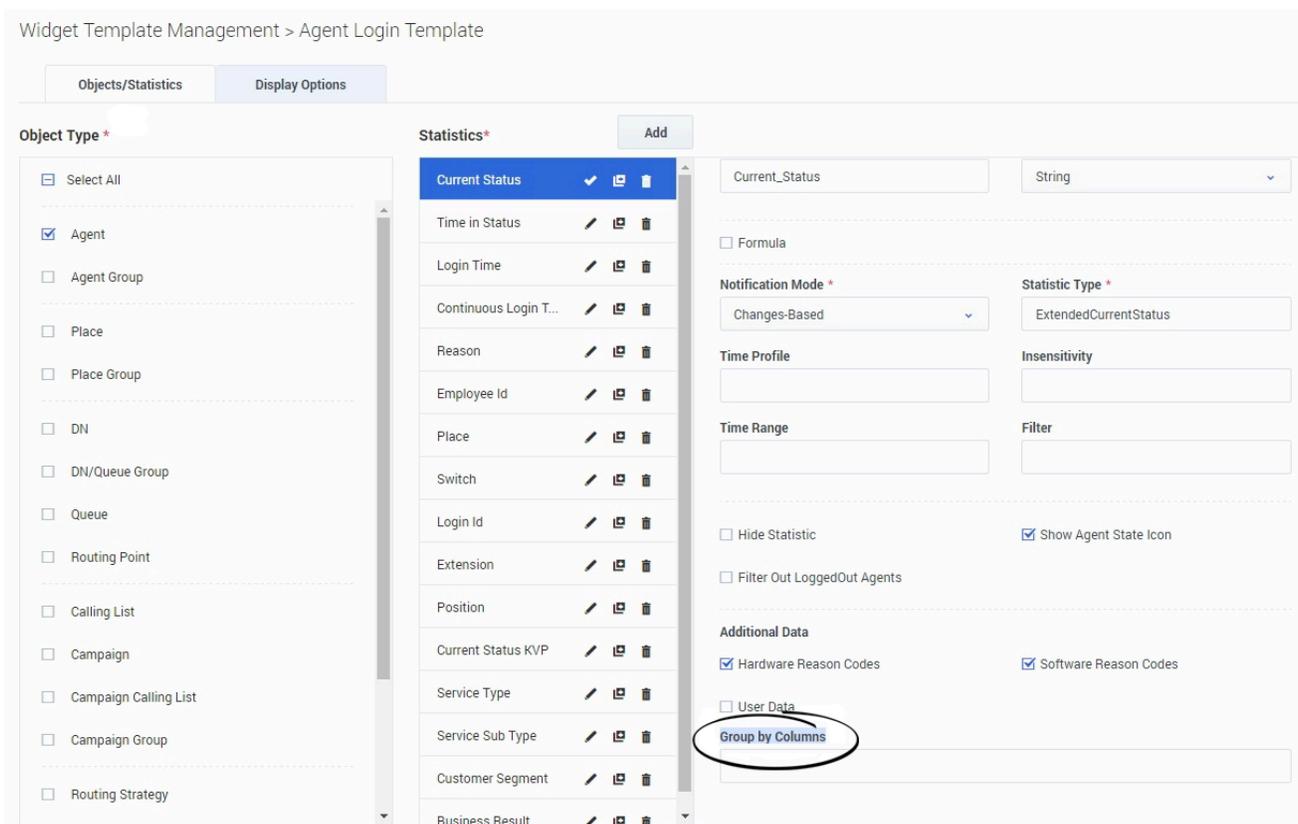
Dentro de la definición de estadística de Pulse, puede especificar los parámetros de estadísticas independientemente de si están disponibles en cualquier Stat Server de su entorno. Esto significa que también debe actualizar las opciones de Stat Server para asegurar que el Stat Server conectado a Pulse contiene las opciones correspondientes (por ejemplo, tipos de estadística y filtros). Puede mostrar u ocultar estadísticas según sea necesario.

Debe añadir al menos una estadística sin cadenas.

