



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

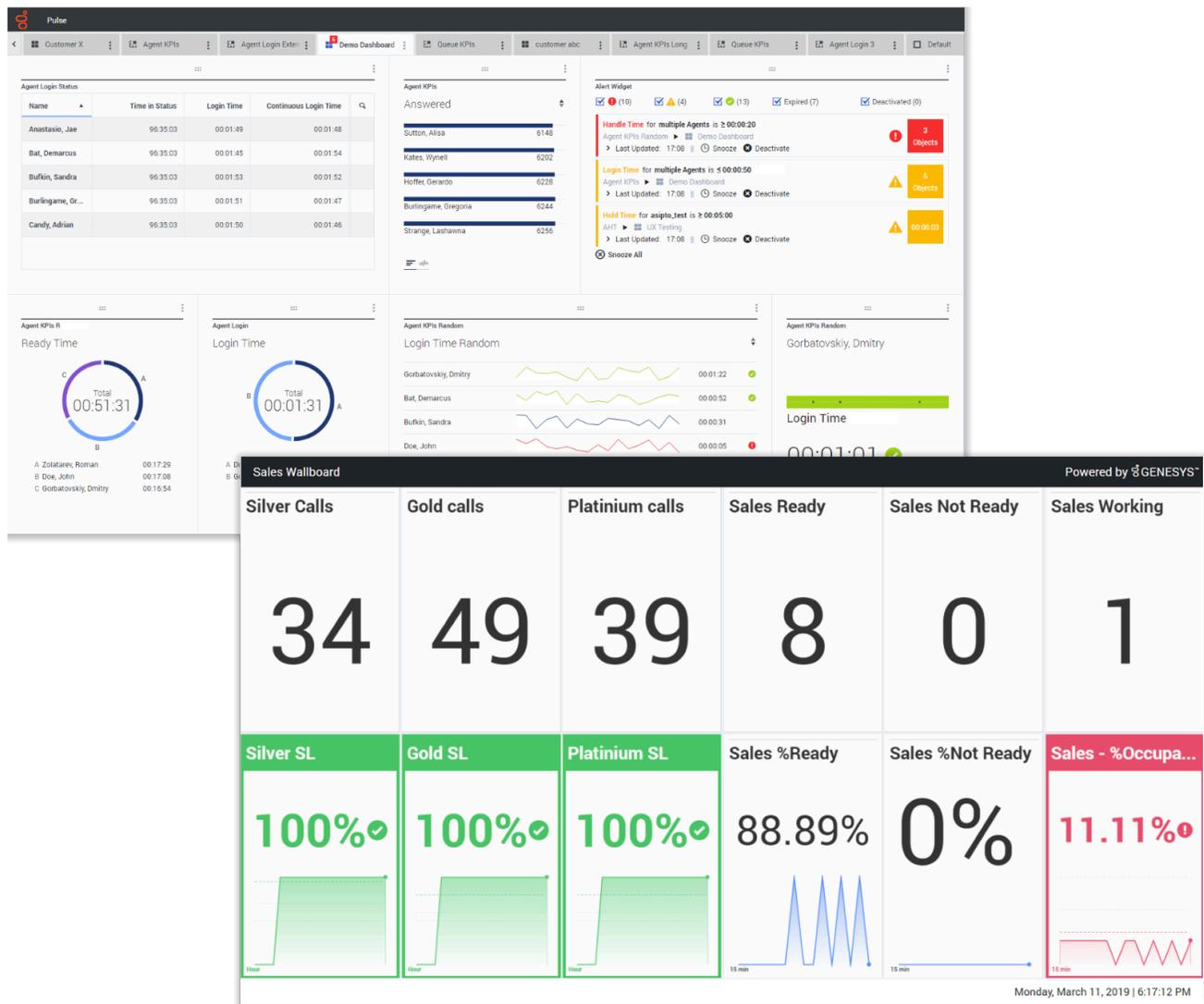
Pulse 9.0.0

Table of Contents

Ayuda de Genesys Pulse	3
Introducción	5
Preferencias del usuario de Genesys Pulse	11
Navegación con el teclado	14
Paneles y tableros	15
Ejemplos de paneles y tableros	22
Informes generales	26
Plantillas de informes estándar	33
Estadísticas del agente	41
Estadísticas de la campaña	49
Estadísticas de servicios electrónicos	55
Estadísticas de la cola de espera	67
Administrar plantillas de informes	75
Propiedades estadísticas	86
Fórmulas de los informes	100
Biblioteca de funciones de plantillas	109
Agregar un widget	118
Tipos de widget	125
Gestión de widgets	135
Errores de widget	140
Mostrar contenido externo	143
Importación/Exportación	146

Ayuda de Genesys Pulse

Genesys Pulse es una solución de panel de rendimiento basada en widgets que permite supervisar los recursos del centro de contacto en tiempo real.



Puede hacer lo siguiente:

- crear **paneles o tableros** para supervisar agentes, grupos de agentes y colas de espera, entre otros.

- personalizar los [widgets de los informes](#) para mostrar el Donut, la cuadrícula, los indicadores clave de rendimiento (KPI) o los gráficos de línea definidos por el usuario.
- utilice [plantillas de widgets estándar](#) incluidas en Pulse y defina sus propias [plantillas de informes para](#) crear widgets de informes rápidamente para su panel.

¿Está listo? [Empecemos](#).

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

- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Administrar paneles y tableros](#)
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Agregar informes al tablero o al panel](#)
- [Mostrar contenido externo](#)
- [Propiedades estadísticas](#)
- [Plantillas de informes y detalles de estadísticas](#)

Sugerencia

- Para una visualización adecuada de Genesys Pulse en su navegador, use [navegadores compatibles](#) y asegúrese de que la resolución de su monitor no sea inferior a 1024x768.
- Genesys Pulse es compatible con las dos últimas versiones de Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge, la última versión de Firefox ESR y Microsoft Internet Explorer 11.
- Desactive el modo de compatibilidad si está utilizando Microsoft Internet Explorer 11.

Introducción

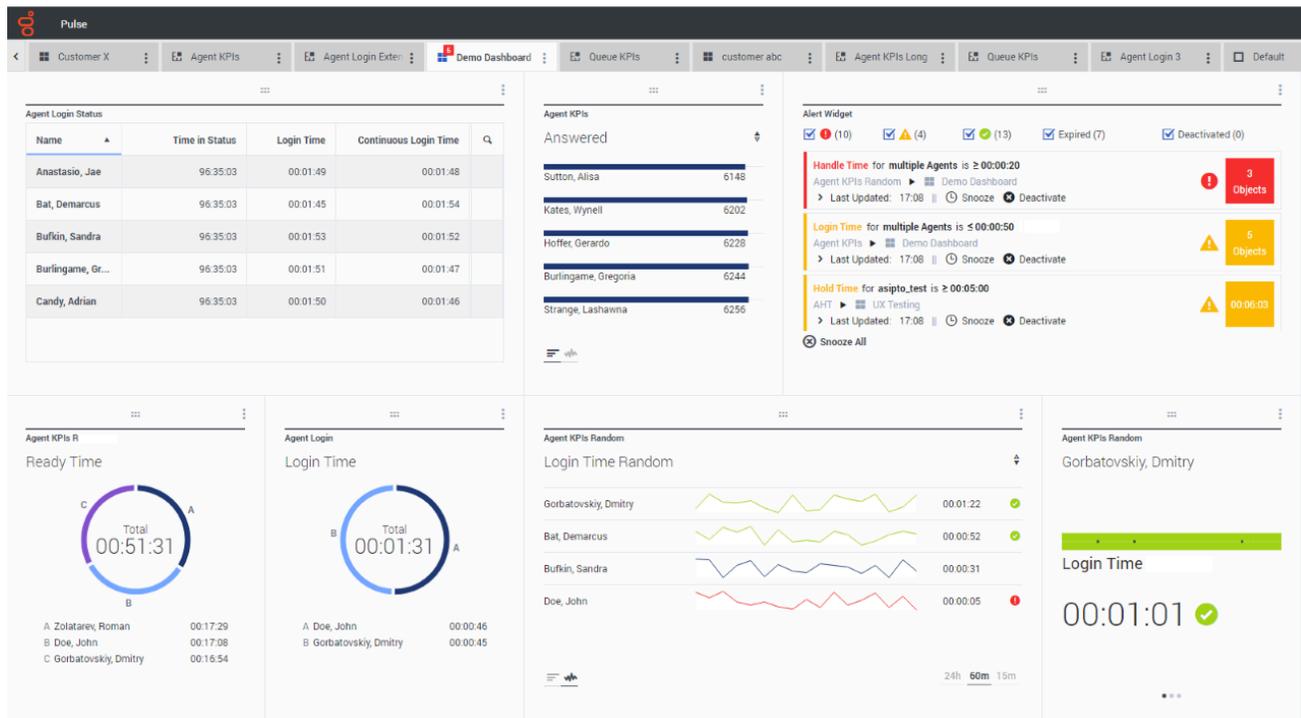
Genesys Pulse es su herramienta para supervisar su centro de contacto y pueda satisfacer mejor sus necesidades de negocio.

Importante

Lo que ve en Genesys Pulse depende de su centro de contacto y su rol dentro del mismo, por eso es posible que no pueda hacer o ver todas las cosas incluidas en esta ayuda. Si considera que debería poder hacer algo 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.

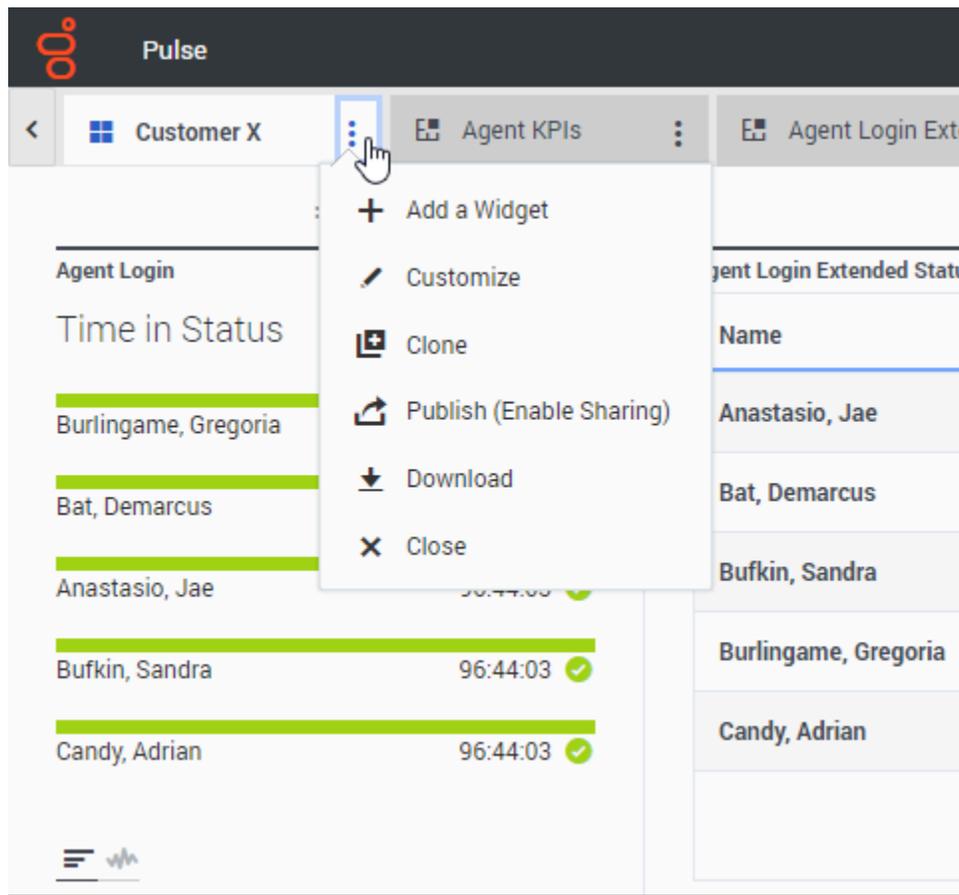
Informes de acceso



Puede abrir el panel de Genesys Pulse para ver los informes en tiempo real.

