



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

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.

Sumario

- 1 Biblioteca de funciones de plantilla
 - 1.1 GetAgentNonVoiceStatus(estado, soporte) → {cadena}
 - 1.2 GetAgentVoiceStatus(estado) → {cadena}
 - 1.3 GetANI (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}
 - 1.4 GetBusinessResult(estado)
 - 1.5 GetCustomerSegment(estado)
 - 1.6 GetDNIS (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}
 - 1.7 GetEmployeeId(estado) → {cadena}
 - 1.8 GetExtension(estado) → {cadena}
 - 1.9 GetLoginId(estado) → {cadena}
 - 1.10 GetPlace(estado) → {cadena}
 - 1.11 GetPosition(estado) → {cadena}
 - 1.12 GetReasonCodes(estado) → {cadena}
 - 1.13 GetServiceSubType(estado)
 - 1.14 GetServiceType(estado)
 - 1.15 GetStatusDuration(estado) → {Número}
 - 1.16 GetSwitches(estado, sep)
 - 1.17 GetUserDataValue(estado, clave)

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

GetEmployeeId(estados) → {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.