Elija las estadísticas y **propiedades** a incluir en su plantilla. Las estadísticas Pulse se describen en detalle en el archivo [templates.xls](#). Puede usar este archivo para obtener una descripción de la estadística específica.

Pulse muestra los detalles de las estadísticas cuando selecciona una estadística. Esta información incluye los componentes de la definición del tipo de estadística y otros parámetros que forman la solicitud que envía Pulse a Stat Server. Puede modificar la definición de una estadística dentro de Pulse cuando cree, clone o edite una plantilla.

Agrupar estadísticas por columnas



Primero, debe definir el tipo de estadística con **GroupBy** y **GroupByColumns** en las opciones de Stat Server.

Una vez que se definen las estadísticas, puede crear una plantilla con esa estadística utilizando el campo de **Agrupar por columnas**. Vea **GroupBy** en la página de [Propiedades de la estadística](#).

Puede crear widgets usando esta nueva plantilla.

Mostrar opciones

Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics | Display Options

Template Name
Campaign Activity

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Preview

Example	Hit Ratio
Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel | Save

El paso final para validar su plantilla es definir las opciones para mostrar de su widget de informe. Esto es lo que ven los usuarios, pero pueden cambiar las opciones en su propio panel.

- Establezca un nombre del widget de informe y proporcione un título
- Seleccione el **Tipo de widget** para mostrar.
- Seleccione opciones adicionales disponibles

Nota: El valor máximo para los cuadros de barra en los widgets de Lista y KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

-
- Seleccione opciones asociadas con la visualización (por ejemplo, valores umbrales y tamaño).
 - Opcional: Para las plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), establezca **habilitar actualizaciones rápidas**. Consulte [Implementación de RabbitMQ para Actualizaciones rápidas de widgets](#).
 - Si es necesario, seleccione las estadísticas para alertas y defina los valores de alerta (de 1 a 3).

Importante

Confirme que su entorno puede manejar el número de widgets y el intervalo de actualización que tiene pensado usar. Un intervalo de actualización más corto aumenta las demandas en el CPU, la Memoria, el Disco y la Red.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Tipos de widget](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Fórmulas de informe](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

Propiedades de la estadística

Cuando selecciona una estadística dentro del **wizard de plantilla**, Genesys Pulse muestra los valores de las propiedades de la estadística. Estas propiedades de la estadística se describen a continuación.

Sugerencia

Puede modificar la definición de una estadística mientras define una plantilla. Las estadísticas de Genesys Pulse se describen en detalle en el archivo [templates.xls](#).

Alias

El Alias debe ser un nombre único que represente el nombre técnico de la estadística. Use una letra ASCII para el primer carácter.

Mostrar alias

Mostrar alias es el nombre que se muestra en el informe.