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

Administrar paneles y tableros

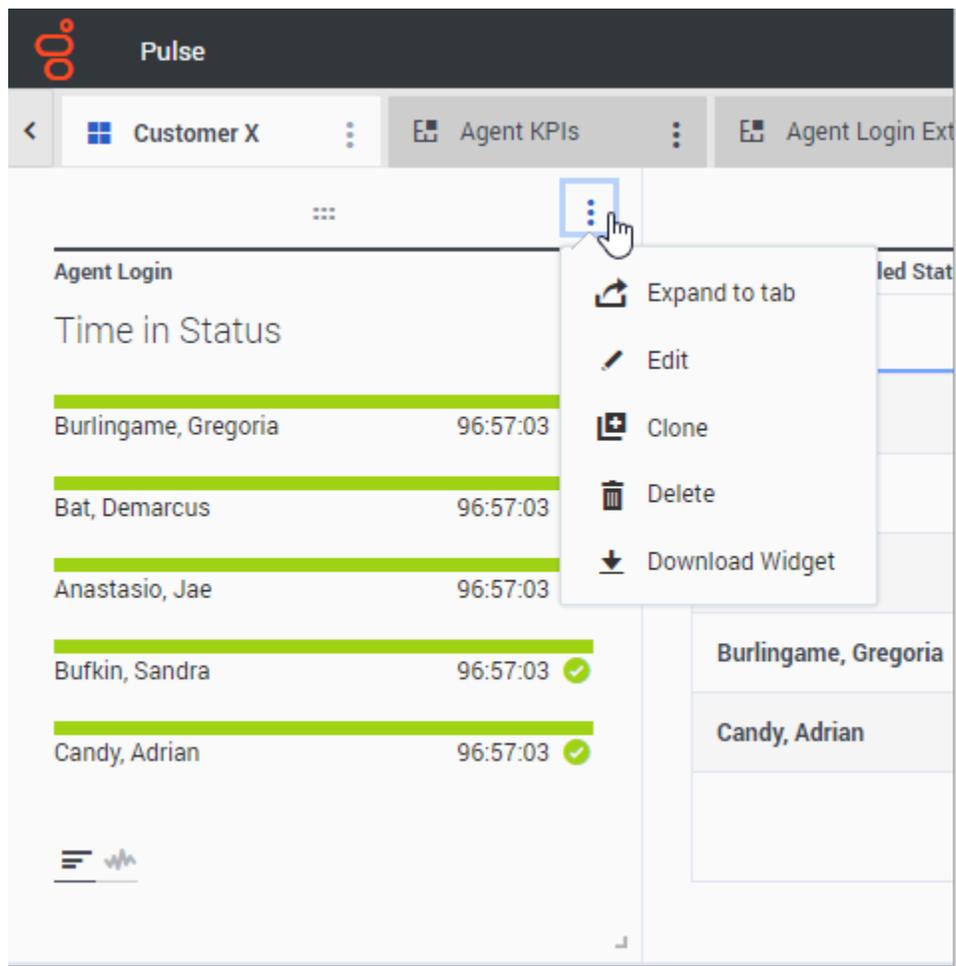


Utilice las fichas para administrar los **paneles y tableros de Genesys Pulse**. Haga clic en el ícono más que está en la esquina derecha del panel para ver las opciones:

- **Agregar un widget**—Agregar 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.
- **Descargar**—**Exportar el panel o tablero** en formato JSON.
- **Ejecutar**—Ejecutar un panel.
- **Publicar**—Compartir el panel o tablero no publicados.
- **Guardar como**—Guardar una nueva copia del panel o tablero publicados.

- **Actualizar la copia compartida**—Reemplazar la copia publicada del panel o tablero.

Utilizar widgets de informes



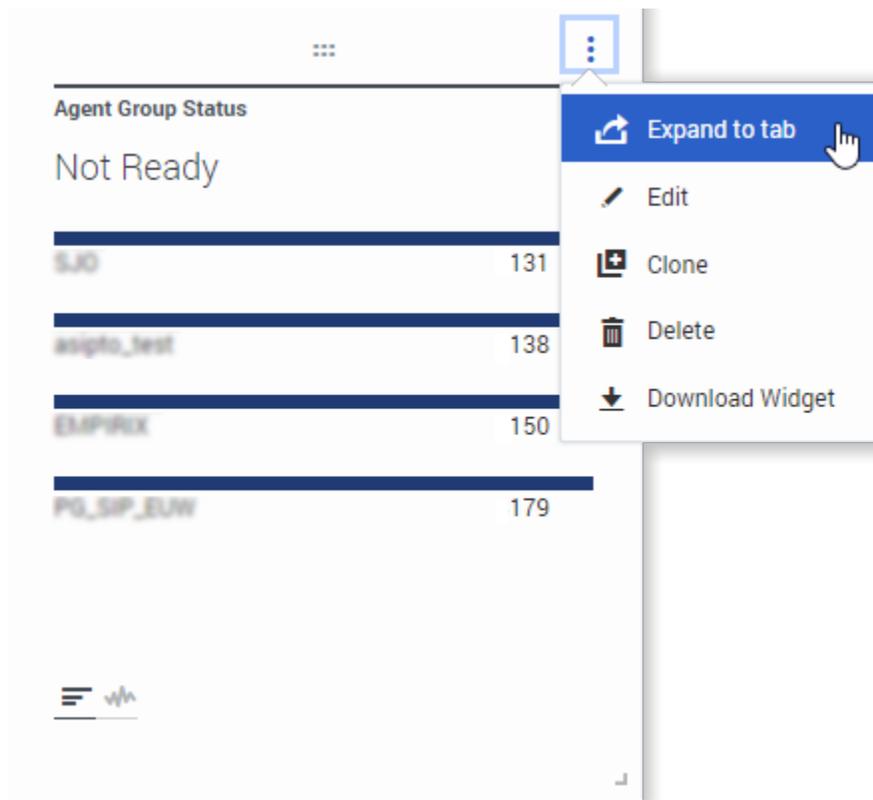
Widgets de Genesys Pulse muestran el Donut, la cuadrícula, el indicador clave de rendimiento clave (KPI), gráficos de rastreo de tiempo o listas de estadísticas para objetos de su panel.

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 ficha**—Obtener una vista expandida y detallada del informe.

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

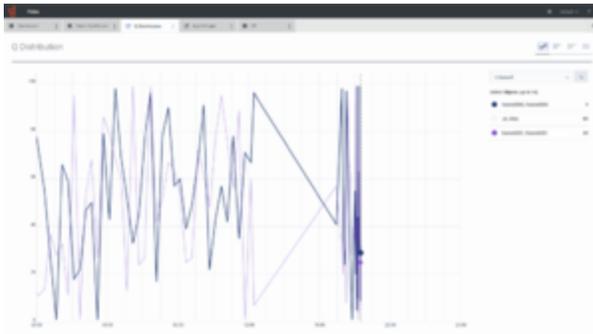
Expandir informes al panel



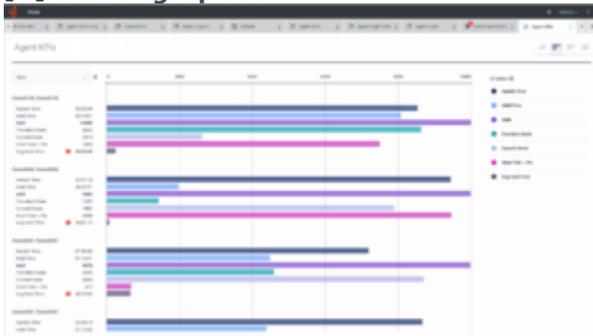
Haga clic en el ícono más en la esquina superior derecha de un widget y seleccione **Expandir a la ficha** para obtener una vista detallada de su informe. Este informe expandido se abre en una nueva ficha para que no afecte su panel inicial.

Puede hacer lo siguiente:

- Descargue los datos del informe como un archivo CSV seleccionando **Descargar Widget** del menú Más.
- Haga cambios en el widget original seleccionando **Editar** del menú Más.
- Use las opciones para ordenar, defina objetos y defina las estadísticas que desea mostrar.
- Visualizar diferentes tipos de gráficos disponibles en el widget expandido:
 - **[+] Rastreo de tiempo**



- **[+] Barra agrupada**



- **[+] Barra apilada**



- **[+] Datos**

A partir de la versión 9.0.001, hay nuevas opciones disponibles en el menú Personalizar:

- **Densidad de la fila:**
CÓmodo (predeterminado) o Compacto
- **Contraste de color de fila:**
Bajo (predeterminado) o Alto
- **Restablecer ancho de columna** - restablece el ancho de las columnas a los valores predeterminados.

The screenshot shows a dashboard titled 'Agent KPIs' with a search bar and a table of agent performance data. The table has columns for Name, Login Time, Ready Time, Not Ready Time, Break Time, Lunch Time, Offline Time, and Working Time. The 'Ready Time' column includes status indicators (green, yellow, red) and a percentage. The 'Working Time' column includes a status indicator and a percentage. The table lists 20 agents with their respective metrics.

Name	Login Time	Ready Time	Not Ready Time	Break Time	Lunch Time	Offline Time	Working Time
Abraham, Joe	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Adriana, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alexander, Alex	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Alfonso, Juan	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

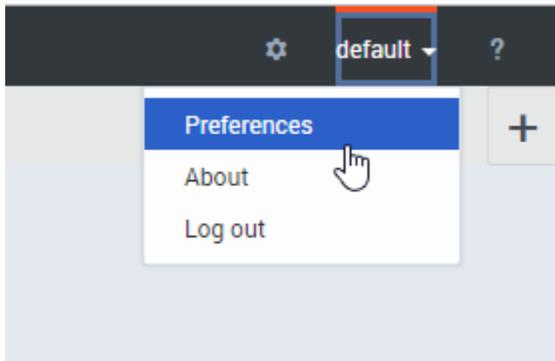
¿Qué debo hacer después?

Tal vez quiera obtener más información sobre lo siguiente:

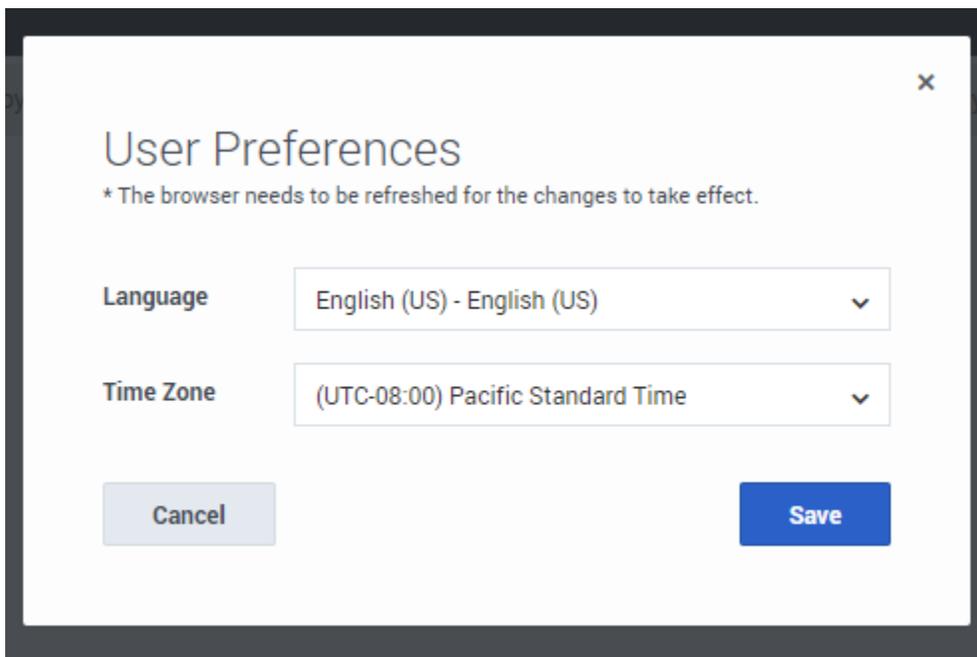
- [Administrar paneles y tableros](#)
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Agregar widgets de informe](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

Preferencias del usuario de Genesys Pulse

A partir de la versión 9.0.004, puede usar el menú Preferencias de Genesys Pulse para configurar el idioma y la zona horaria:

