



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

Fórmulas de informe

7/27/2025

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.

Sumario

- **1 Fórmulas de informe**
 - **1.1 Añadir una fórmula**
 - **1.2 Mostrar los porcentajes**
 - **1.3 Mostrar KPI para estados de agentes**
 - **1.4 Mostrar las propiedades de interacción**
 - **1.5 ¿Qué debo hacer después?**

Importante

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

Añadir una 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		

☒ **Formula**

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

☐ Hide Statistic

☐ Show Agent State Icon



Save

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

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

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

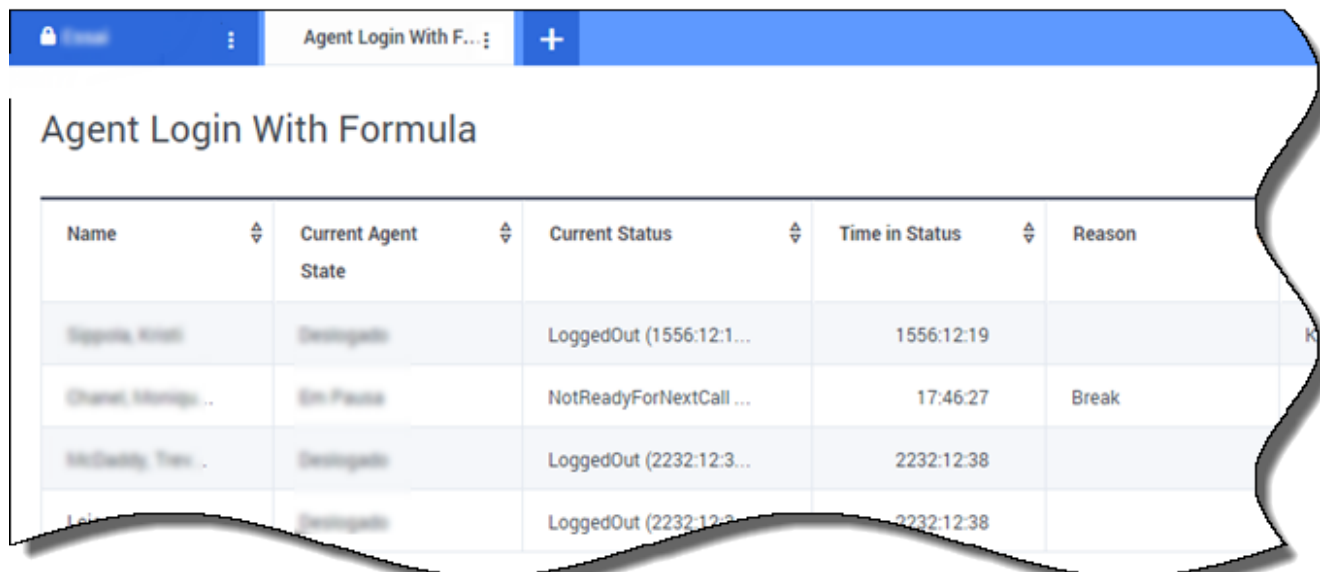
En este ejemplo, deseamos recuperar el porcentaje de llamadas salientes del total de llamadas tanto entrantes como salientes. La fórmula puede acceder a cualquier estadística dentro de una plantilla con la siguiente sintaxis: `Datos.Alias-estadístico.Valor`. La fórmula debe devolver un valor de Resultado 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, K...	Deslogado	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chanel, Mon...	En Pausa	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
Indicador, Tr...	Deslogado	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	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]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=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; }
}
```

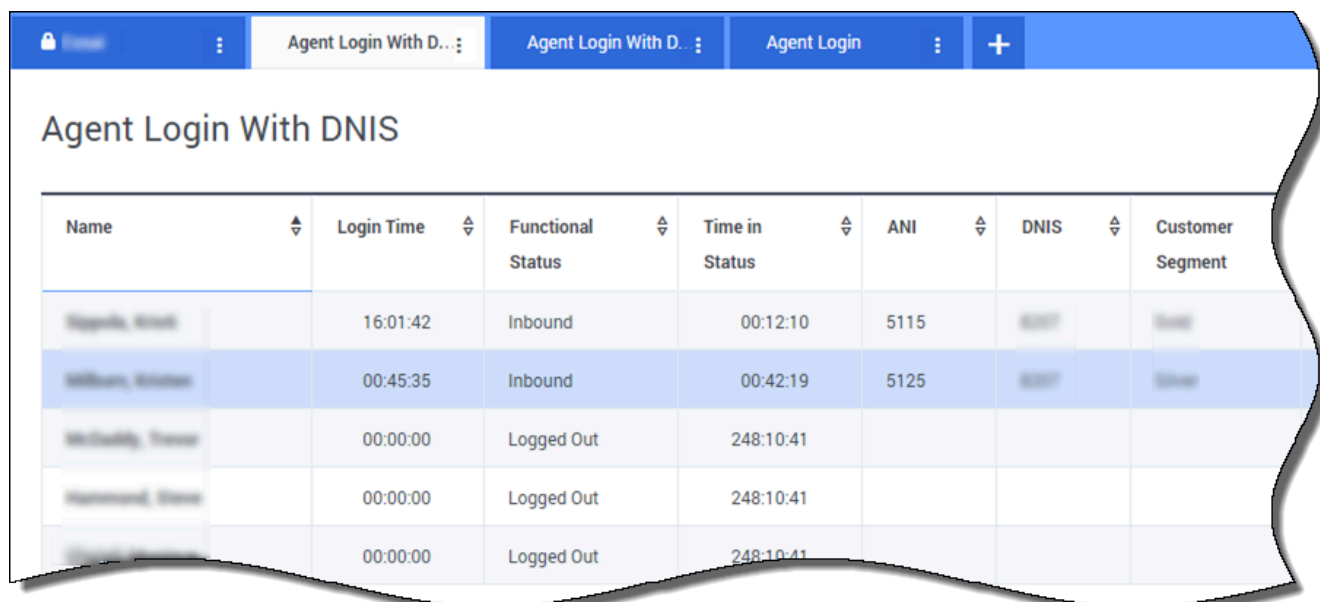
[+] Muestre el estado actual del agente por tipo de medio

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



The screenshot shows a report interface with a blue header bar containing navigation icons and tabs. The active tab is 'Agent Login With DNIS'. Below the header, the report title 'Agent Login With DNIS' is displayed. The main content is a table with the following columns: Name, Login Time, Functional Status, Time in Status, ANI, DNIS, and Customer Segment. The table contains five rows of data, with the first two rows highlighted in blue.

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agente, John	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Gold
Williams, Kristin	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Silver
McQuibbly, Trevor	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammond, Steve	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Smith, Patricia	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](#)