Descripción

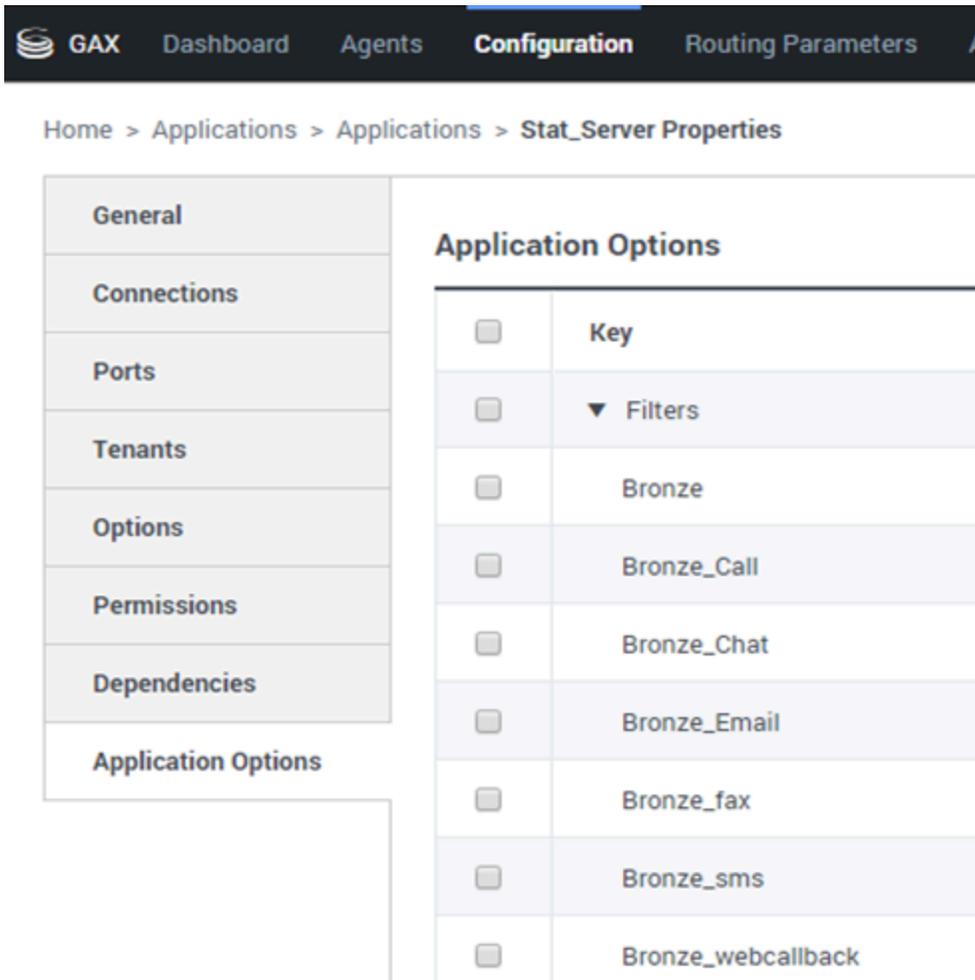
La Descripción proporciona el significado funcional de la estadística.

Mostrar formato

Mostrar formato especifica si los valores se muestran como tiempo o números, y, si es en números, el número de lugares decimales. Dependiendo de la estadística que elija, los formatos disponibles de la lista desplegable se basan en tiempo o son numéricos.

Lista de valores: Tiempo, entero, número, porcentaje, cadena

Filtros



Los Filtros representan los filtros estadísticos que definen las condiciones restrictivas en las acciones utilizadas al computar la estadística. Consulte el capítulo "Categorías estadísticas" en la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para saber cómo definir estadísticas filtradas.

La lista de Filtros está disponible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usadas por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede agregar, editar o eliminar un filtro.

Ejemplo de filtros Suponga que desea filtrar llamadas según el idioma: Si la empresa configura la clave Idioma para identificar el idioma y el valor español para las personas que llaman y hablan español, podría usar la función PairExists UserData para buscar llamadas con datos adjuntos en el par de valor-clave Idioma/español.

En la pestaña Opciones de la pantalla Propiedades de Stat Server podría añadir una opción

SpanishLanguage en la sección [Filtros] y especificar el filtrado para las llamadas con datos adjuntos que contienen la clave "Idioma" y el valor "español".

El ejemplo tendría SpanishLanguage en el campo Nombre y PairExists("Idioma","español") en el campo Valor.

Cuando el agente adjunta el par de clave-valor "español/Idioma" a las llamadas desde una aplicación de escritorio, las llamadas se filtran de los cálculos estadísticos.

Fórmula

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *

Answers

Description

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

Alias * Campaign_Answers

Display Format * Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

Desde la sección de detalles estadísticos, puede crear o personalizar las estadísticas creando una **fórmula**.

La fórmula usa una sintaxis basada en javascript, que le permite calcular expresiones con valores dados por otra estadística y usar funciones proporcionadas por Genesys para cálculos más específicos. Por ejemplo, puede calcular la relación de las llamadas abandonadas con las llamadas ofrecidas en su cola de espera para medir el porcentaje de llamadas abandonadas en su cola de espera.

Genesys Pulse supone que las llamadas ofrecidas se definen por un alias estadístico Ofrecidas y las llamadas abandonadas se definen por un alias estadístico Abandonadas.