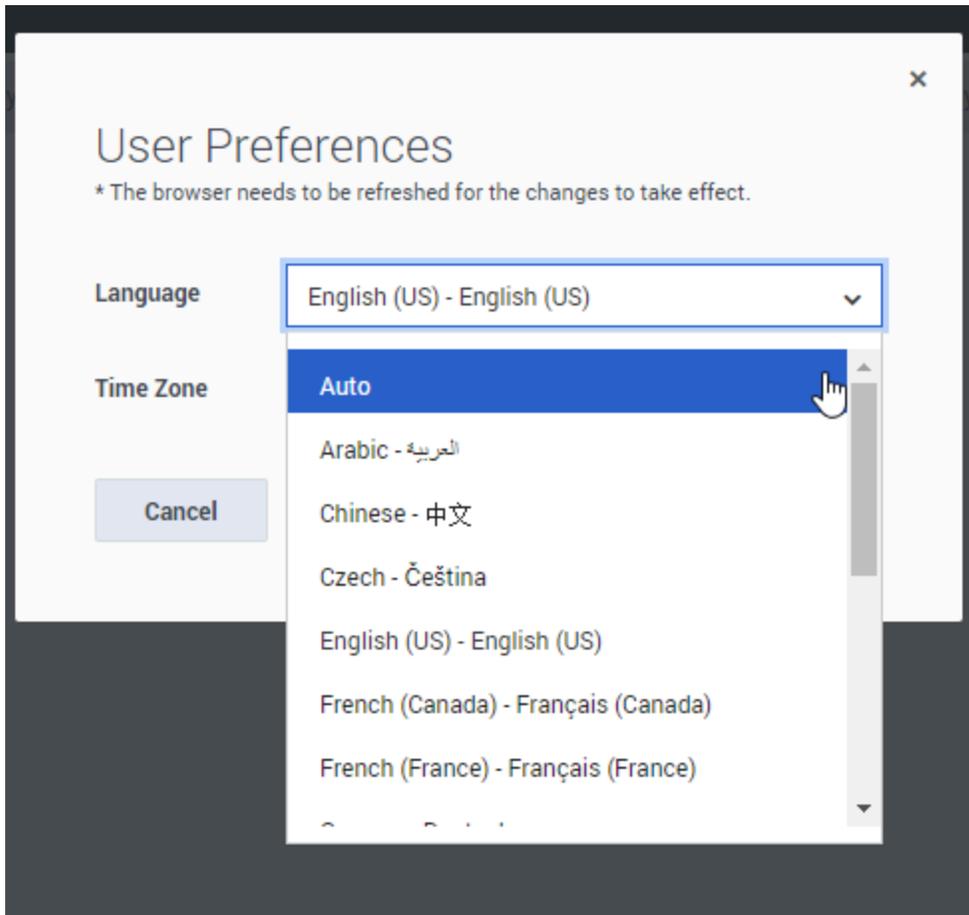


Preferencias del usuario



Este cuadro de diálogo permite elegir el idioma de la interfaz de usuario de los paquetes de idiomas instalados y la zona horaria de las zonas horarias disponibles en el Genesys Configuration Server.

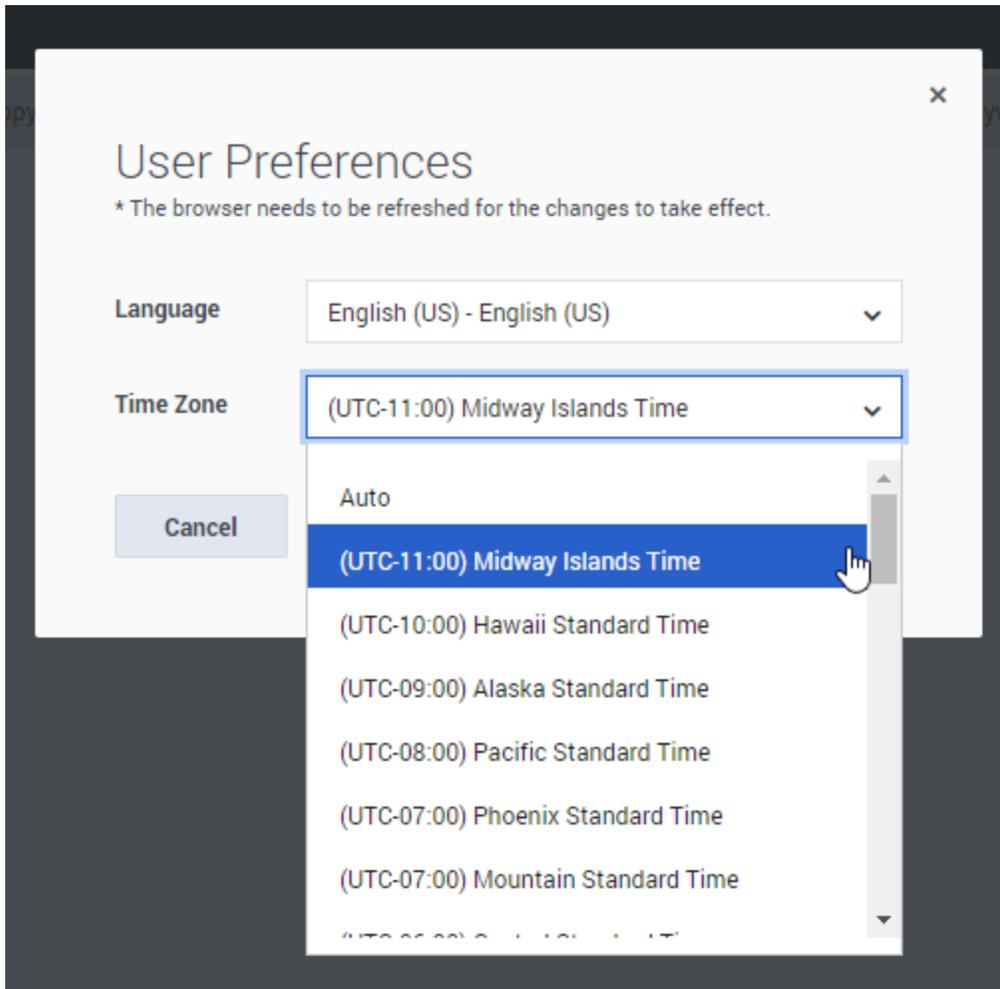
Idioma



Para Idioma, seleccionar "Auto" significa que se usará el idioma especificado en la configuración del navegador. En caso de que la configuración del paquete de idioma (que corresponde al idioma especificado en el navegador) no esté disponible, se utiliza el idioma inglés.

Consulte también [Implementar paquetes de idioma](#) para obtener más información.

Huso horario



Para Zona horaria, seleccionar "Auto" significa que se utiliza la zona horaria de la máquina del cliente local.

Navegación con el teclado

A partir de la versión 9.0.003, Genesys Pulse admite la navegación por teclado.

Accesos directos de navegación

Los siguientes accesos directos están disponibles para navegar entre los componentes:

- Tab — mueve el enfoque hacia el siguiente componente (menú, campo, botón, vista y así sucesivamente)
- Shift + Tab — mueve el enfoque hacia el componente anterior (menú, campo, botón, vista y así sucesivamente).

En la mayoría de los casos, el movimiento se produce de izquierda a derecha y de arriba a abajo.

Los siguientes accesos directos están disponibles para manipular controles (menús, casillas de verificación y botones):

- ENTER — para botones, fichas y elementos de menú, ejecuta la acción asociada o selecciona la opción asociada.
- ESPACIO — para botones y casillas de verificación, ejecuta la acción asociada o selecciona la opción asociada.
- FLECHA ABAJO / ARRIBA — se mueve hacia abajo o hacia arriba en los menús. Todos los menús se pueden abrir con la FLECHA ABAJO.
- FLECHAS IZQUIERDA / DERECHA — se mueve dentro del grupo de opciones de un botón de opciones.
- FIN / INICIO — se mueve al primer o último elemento del menú.

Limitaciones

- La navegación del teclado de widget a widget en el tablero no depende del orden visual.
- Los datos históricos en el gráfico de línea no son accesibles mediante la navegación por teclado.
- El resumen de widgets no es accesible mediante la navegación por teclado.
- El contenido del widget no se puede desplazar con navegación desde el teclado.
- La clasificación en el widget de cuadrícula y las pantallas de administración no se pueden realizar con la navegación desde el teclado.

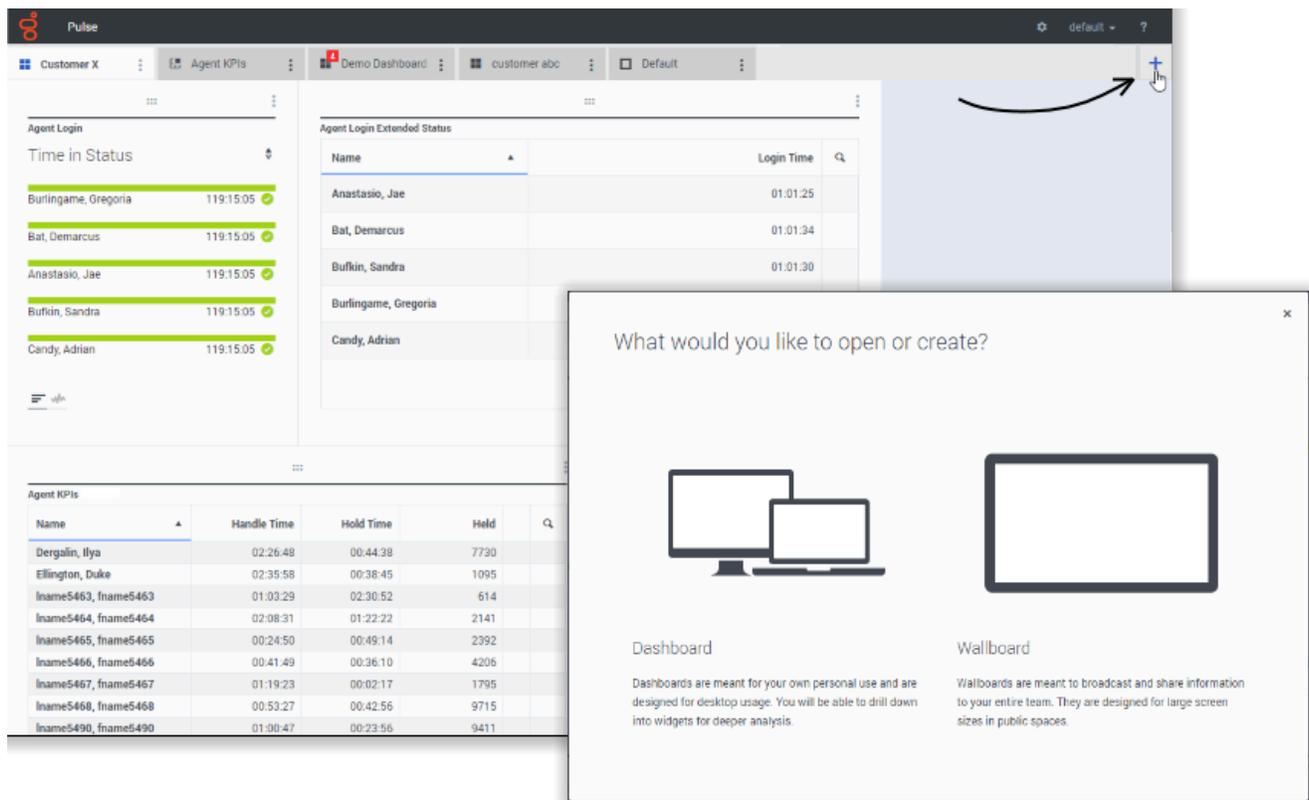
Paneles y tableros

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 desglosados 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 de KPI solo en sus tableros.

Agregar un panel o tablero



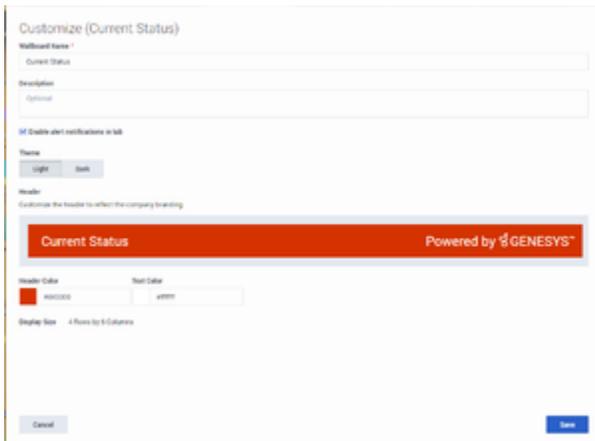
Para abrir o crear un nuevo panel o tablero, haga clic en **Agregar un panel**.

Luego, puede elegir entre un panel y un tablero.