La fórmula debe mostrar un valor Resultado para ser válida y poder acceder a cualquier estadística de la plantilla con la siguiente sintaxis: Datos.<Alias-estadístico>.Valor

Todas las fórmulas deben contener una asignación para la variable Resultado (por ejemplo, Resultado=). El Resultado del cálculo de la fórmula es el valor final de esta variable.

Por ejemplo, aquí hay una fórmula que usa la función G.GetAgentNonVoiceStatus():

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, email);
```

GroupBy

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

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

Importante

- La asistencia técnica de GroupBy depende de la funcionalidad Stat Server que se introdujo en la versión 8.5.103. Consulte la [Guía de usuario de Stat Server](#) para obtener más información.
- Pulse admite instantáneas cuando la expresión de GroupBy se aplica a todas las estadísticas o a ninguna de las estadísticas.
- Cuando se utiliza una expresión de GroupBy que incluye datos de usuario que se cambiaron durante la llamada, esta llamada se incluye en el grupo con el valor anterior (o sin valor) Y en el grupo con el nuevo valor. Por lo tanto, para las estadísticas TotalNumber, si suma todos los valores en todos los grupos, tiene más de un valor total de la estadística.

La opción GroupByColumns facilita el aprovisionamiento de Pulse y habilita la presentación de datos multidimensionales (función GroupBy) en los widgets de cuadrícula y en la vista de datos de una pestaña de widget expandida.

GroupByColumns debe contener alias únicos válidos, separados por comas.

StatType, si se utiliza con la capacidad GroupBy, debe definir los siguientes atributos adicionales:

- **GroupBy**— contiene expresiones de agrupación separadas por comas
- **GroupByColumns**— contiene alias de agrupación separados por comas

Ejemplo:

Para supervisar el número de llamadas internas agrupadas por idioma y segmento, en lugar de filtros explícitamente definidos y aplicados a una métrica, defina la GroupBy y GroupByColumns para el StatType en el Stat Server:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

Incluya una métrica basada en esta StatType en su plantilla de widget y asegúrese de que el campo **Agrupar por columnas** se rellena correctamente con la cadena de texto "Idioma, segmento".

Importante

Todas las métricas en los alias de atributo de StatType GroupByColumns se deben incluir en el campo **Agrupar por columnas** o todos los datos GroupBy serán ignorados.

Puede utilizar la opción **Agrupar por columnas** cuando [cree una plantilla](#).

Insensibilidad

La insensibilidad describe una condición para que Stat Server envíe las actualizaciones de valores estadísticos a sus clientes. El aumento del valor de este parámetro usualmente reduce el tráfico de la red, pero también reduce la precisión del informe porque los valores no se actualizan con la misma frecuencia. Esta configuración no es visible en la configuración de Stat Server, sino que los clientes pasan su valor a Stat Server junto con cada solicitud estadística.

La insensibilidad no tiene una función para las estadísticas basadas en restablecimientos. Para el modo de notificación basado en tiempo o cambios, Stat Server solo reporta el valor recalculado si el valor absoluto de la diferencia entre el valor anterior y el valor recalculado o su relación de porcentaje para el valor recalculado es al menos igual al número especificado por Insensibilidad.

Por ejemplo, si el resultado tiene un tipo de datos entero largo, como en el caso de las estadísticas que miden el tiempo, Stat Server usa la diferencia absoluta en valores para la comparación. Dada una configuración de Insensibilidad de 5 en este caso, Stat Server envía el resultado recalculado a su cliente cuando el valor absoluto de la diferencia entre el nuevo y el antiguo resultado es de al menos 5 (segundos, generalmente).

Modo de notificación

El Modo notificación determina cuándo Stat Server envía valores estadísticos actualizados. Estas son las opciones válidas:

- **Basada en tiempo**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server de recalculer la estadística según la frecuencia mostrada en la propiedad Frecuencia de notificación. Stat Server envía un valor nuevo a Genesys Pulse solo cuando la diferencia absoluta del último valor registrado excede la propiedad de insensibilidad.
- **Basada en cambios**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server de notificar los cambios inmediatamente a Genesys Pulse.
- **Sin notificación**—Seleccione esta opción para dar instrucciones al Stat Server de no reportar actualizaciones. Las actualizaciones están desactivadas en este caso.
- **Basada en restablecimientos**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server para reportar el valor a Genesys Pulse justo antes de configurarlo a cero (0). Las estadísticas CurrentState no se pueden solicitar con un modo de notificación Basado en restablecimientos.

Frecuencia de notificación

Use la Frecuencia de notificación para establecer la frecuencia, en segundos, con que Stat Server recalcula la estadística y notifica a Genesys Pulse si la estadística cambia más que el valor que se muestra en el campo de insensibilidad. Este campo solo se utiliza cuando se selecciona un Modo de notificación basada en tiempo para la estadística.

Tipo de estadística

GAX
Pulse
Agents
Configuration
Routing Parameters
Administration

Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties

General	<h3 style="margin: 0;">Application Options</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 90%;">Key</th> <th style="width: 5%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ AbandCallsPercentage</td><td style="text-align: right;">⚙</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ AbandonedFromRinging</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ AbandTime</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ ACW_Time_Inbound</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ ACW_Time_Other</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ ACW_Time_Outbound</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ AgentLogInTime</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ AgentReadyTime</td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>▼ Agents_CurrentNumber</td><td></td></tr> </tbody> </table>		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	
		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																														
Connections																															
Ports																															
Tenants																															
Application Options																															

El Tipo de estadística obligatoria muestra los parámetros que definen el tipo de estadística dentro del Stat Server.

La lista de Tipos de estadística disponibles en el entorno debería ser accesible a través del Genesys Administrator Extension (GAX) dentro de la sección Configuración. Puede verlos en las Opciones de aplicación de la aplicación Stat Server usada por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a la sección Configuración.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un tipo de estadística.

Esta lista debería ser la misma que la lista de tipos de estadística detallados en la hoja de cálculo de plantillas de Genesys Pulse.

Para más información sobre las definiciones del Tipo de estadística, consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#).

Perfil de tiempo

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', 'Routing Parameters', and 'Administra'. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left, a sidebar menu lists various configuration sections: 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options'. The 'Application Options' section is selected and expanded, showing a table of configuration options.

Application Options	
<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

Use el Perfil de tiempo para definir el Perfil de tiempo para la estadística y especificar el intervalo sobre el cual se calculan los valores agregados históricos. Todos los perfiles de tiempo se definen como opciones de configuración en los Perfiles de tiempo del objeto de la aplicación Stat Server en Configuración de Genesys. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para más información sobre cómo configurar los perfiles de tiempo.

La lista de Perfiles de tiempo disponibles en el entorno debería ser accesible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usada por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un Perfil de tiempo.

El Perfil de tiempo contiene cuatro tipos principales:

- Creciente
- Deslizante
- Selección
- SinceLogin

Ejemplos de perfiles de tiempo

- Predeterminado,Creciente—El perfil de tiempo Predeterminado usa un tipo de intervalo Creciente y restablece las estadísticas a cero (0) cada noche a la medianoche. El valor predeterminado se establece en 00:00.
- LastHour,Deslizante—El perfil de tiempo LastHour usa un tipo de intervalo Deslizante y hace seguimiento de la última hora de actividad con una muestra tomada cada 15 segundos. El valor predeterminado se establece en 3600:15.
- SinceLogin,SinceLogin—SinceLogin restablece las estadísticas en cero (0) al momento del login del agente. Las estadísticas continúan acumulándose mientras el agente esté conectado en (cualquier) DN. El tipo de intervalo SinceLogin agrega datos estadísticos solo para estadísticas agente-objeto.