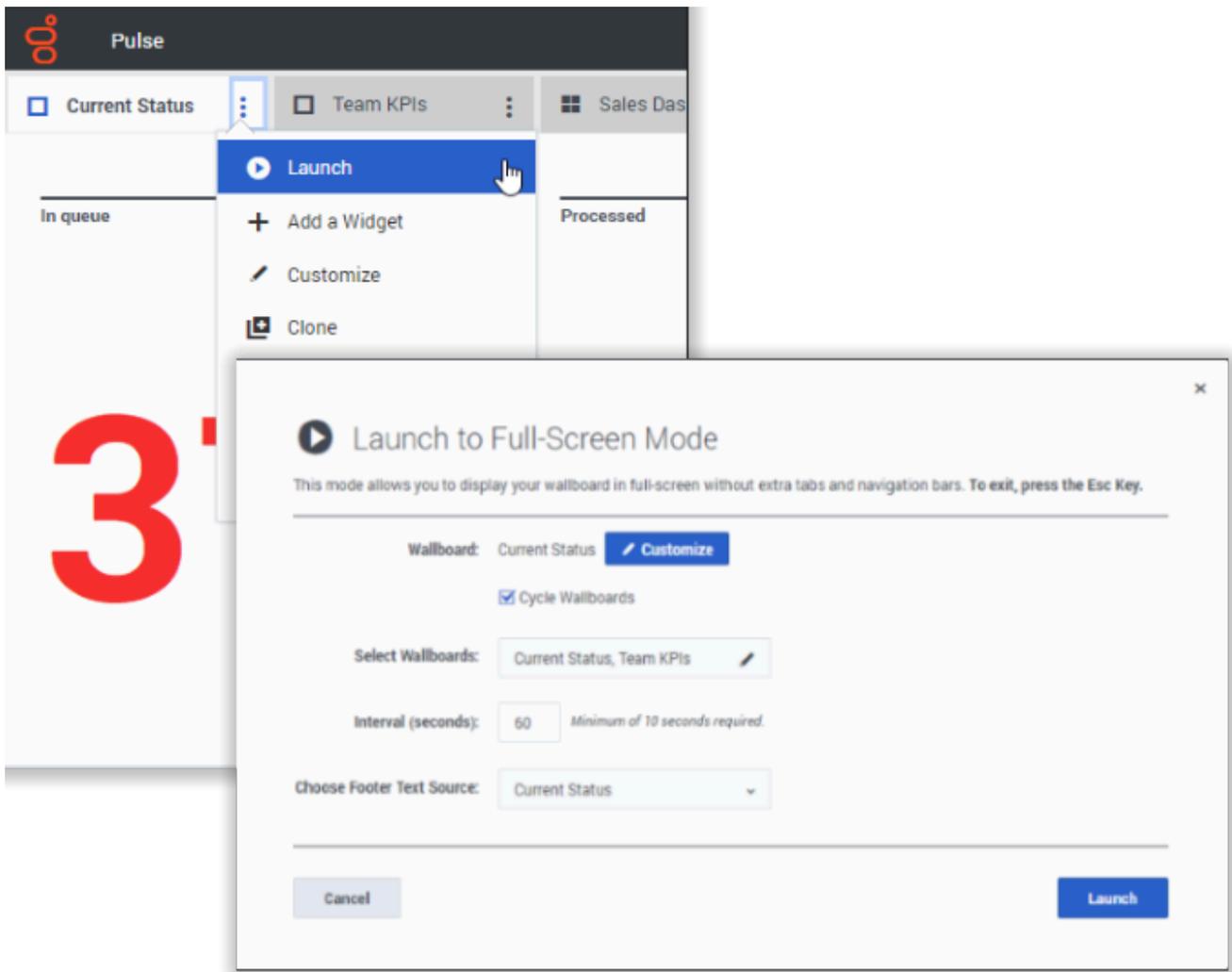
El asistente le guía a través del resto de los pasos.

Una vez que se haya creado un panel o tablero, puede editar el título y establecer otras opciones,

como notificaciones de alerta o el tema de color del tablero. Seleccione **Personalizar** en el menú del panel para ajustar la configuración.



Mostrar datos del tablero en modo de pantalla completa



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

Puede elegir varios tableros para ciclar. Puede utilizar el widget de texto anclado en la parte inferior [widget de texto](#) como ticker de noticias. Esta fuente de texto de pie de página (widget de texto anclado) permanecerá sin cambios mientras los tableros están en un ciclo.

Administrar paneles y tableros compartidos

The screenshot displays the 'Dashboard Management' section of the Genesys Pulse interface. It features a table with the following data:

Name	Description	Widget Count	Modified
Pulse			
Environment			
Scripts			
QA			
<input checked="" type="checkbox"/> Demo Dashboard		5	10/02/2017
jgkjh		7	04/01/2016
testing 123		1	04/06/2016

The right-hand side of the interface shows the details for the 'Demo Dashboard', including a 'Launch' button, a 'Modified' date of October 2, 2017, and an 'Access Groups' section. A context menu is overlaid on the 'Demo Dashboard' row in the table, listing the following actions:

- Dashboard Management
- Wallboard Management
- Widget Management
- Widget Template Management
- Import/Export Options

Para administrar paneles y tableros compartidos, seleccione **Administrar**.

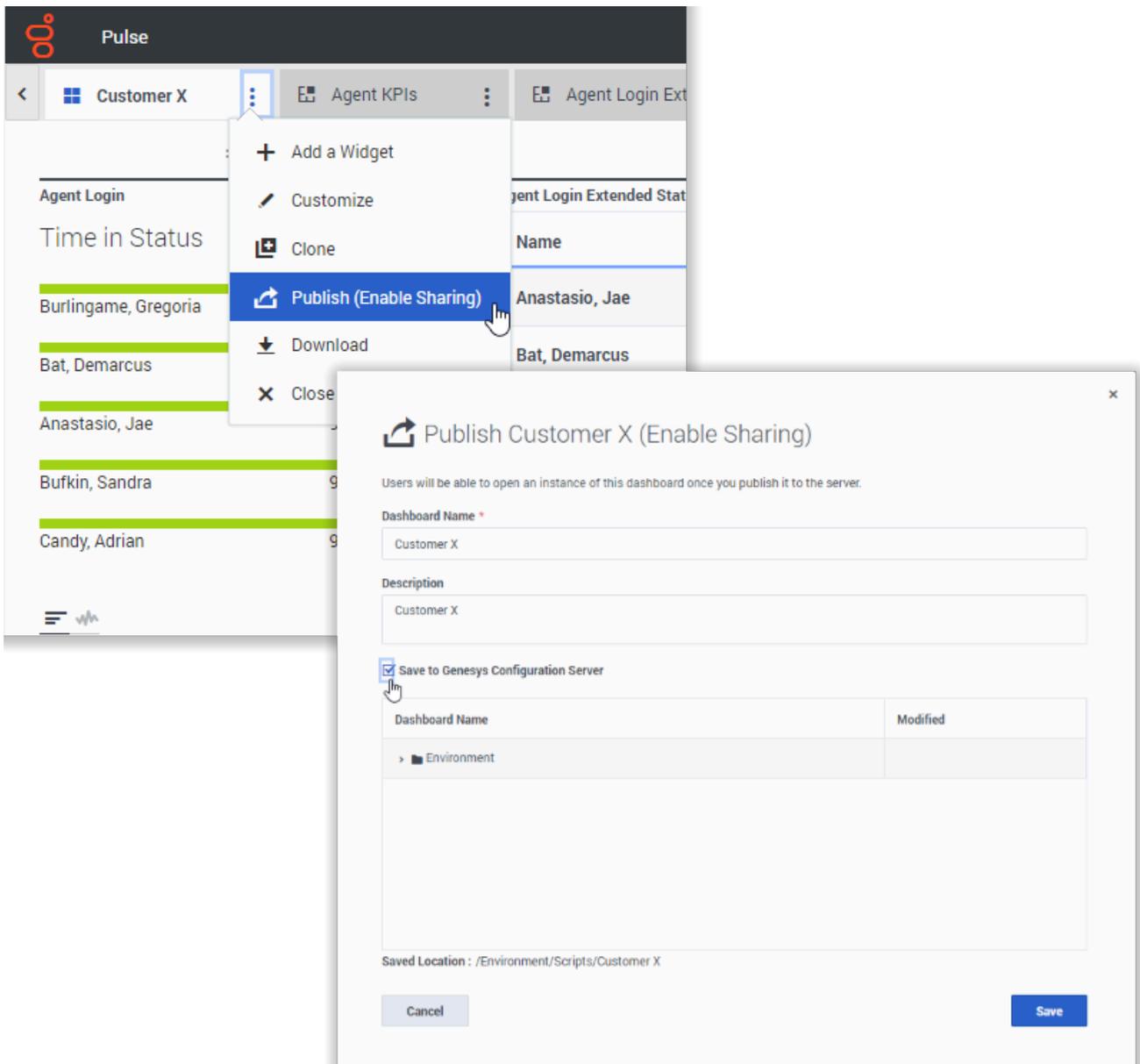
Desde aquí se pueden realizar acciones en paneles, tableros y plantillas de widgets, incluyendo si se asignan a los grupos de usuarios.

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.

Oculte o comparta su panel o tablero personal con otros usuarios



Puede compartir su panel o tablero personal con otros usuarios (por ejemplo, con un grupo de usuarios como el de líderes de equipos de ventas). Cuando use **Publicar** o **Guardar como** del menú más, tiene que seleccionar **Guardar en Genesys Configuration Server** y elegir 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 del panel para ocultar su panel a otros usuarios. Seleccione un panel de control, haga clic en **Vínculo a Configuration Manager** **Vínculo al Configuration Manager** a la derecha debajo de **Grupos de acceso** y establezca la configuración de permisos para las personas

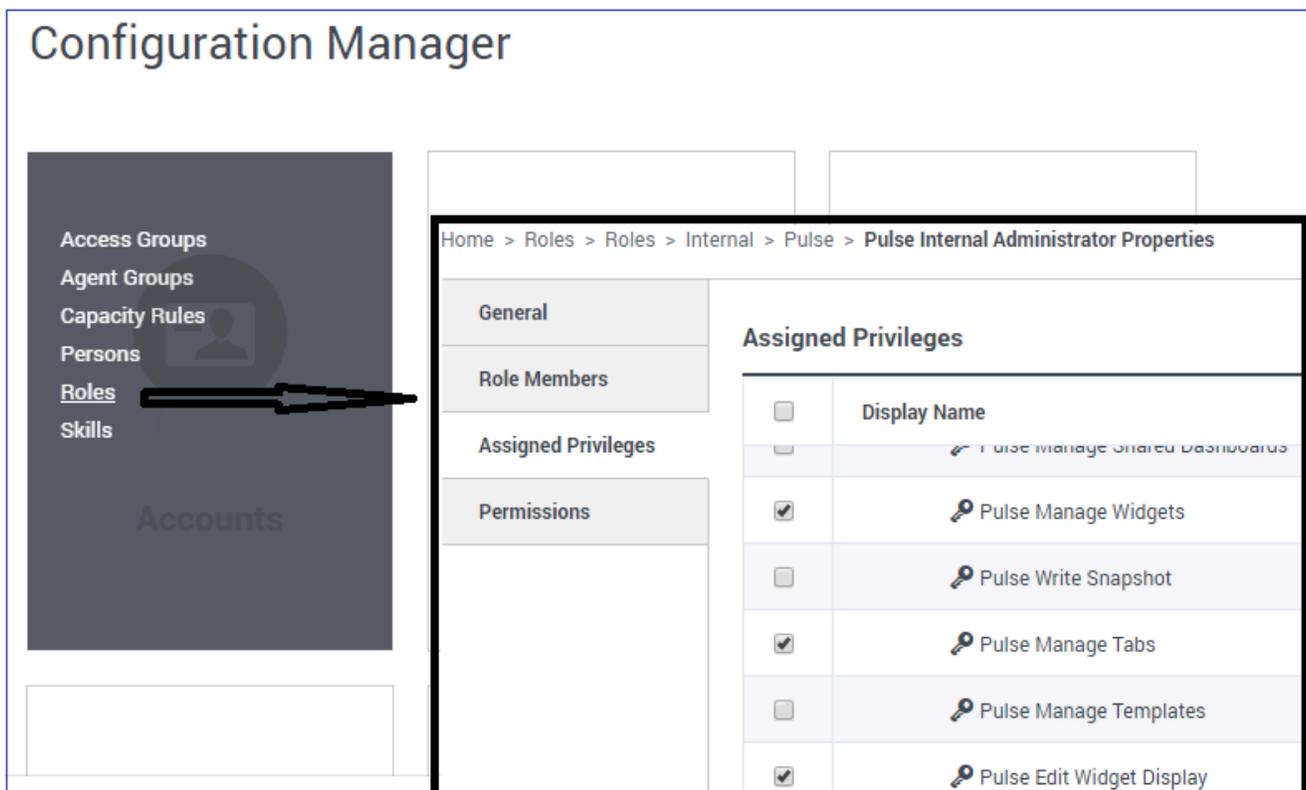
que verán sus paneles.

Importante

Para evitar que otros usuarios usen sus paneles, deberá contar con permisos GAX: Acceder a Configmanager; leer Scripts y crear/tener el control de los Scripts.