- Cambios,Creciente—Un perfil de tiempo llamado Cambios restablece las estadísticas en cero cuando se realizan cambios a las 3:00 a.m., 7:00 a.m., 11:00 a.m., 1:00 p.m., 7:00 p.m. y 1:00 a.m. El valor predeterminado se establece en 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Rango de tiempo

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 items, each with a checkbox and a key name.

<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

El Rango de tiempo especifica cuándo recopilar datos para un conjunto limitado de estadísticas. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para más información sobre cómo configurar los perfiles de tiempo.

La lista de Rangos de tiempo está disponible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usada por la solución Genesys Pulse.

Es necesario que su cuenta tenga privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un rango de tiempo.

Los Rangos de tiempo aplican para las estadísticas en las siguientes categorías:

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

Ejemplo de Rango de tiempo

Suponga que desea calcular la cantidad total de llamadas respondidas dentro de 30 segundos. Para hacerlo, ingrese Range0-30 en el campo Nombre , y 0-30 en el campo Valor.

En este ejemplo, una estadística de Pulse que calcula la cantidad total de llamadas se basa en el rango de tiempo "Range0-30". Si una llamada es respondida después de estar en una cola de espera durante 25 segundos, una segunda llamada después de 40 segundos y una tercera llamada después de 10 segundos, Stat Server cuenta solo la primera y tercera llamada.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Plantilla de widget](#)
- [Fórmulas de informe](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

Fórmulas de informe

Si decide que uno de nuestros informes necesita una estadística diferente o adicional, puede editar la plantilla de informe para hacer que suceda eso. Puede hacerlo añadiendo una fórmula a la plantilla de informe que recupere la estadística o el indicador de rendimiento clave (KPI) que desee.

Dado que no puede cambiar las plantillas estándar provistas, si desea cambiar uno de los informes estándar, solo cree un clon de la plantilla y realice cambios en la nueva plantilla.

¿Quién puede crear estas estadísticas? Si puede crear y editar plantillas de Genesys Pulse, puede usar fórmulas.

Importante

Si ya sabe cómo usar las fórmulas, puede usar [la biblioteca de funciones](#) como ayuda para crear sus fórmulas.

Añadir una fórmula

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', 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.

Desde la sección de detalles estadísticos, mientras edite un widget o una plantilla, puede crear o personalizar las estadísticas creando una fórmula.

La fórmula usa una sintaxis basada en javascript, que le permite calcular expresiones con valores dados por otra estadística y usar funciones proporcionadas por Genesys para cálculos más específicos. Por ejemplo, puede calcular la relación de las llamadas abandonadas con las llamadas ofrecidas en su cola de espera para medir el porcentaje de llamadas abandonadas en su cola de espera.

Mostrar los porcentajes

Digamos que desea mostrar porcentajes basados en dos métricas. Solo copie el siguiente ejemplo usando las estadísticas que desee.

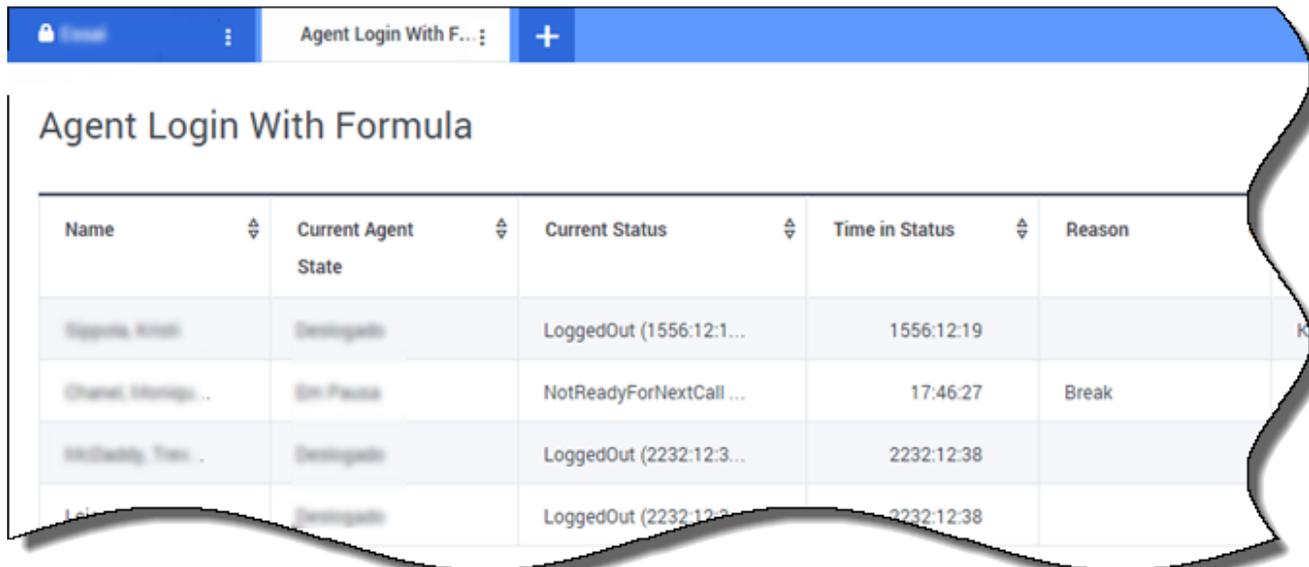
En este ejemplo, deseamos recuperar el porcentaje de llamadas salientes del total de llamadas tanto entrantes como salientes. La fórmula puede acceder a cualquier estadística dentro de una plantilla con la siguiente sintaxis: `Datos.Alias-estadístico.Valor`. La fórmula debe devolver un valor de Resultado válido.

En la siguiente fórmula, suponemos que las llamadas salientes son definidas por un alias estadístico Salientes y las llamadas entrantes son Entrantes.

Fórmula: Calcule un porcentaje

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

Mostrar KPI para estados de agentes



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Agente_Kristi	Deslogado	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chanel_Monago...	En Pausa	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McQuady_Ter...	Deslogado	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Lal...	Deslogado	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Digamos que desea mostrar KPI para estados de agentes. Solo use la estadística `Current_Status`.

[+] Cómo se define la estadística `Current_Status`.

La estadística `Current_Status` es definida por las propiedades de opciones de Stat Server. El tipo de estadística `ExtendedCurrentStatus` devuelve un objeto específico que se puede analizar más para proporcionar solo la Duración del objeto.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Categoría=CurrentState
MainMask=*
Objetos=Agent
Sujeto=DNAAction
```