Para guardar los paneles o tableros en el Genesys Configuration Server, deberá tener Control de acceso completo al directorio destino.

Permitir que los usuarios personalicen los paneles



Es posible que los usuarios de Genesys Pulse quieran modificar sus paneles o tableros. Puede habilitar esto asignándoles los permisos adecuados.

En GAX, en la página **Configuration Manager**, en **Cuentas**, vaya a **Roles** y busque el rol asignado al usuario.

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

- **Administre fichas de Pulse**—El usuario puede ejecutar y cerrar paneles y expandir widgets a la ficha.
- **Edite la visualización del widget de Pulse**—El usuario puede modificar las opciones de visualización del widget.
- **Administre 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:

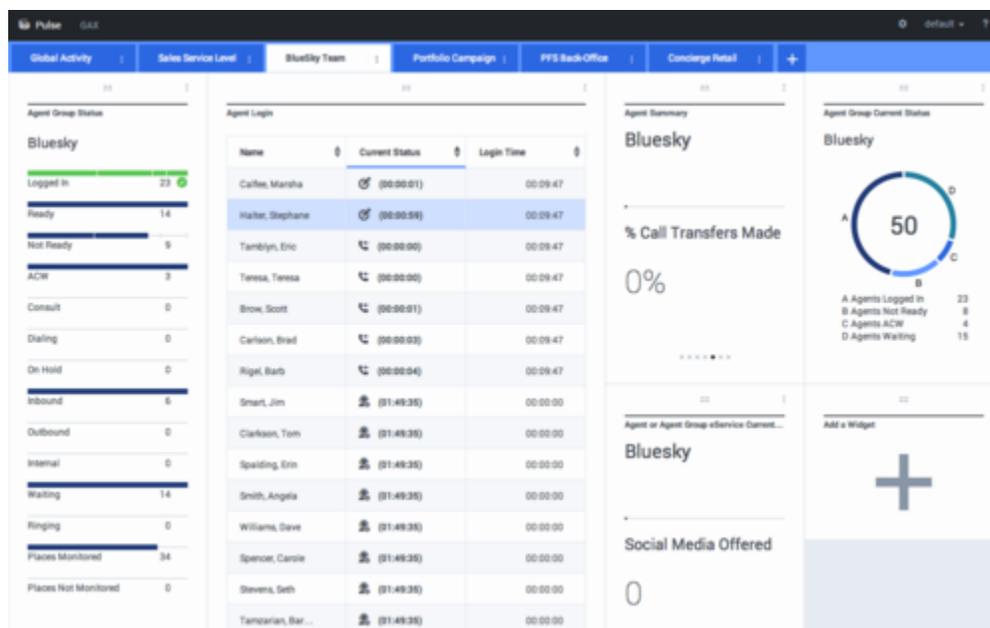
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Agregar widgets de informe a su panel o tablero](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

Ejemplos de paneles y tableros

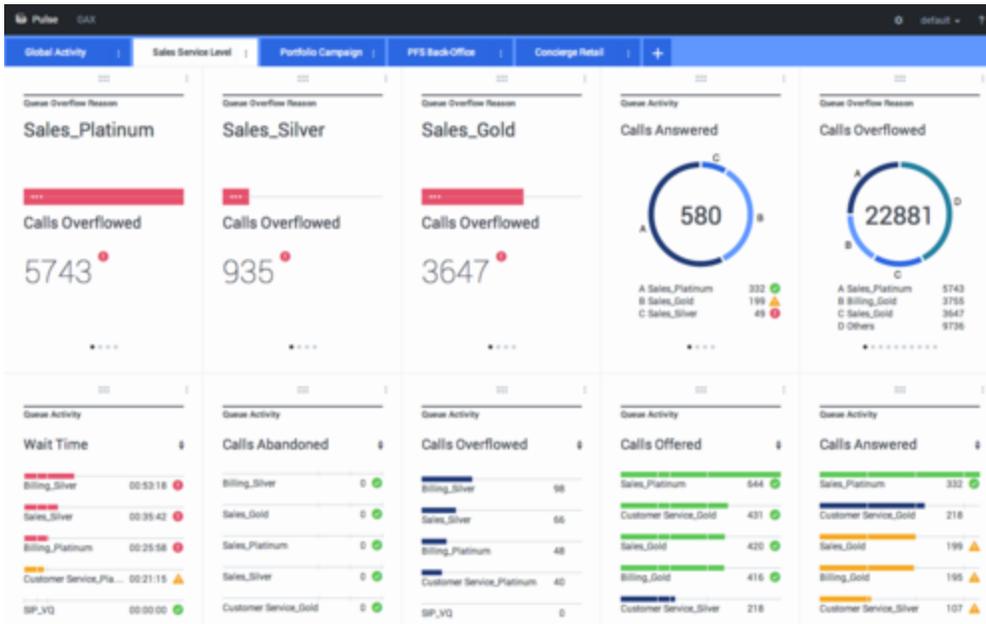
Puede usar los siguientes ejemplos que le ayudarán a decidir qué informes en tiempo real desea mostrar en su panel o tablero.

Ejemplos de paneles

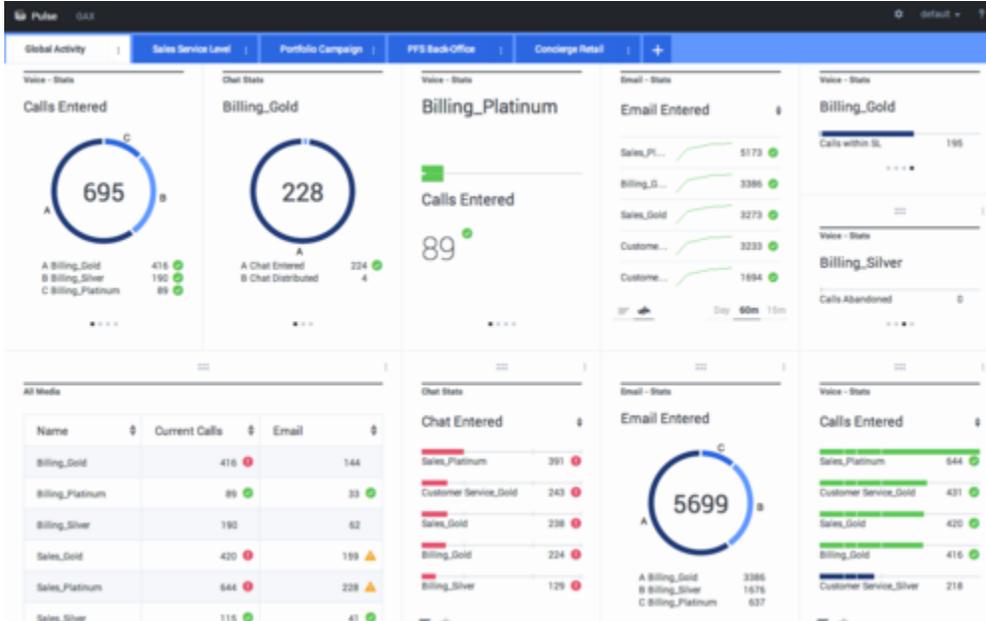
Panel principal del equipo de ventas



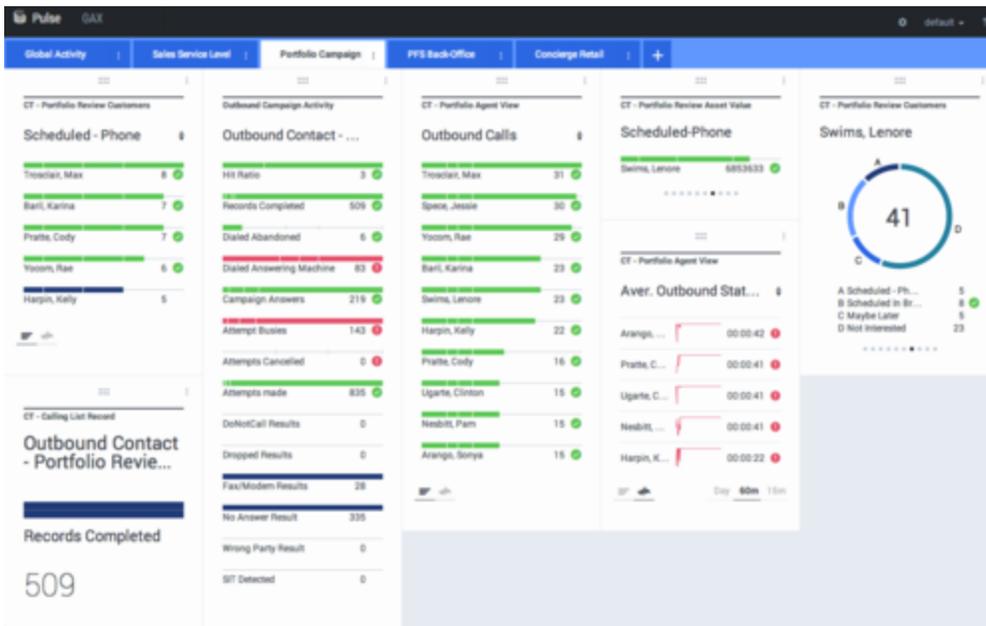
Panel de nivel de servicio de ventas para un supervisor



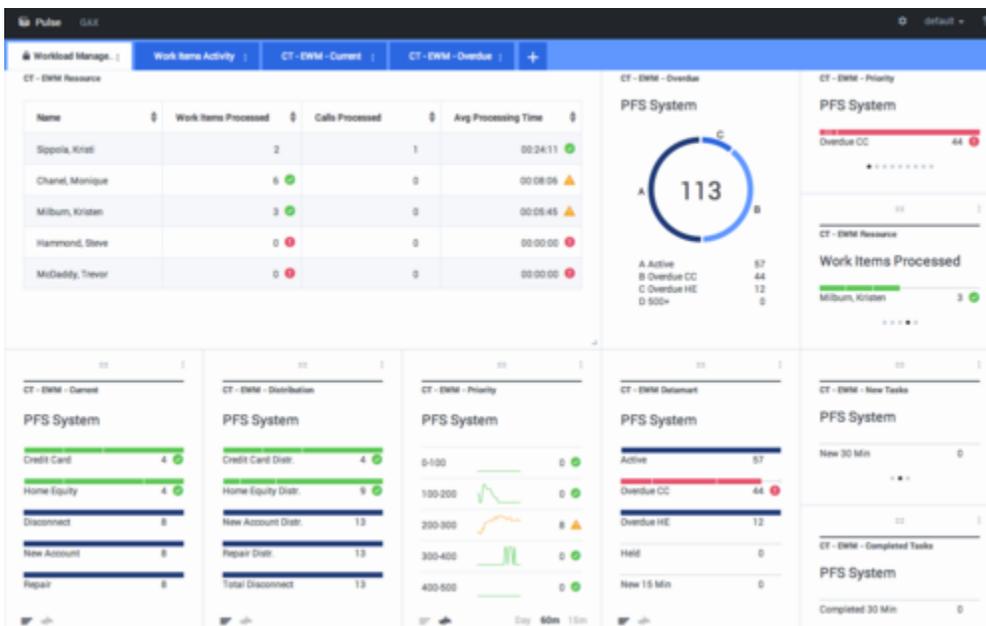
Panel multicanal para un supervisor



Panel de campaña saliente para un supervisor

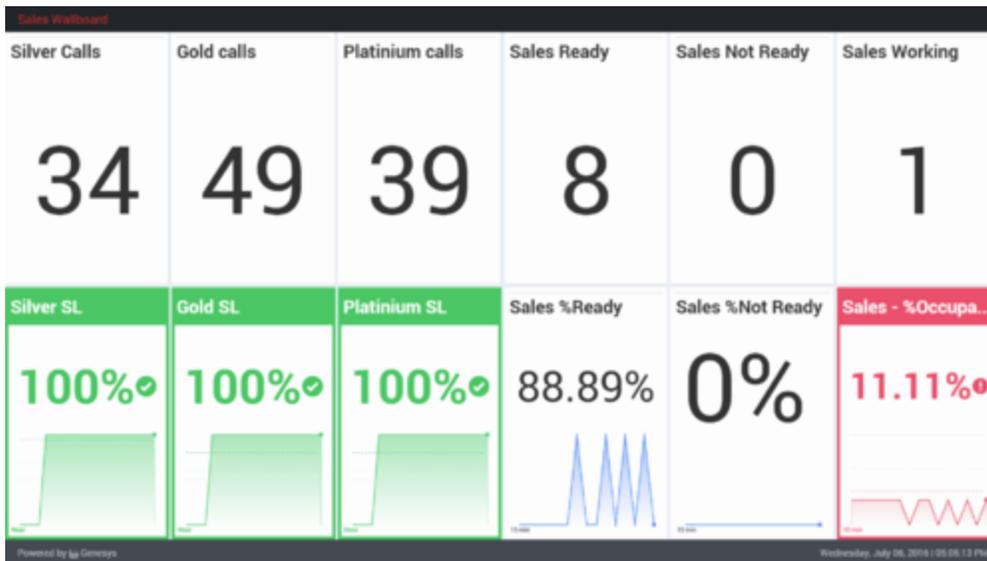


Panel de administración para un supervisor



Ejemplo de tablero

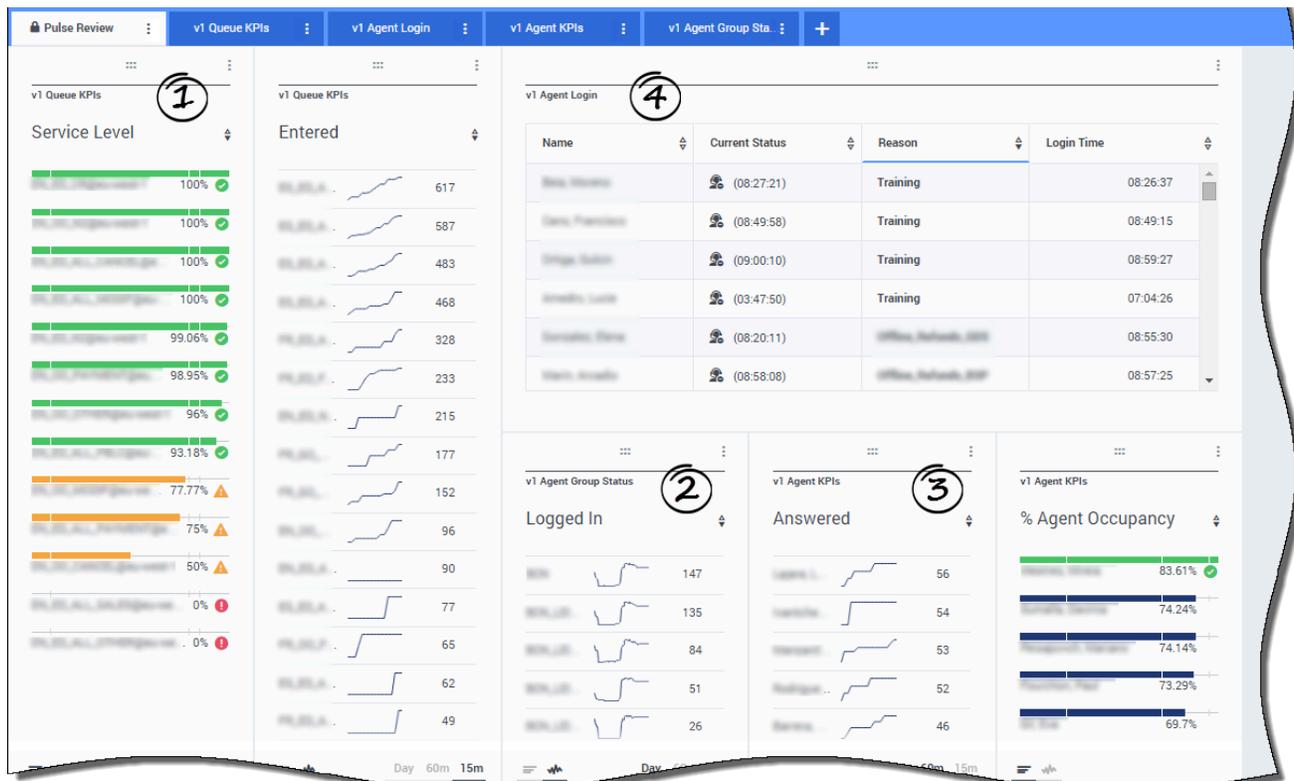
Tablero de ventas



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

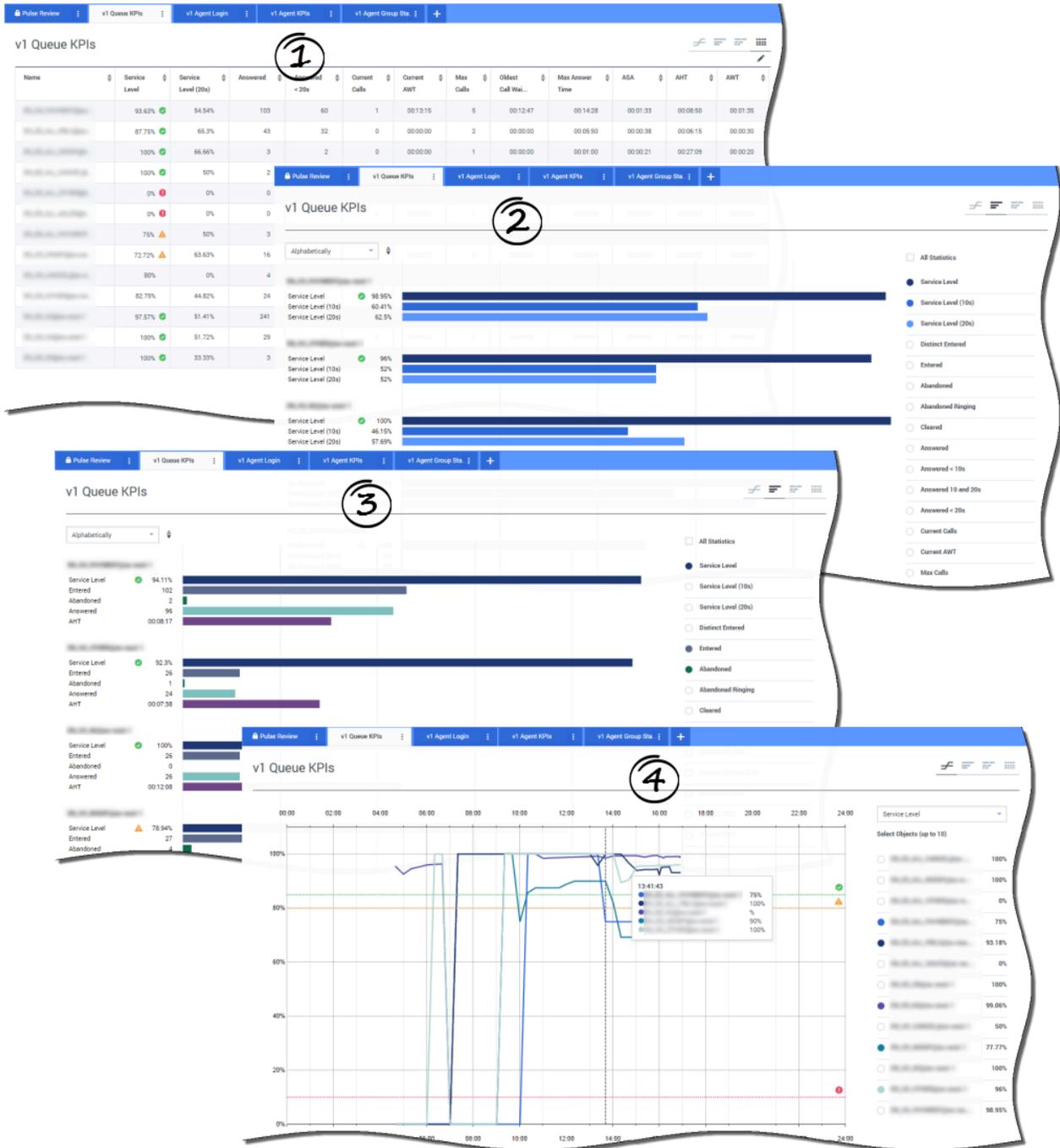


Los supervisores necesitan saber a primera vista lo que está sucediendo en su centro de contacto. Genesys Pulse muestra estos informes en widgets, mismos se pueden expandir fácilmente al tamaño del panel en forma gráficos de datos, barras y de rastreo de tiempo.

Con mucha 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 se están desempeñando 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**.

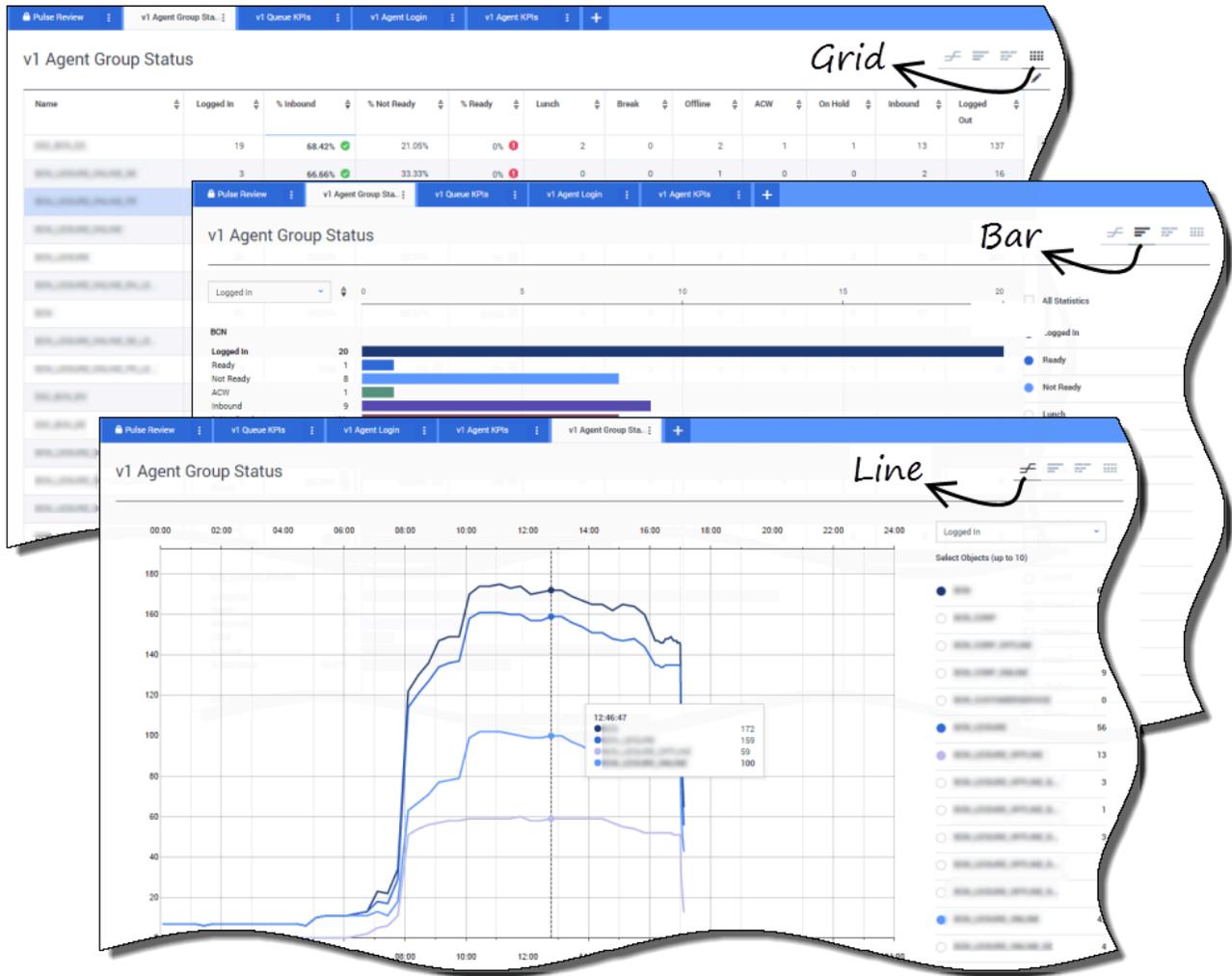
Un indicador clave de rendimiento (KPI) en un centro de contacto a menudo se relaciona con interacciones abandonadas, por eso es crítico conocer y entender a profundidad por qué los contactos abandonan (por ejemplo, tiempos de espera muy largos).

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

En los ejemplos, los informes muestran KPIs (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. El gráfico de datos le ayuda a identificar cómo configurar umbrales específicos basados en su SLA.
2. El primer gráfico de barra muestra el rendimiento del nivel de servicio con mejor granularidad y permite identificar los tiempos en donde el nivel de servicios pudiera estar degradado.
3. El segundo gráfico de barra muestra el rendimiento del nivel de servicio y otros KPIs para medir el rendimiento de la distribución de llamadas.
4. El gráfico de rastreo de tiempo muestra la tendencia del nivel de servicio durante el día actual.