Puede usar fórmulas para encontrar la información que necesite:

[+] Muestre el tiempo del agente en el estado actual

Puede mostrar la duración del estado del agente usando la estadística `Current_Status`.

Fórmula: Obtenga la Duración del estado

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Muestre el Código de razón seleccionado por el agente

Puede mostrar el código de razón para el estado del agente.

Fórmula: Obtenga el Código de razón

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Si desea mostrar más datos de usuario además del Código de razón, es necesario que habilite la propiedad Datos adicionales (Datos de usuario) de la estadística y aplique una fórmula para filtrar solo el Código de razón del Current_Status resultante, que contenga tanto los Datos de usuario como el Código de razón.

Fórmula: Filtre solo el Código de razón

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

[+] Muestre el estado actual del agente por tipo de soporte

Puede mostrar el estado actual del agente por tipo de soporte.

Fórmula: Obtenga el estado del agente por tipo de soporte

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, 'email');
```

Mostrar las propiedades de interacción

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agente, Web	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Web
Web, Web	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Web
Web, Voice	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Web, Voice	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Web, Voice	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Digamos que desea mostrar las propiedades de interacción que incluyen segmentación de flujo, ANI y DNIS. Puede usar fórmulas para encontrar la información que necesite:

[+] Muestre el segmento de cliente de la interacción

Puede mostrar el segmento de cliente definido por el par de clave-valor CustomerSegment de la interacción usando la siguiente fórmula.

Fórmula: Obtenga el Segmento de cliente

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Muestre el ANI del cliente

Puede mostrar el ANI del cliente usando la siguiente fórmula.

Fórmula: Obtenga el ANI

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Muestre el DNIS del cliente

Puede mostrar el DNIS del cliente usando la siguiente fórmula.

Fórmula: Obtenga el DNIS

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Plantilla de widget](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

Biblioteca de funciones de plantilla

Una vez que sepa cómo **usar fórmulas**, puede usar esta biblioteca de funciones como referencia para una personalización adicional.

A continuación hay una biblioteca de funciones para plantillas estándar de Genesys Pulse como se generaron automáticamente de la versión 8.5.102.02 de Genesys Pulse.

GetAgentNonVoiceStatus(estado, soporte) → {cadena}

Obtenga el nombre del estado del agente para los soportes distintos de los de Voz.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).
soporte	cadena	Nombre de soportes.

Devoluciones:

Nombre del estado, si el **estado** y **soporte** están disponibles, *cadena vacía* si la información sobre el soporte dado no está disponible en el estado actual dado, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente, o el **soporte** es nulo, no está especificado o está vacío.

Tipo = cadena

GetAgentVoiceStatus(estado) → {cadena}

Obtenga el nombre del estado del agente para el soporte de Voz.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística

		apropiada).
--	--	-------------

Devoluciones:

Nombre del estado, si el **estado** está disponible, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetANI (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}

Obtenga un primer atributo ANI disponible en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Argumento	Descripción
estado	AgentCurrentState		Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).
IDCentralTelefónica	cadena	<opcional>	Nombre opcional de la central telefónica para limitar la búsqueda.

Devoluciones:

valor ANI, si se encuentra, *cadena vacía* si no se encuentra, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetBusinessResult(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "Resultado del negocio".

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