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



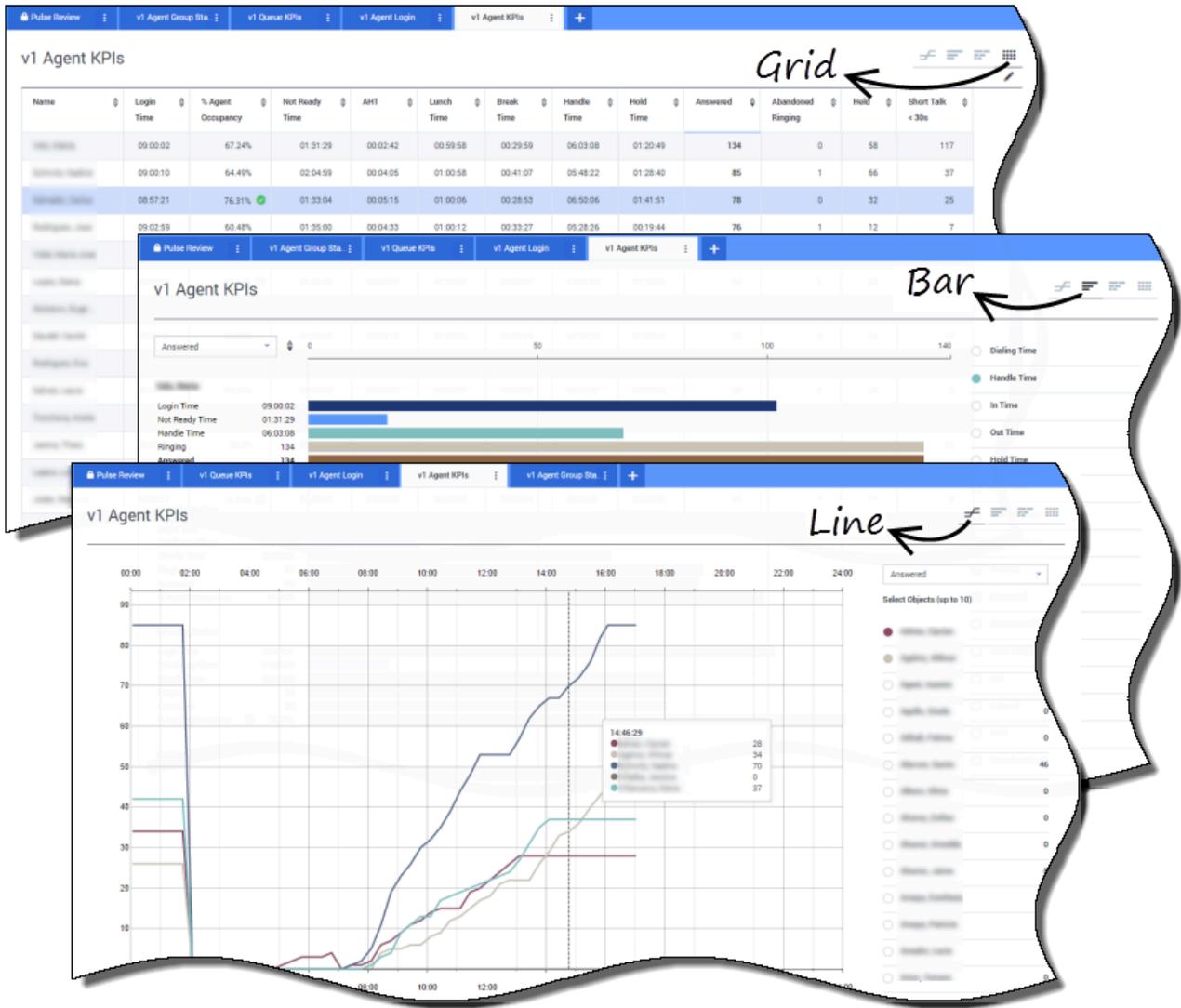
Para poder administrar la carga de trabajo en los diferentes equipos, los supervisores pueden monitorear la disponibilidad y el comportamiento de sus empleados en los informes **Estado del grupo de agentes**. Esto le proporciona a los supervisores una vista rápida del personal disponible y sus estados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

En la vista expandida:

- Los KPIs del gráfico de datos y el estado actual de su fuerza laboral.
- El gráfico de barras muestra la distribución del estado de los agentes de cada equipo.
- El gráfico de rastreo de tiempo le ayuda a comparar la tendencia de los agentes conectados por cada

equipo.

¿Cómo se están desempeñando mis agentes?



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

Los agentes administran muchas transacciones y estados, adicionales o relacionados con llamadas respondidas. Genesys Pulse muestra todos los datos en un solo informe para que los supervisores conozcan a profundidad el rendimiento de los agentes de acuerdo a la resolución en la primera llamada. Por ejemplo, puede ver las transferencias comparadas con el número de llamadas recibidas, lo que puede indicar consultas de clientes que no se resolvieron en el primer contacto.

En la vista expandida:

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

¿Están mis agentes asignados correctamente?



Es necesario que se asegure de que todos los aspectos de su negocio estén cubiertos. Puede ver las propiedades y el estado individual de cada agente, así como los soportes que administran 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 KVPs: 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:

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

Plantillas de informes estándar

Genesys Pulse incluye plantillas para los informes generales. Puede utilizar estas plantillas para **agregar widgets de informe** a su panel rápidamente. Aquí hay un resumen de los informes que se pueden incluir. También encontrará enlaces a las definiciones estadísticas para cada tipo de informe.

Informes de agentes

Consulte [Definiciones estadísticas del agente](#).

<h3>Estado del grupo de agentes</h3> <p>A los agentes se les proporcionan logins o dispositivos y se asignan al soporte que coincida con sus habilidades. Con este informe, los supervisores pueden asegurar que los agentes estén conectados donde debiesen y estén administrando los medios de los que son responsables. Objetos: Grupos de agentes, grupos de lugares.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Sesión iniciada Listo No listo Receso Almuerzo Desconectado ACW Consulta Discando </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> En espera Entrante Saliente Internas Repicando Sesión finalizada % Leído % No está listo % Saliente </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Sesión iniciada Listo No listo Receso Almuerzo Desconectado ACW Consulta Discando 	<ul style="list-style-type: none"> En espera Entrante Saliente Internas Repicando Sesión finalizada % Leído % No está listo % Saliente 	<h3>KPI de agentes</h3> <p>Los agentes administran muchas transacciones y estados, adicionales o relacionados con llamadas respondidas. Ver todos los datos en un solo informe permite a los supervisores entender el rendimiento de los agentes como una función de solución en la primera llamada. Objetos: Agente, puesto de agente, grupos de agentes, grupos de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo Tiempo en receso Tiempo en almuerzo Tiempo desconectado Tiempo repicando Tiempo de discado Tiempo de manejo </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Respondidas Respondidas (última hora) Abandonadas repicando Llamadas desconectadas Fuera Internas Retenidas Transferencias realizadas Consultas realizadas Conversación corta < 10s </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo Tiempo en receso Tiempo en almuerzo Tiempo desconectado Tiempo repicando Tiempo de discado Tiempo de manejo 	<ul style="list-style-type: none"> Respondidas Respondidas (última hora) Abandonadas repicando Llamadas desconectadas Fuera Internas Retenidas Transferencias realizadas Consultas realizadas Conversación corta < 10s 	<h3>Sesión del agente</h3> <p>Este informe ofrece un análisis rápido que indica algún tipo de acción y proporciona la vista principal utilizada para determinar si el centro de contacto está cumpliendo con los criterios o el nivel de servicio que los clientes esperan. Objetos: Agente.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Estado actual Tiempo en el estado Hora de inicio de sesión Tiempo continuo en sesión Razón Id de empleado Lugar Central telefónica </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ID de inicio de sesión Extensión Puesto Estado actual KVP Tipo de servicio Subtipo de servicio Segmento del cliente Resultado del negocio </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Estado actual Tiempo en el estado Hora de inicio de sesión Tiempo continuo en sesión Razón Id de empleado Lugar Central telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> ID de inicio de sesión Extensión Puesto Estado actual KVP Tipo de servicio Subtipo de servicio Segmento del cliente Resultado del negocio
<ul style="list-style-type: none"> Sesión iniciada Listo No listo Receso Almuerzo Desconectado ACW Consulta Discando 	<ul style="list-style-type: none"> En espera Entrante Saliente Internas Repicando Sesión finalizada % Leído % No está listo % Saliente 							
<ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo Tiempo en receso Tiempo en almuerzo Tiempo desconectado Tiempo repicando Tiempo de discado Tiempo de manejo 	<ul style="list-style-type: none"> Respondidas Respondidas (última hora) Abandonadas repicando Llamadas desconectadas Fuera Internas Retenidas Transferencias realizadas Consultas realizadas Conversación corta < 10s 							
<ul style="list-style-type: none"> Estado actual Tiempo en el estado Hora de inicio de sesión Tiempo continuo en sesión Razón Id de empleado Lugar Central telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> ID de inicio de sesión Extensión Puesto Estado actual KVP Tipo de servicio Subtipo de servicio Segmento del cliente Resultado del negocio 							

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en entrantes • Tiempo en salientes • Tiempo en espera • Tiempo en ACW • Tiempo en consulta • Tiempo en internas • Ofrecidas <ul style="list-style-type: none"> • AHT • Tiempo promedio de ACW • Tiempo promedio en espera • Tiempo promedio entrante • Tiempo promedio saliente • Tiempo promedio de repique • Ocupación del agente 					
<p>Actividad de agente IWD</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos tipo elementos de trabajo iWD.</p> <p>Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1" data-bbox="175 1241 581 1633"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento 	<p>Actividad de la cola de espera IWD</p> <p>Este informe de la cola de espera proporciona un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad asociada con las colas de espera iWD.</p> <p>Objetos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1" data-bbox="618 1304 1008 1591"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento 					
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera 					

Informes de campaña

Consulte [definiciones de estadísticas de la campaña](#).

Importante

Para usar plantillas de devolución de llamada, debe configurar la solución Genesys para las métricas de devolución de llamada. Consulte la [Guía de solución de devolución de llamadas](#) para obtener más información.

<p>Actividad de campaña</p> <p>Este informe le permite supervisar la actividad asociada con las campañas salientes.</p> <p>Objetos: Lista de llamadas, campaña</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasa de aciertos Tiempo estimado Registros completados Discado abandonado Discado a contestadora automática Respuestas Intentos ocupado Intentos cancelados Intentos realizados Resultados de DoNotCall Resultados desconectados Resultados del fax módem Resultado sin respuesta Resultado abonado incorrecto SIT detectado 	<p>Estado de devolución de llamada de la campaña</p> <p>Este informe presenta información relacionada con devoluciones de llamada de campaña iniciadas.</p> <p>Objetos: Lista de llamadas, campaña, lista de llamadas de la campaña.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas </td> </tr> </table>	<p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas 	<ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas 	<p>Actividad del grupo de campaña</p> <p>Este informe le permite supervisar la actividad asociada con los grupos de campañas salientes.</p> <p>Objetos: Grupo de campaña</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera
<p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas 	<ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas 					
<ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera 					
<p>Estado del grupo de campaña</p> <p>Este informe permite supervisar el estado actual y la duración asociados con los grupos de campañas salientes.</p> <p>Objetos: Permitidos Grupo de campaña</p>						

<p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado actual Error del sistema Modo de discado Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera 		
---	--	--

Informes de servicios electrónicos

Consulte [definiciones de estadísticas de servicios electrónicos](#).