Valor del Resultado del negocio, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetCustomerSegment(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "CustomerSegment".

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

Valor CustomerSegment, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetDNIS (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}

Obtenga un primer atributo DNIS disponible en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Argumento	Descripción
estado	AgentCurrentState		Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).
IDCentralTelefónica	cadena	<opcional>	Nombre opcional de la central telefónica para limitar la búsqueda.

Devoluciones:

valor DNIS, si se encuentra, *cadena vacía* si no se encuentra, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetEmployeeld(estado) → {cadena}

Obtenga el ID de empleado del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada)

Devoluciones:

ID de empleado del agente, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetExtension(estado) → {cadena}

Obtenga la Extensión del agente designada en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada)

Devoluciones:

Extensión del agente, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetLoginId(estado) → {cadena}

Obtenga el ID de login del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada)

Devoluciones:

*ID de login del agente, si está disponible, cadena vacía si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), nulo si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.*

Tipo = cadena

GetPlace(estado) → {cadena}

Obtenga el lugar del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

*Nombre de Lugar del agente, si está disponible, cadena vacía si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), nulo si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.*

Tipo = cadena

GetPosition(estado) → {cadena}

Obtenga la Posición ACD del agente designada en el estado de agente dado.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada)

Devoluciones:

*Posición ACD del agente, si está disponible, cadena vacía si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), nulo si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.*

Tipo = cadena

GetReasonCodes(estado) → {cadena}

Obtenga códigos de razón correspondientes al estado actual del agente de todos los tipos de soporte. Los códigos de razón se pueden obtener solo para los siguientes estados de agente: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

*Códigos de razón, divididos por “; “, si está disponible, cadena vacía, si el código de razón no está disponible, nulo si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.*

Tipo = cadena

GetServiceSubType(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "ServiceSubType".

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

Valor ServiceSubType, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetServiceType(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "ServiceType".

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

Valor ServiceType, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetStatusDuration(estado) → {Número}

Obtenga la duración del estado actual del agente.

Parámetros:

Nombre	Descripción
estado	Estado actual del agente, grupo de agentes, DN o campaña (por lo general, Valor de la estadística apropiada).

Devoluciones:

Duración, en segundos, si el **estado** está disponible, *nulo* si el **estado** es nulo.

Tipo = Número

GetSwitches(estado, sep)

Obtenga la lista de centrales telefónicas donde el agente ha iniciado sesión.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).
sep	cadena	Separador de uso. Predeterminado es “;”.

Devoluciones:

Lista de centrales telefónicas, si está disponible, *cadena vacía*, si el agente ha finalizado la sesión completamente, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetUserDataValue(estado, clave)

Obtenga el valor de los primeros datos de usuario encontrados con la clave dada.

Parámetros:

Nombre	Tipo	Descripción
estado	AgentCurrentState	Estado actual del agente (por lo general, Valor de la estadística apropiada).
clave	cadena	Clave de datos de usuario

Devoluciones:

Valor de los datos de usuario, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de

usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente o la **clave** es nula.