<p>Actividad del agente de chat</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de chat.</p> <p>Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo Tiempo repicando Tiempo de manejo AHT % de ocupación Ofrecidas Ofrecidas (15m) Corta < 30s Chats simultáneos Duración promedio del chat Duración mínima del chat Duración máxima del chat Duración del chat Espera promedio del cliente Espera 	<p>Actividad de la cola de espera del chat</p> <p>Este informe permite supervisar la actividad del grupo de colas de espera de chat.</p> <p>Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Solicitadas Aceptadas Abandonadas Solicitadas (15m) Aceptadas (15m) Abandonadas (15m) Espera actual Tiempo de espera AWT 	<p>Actividad del agente de correo electrónico</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de correo electrónico.</p> <p>Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo % de ocupación en correo electrónico Tiempo repicando Tiempo de manejo AHT Ofrecidas Aceptadas Aceptadas (hora) Rechazadas Rechazadas (hora) Perdidas Perdidas (hora) Terminadas Terminadas (hora) % Terminadas % Trans realizadas
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptadas • Aceptadas (15m) • Rechazadas • Rechazadas (15m) • Perdidas • Perdidas (15m) • % Trans realizadas • Transferencias realizadas 	<p>máxima del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de saludo • Tiempo máximo de saludo • Tiempo promedio de respuesta • Tiempo máximo de respuesta • Tamaño promedio de mensaje • Número total de respuesta del agente • Tiempo total de respuesta del agente • Tamaño total del mensaje del agente • Número total de mensajes del agente 		<table border="1" data-bbox="1039 703 1453 1008"> <tr> <td data-bbox="1039 703 1242 1008"> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas (hora) • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas </td> <td data-bbox="1250 703 1453 1008"> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencias realizadas • Envío no solicitado </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas (hora) • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias realizadas • Envío no solicitado
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas (hora) • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias realizadas • Envío no solicitado 				
<p>Actividad de la cola de espera de correo electrónico</p> <p>Este informe de la cola de espera presenta un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad en las colas de espera del correo electrónico. Objetos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p>	<p>Actividad del agente de servicios electrónicos</p> <p>Este informe permite supervisar los KPIs del grupo de agentes relacionados con medios de servicios electrónicos (chat, correo electrónico, SM) y determinar problemas de comportamiento que tienen que ser atendidos. Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p>	<p>KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos</p> <p>Este informe de la cola de espera presenta un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad de los canales de servicios electrónicos. Objetos permitidos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p>			

<ul style="list-style-type: none"> Ingresadas Detenidas Movidas <ul style="list-style-type: none"> Máximas procesadas Mínimas procesadas 	<p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilización Hora de inicio de sesión Correo electrónico en proceso Correo electrónico ofrecido Correo electrónico aceptado Correo electrónico procesado Tiempo de proceso de correo electrónico <ul style="list-style-type: none"> Chat en proceso Chat ofrecido Chat aceptado Chat procesado Tiempo de proceso de chat Medio social en proceso Medio social ofrecido Medio social aceptado Medio social procesado Tiempo de proceso de medio social 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico en espera Correo electrónico en proceso Correo electrónico en la cola de espera Chat en espera Chat en proceso Chat en la cola de espera <ul style="list-style-type: none"> Medio social en espera Medio social en proceso Medio social en la cola de espera Elemento de trabajo en espera Elemento de trabajo en proceso Elemento de trabajo en cola de espera
<p>Actividad en Facebook</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales. Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 	<p>Actividad en Twitter</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales. Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 	

<ul style="list-style-type: none"> • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptadas • Aceptadas (60m) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdidas (60m) • Facebooks simultáneos 	<ul style="list-style-type: none"> • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptada • Aceptadas (60m) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdidas (60m) • Twitters simultáneos
--	---	---	--

Informes de la cola de espera

Consulte [definiciones de estadísticas de la cola de espera](#) .

<h3>Actividad de devolución de llamada</h3> <p>Este informe proporciona estadísticas de las actividades de llamadas asociadas con las colas de espera de la devolución de llamadas. Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas devueltas aceptadas • Llamadas devueltas respondidas • En la cola de espera • Tiempo de espera total • Total respondidas en tiempo de espera 	<h3>KPIs de cola de espera</h3> <p>Este informe muestra una representación de todos los agentes asignados a un grupo y su estado actual, lo cual permite a los supervisores ver rápidamente el personal disponible y una vista general de su estado actual. Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Nivel de servicio (10s) • Nivel de servicio (20s) • Nivel de servicio (30s) • Nivel de servicio (45s) • Nivel de servicio (60s) • AWT actual • Máximo de llamadas • Mínimo de llamadas • Reenviadas • Llamada más antigua en espera • Tiempo de respuesta máx. • ASA • AHT • AWA 	<h3>Razón de desbordamiento de la cola de espera</h3> <p>Este informe presenta las razones por las que las llamadas se eliminaron de las colas de espera. Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Borradas • % Borradas • Desbordamiento cerrado • Día especial de desbordamiento • Emergencia de desbordamiento • Desbordamiento disuadido • Ruta de desbordamiento • Correo de voz de desbordamiento • Mensaje de desbordamiento • Desbordamiento tercerizado
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Ingresadas distinto• Ingresadas• Abandonadas• Abandonadas repicando• Borradas• Respondidas• Respondidas < 10s• Respondidas 10 y 20s• Respondidas < 30s• Respondidas < 60s• Llamadas actuales	<ul style="list-style-type: none">• AWT• % Abandonadas• % Borradas• Tiempo de espera• Agentes conectados• Agentes listos• % Agentes listos	
--	---	--	--

Estadísticas del agente

Informe	Estadística	Definición
Estado del grupo de agentes	Listo	El número de agentes que están actualmente en el estado Listo. Por lo general, representa el número total de agentes en espera de interacciones de clientes o tareas específicas.
Estado del grupo de agentes	No está listo	El número de agentes que están en sesión y que tienen el estado No está Listo. Por lo general, representa el número total de agentes que no están disponibles para manejar interacciones entrantes.
Estado del grupo de agentes	Receso	El número de agentes que tienen el estado No está Listo por motivo de receso.
Estado del grupo de agentes	Almuerzo	El número de agentes que tienen el estado No está Listo por motivo de almuerzo.
Estado del grupo de agentes	Desconectado	El número de agentes que tienen el estado No está Listo por algún motivo que no es receso ni almuerzo.
Estado del grupo de agentes	ACW	El número actual de agentes en el estado de AfterCallWork. Por lo general, este estado aparece cuando un agente ya no está hablando con el cliente, pero requiere tiempo adicional para manejar correctamente solicitudes de clientes.
Estado del grupo de agentes	Consulta	El número actual de agentes en estado CallConsult (participa en llamadas de consulta).
Estado del grupo de agentes	Discando	El número actual de agentes en estado CallDialing (haciendo llamadas).
Estado del grupo de agentes	En espera	El número actual de agentes en estado CallOnHold; es decir, cuando el agente tiene una o más llamadas en espera.
Estado del grupo de agentes	Entrante	El número actual de agentes en estado CallInbound; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas entrantes.

Informe	Estadística	Definición
Estado del grupo de agentes	Saliente	El número actual de agentes en estado CallOutbound; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas salientes.
Estado del grupo de agentes	Internas	El número actual de agentes en estado CallInternal; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas internas.
Estado del grupo de agentes	Repicando	El número actual de agentes en estado CallRinging; es decir, cuando una o más llamadas están en espera de ser atendidas por un agente.
Estado del grupo de agentes	Sesión finalizada	El número de agentes que actualmente no están en una sesión en el entorno de Genesys.
Estado del grupo de agentes	% Listo	El porcentaje de agentes que está listo para atender llamadas de clientes.
Estado del grupo de agentes	% No está listo	El porcentaje de agentes en estado No está Listo.
Estado del grupo de agentes	% Entrante	El porcentaje de agentes manejando llamadas de clientes.
KPIs de agentes	Hora de inicio de sesión	Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión. Esta métrica no incluye el tiempo en sesión cuando se desconecta la central telefónica del Stat Server. Cuando esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
KPIs de agentes	Tiempo listo	El tiempo total que este agente estuvo esperando la siguiente llamada. La duración total de todos los Estados WaitForNextCall que se completaron para un agente en particular durante el intervalo del informe. Cuando esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo total del estado listo de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
KPIs de agentes	Tiempo No listo	Tiempo total que el DN de un agente completó en estado NotReadyForNextCall durante el intervalo del informe. Cuando

Informe	Estadística	Definición
		esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo total en estado No está listo de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
KPIs de agentes	Tiempo en receso	Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivo de receso.
KPIs de agentes	Tiempo en almuerzo	Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivo de almuerzo.
KPIs de agentes	Tiempo desconectado	Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivos diferentes al receso y al almuerzo.
KPIs de agentes	Tiempo repicando	Tiempo total que las llamadas estuvieron repicando en el teléfono de un agente.
KPIs de agentes	Tiempo de discado	Tiempo total que se hicieron llamadas desde el teléfono de un agente.
KPIs de agentes	Tiempo de manejo	Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas entrantes, internas o salientes.
KPIs de agentes	Tiempo en entrantes	Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas entrantes.
KPIs de agentes	Tiempo en salientes	Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas salientes.
KPIs de agentes	Tiempo en espera	Tiempo total que pasan los agentes en espera.
KPIs de agentes	Tiempo en ACW	Tiempo total que el DN de un agente se completó estando en estado AfterCallWork durante el intervalo del informe. Por lo general representa el tiempo que un agente pasó realizando trabajo de seguimiento después de las llamadas.
KPIs de agentes	Tiempo en consulta	Tiempo total que los agentes pasan haciendo llamadas de consulta.

Informe	Estadística	Definición
KPIs de agentes	Tiempo en internas	Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas internas.
KPIs de agentes	Ofrecidas	Número total de llamadas que se ofrecieron a un agente.
KPIs de agentes	Respondidas	Número total de llamadas entrantes respondidas por el agente.
KPIs de agentes	Respondidas (última hora)	Número total de llamadas entrantes respondidas por el agente durante la última hora.
KPIs de agentes	Abandonadas repicando	Número total de llamadas abandonadas mientras el escritorio del agente estuvo repicando.
KPIs de agentes	Llamadas desconectadas	Número total de llamadas reenviadas del escritorio de un agente a otro (RONA).
KPIs de agentes	Fuera	Número total de llamadas salientes manejadas por el agente.
KPIs de agentes	Internas	Número total de llamadas internas manejadas por el agente.
KPIs de agentes	Retenidas	Número total de llamadas que el agente puso en espera.
KPIs de agentes	Transferencias realizadas	Número total de interacciones de voz transferidas por este agente durante el intervalo del informe.
KPIs de agentes	Consultas realizadas	Número total de consultas de voz realizadas por este agente.
KPIs de agentes	Conversación corta < 10s	Número total de veces que el DN de este agente se completó estando en estado de llamada con duración menor a la especificada (10s).
KPIs de agentes	AHT	El tiempo promedio por llamada representa el tiempo total que un agente pasa en una llamada entrante, saliente, interna, de consulta, en espera y haciendo trabajo después de la llamada, dividido entre el número total de llamadas entrantes, salientes e internas.
KPIs de agentes	Tiempo promedio de ACW	El tiempo promedio de trabajo después de la llamada representa el tiempo total que un agente pasa en estado ACW

Informe	Estadística	Definición
		dividido entre la cantidad total de tiempo que este agente estuvo en estado ACW.
KPIs de agentes	Tiempo promedio en espera	El tiempo promedio en espera representa el tiempo total que un agente pasa en estado de espera dividido entre el tiempo total que este agente puso al cliente en estado de espera.
KPIs de agentes	Tiempo promedio entrante	El tiempo promedio en llamadas entrantes representa el tiempo total que un agente pasa atendiendo llamadas entrantes entre el tiempo total que el agente estuvo atendiendo llamadas entrantes.
KPIs de agentes	Tiempo promedio saliente	El tiempo promedio saliente representa el tiempo total que un agente pasa manejando llamadas salientes dividido entre la cantidad total de tiempo que este agente estuvo manejando llamadas salientes.
KPIs de agentes	Tiempo promedio de repique	El tiempo promedio de repique representa el tiempo total que el escritorio de un agente estuvo sonando dividido entre la cantidad total de tiempo que el escritorio del agente estuvo sonando.
KPIs de agentes	Ocupación del agente	Porcentaje de tiempo que un agente pasa atendiendo llamadas versus el tiempo que pasa en sesión.
Sesión del agente	Estado actual	El estado actual de un agente específico. Algunos ejemplos del estado de un agente incluyen CallInbound, CallOutbound y CallConsult.
Sesión del agente	Tiempo en el estado	El tiempo que un agente pasó en el estado actual.
Sesión del agente	Hora de inicio de sesión	Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión. Aplicado a un grupo de agentes y grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
Sesión del agente	Tiempo continuo en sesión	Tiempo continuo actual en que el agente permanece en sesión.

Informe	Estadística	Definición
		Aplicada a grupo de agentes y grupo de lugares, esta estadística calcula el total de todos los agentes (lugares) en el grupo.
Sesión del agente	Razón	Motivo(s) seleccionado(s) por el agente.
Sesión del agente	Id de empleado	Id de empleado del agente
Sesión del agente	Lugar	Lugar del agente.
Sesión del agente	Central telefónica	Central telefónica del agente.
Sesión del agente	ID de inicio de sesión	ID de inicio de sesión del agente.
Sesión del agente	Extensión	Extensión del agente.
Sesión del agente	Puesto	Puesto del agente.
Sesión del agente	Estado actual KVP	El estado actual de un agente específico para utilizarlo en fórmulas de KVPs (tipo de servicio, subtipo de servicio, segmento del cliente, resultado del negocio).
Sesión del agente	Tipo de servicio	Tipo de servicio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.
Sesión del agente	Subtipo de servicio	Subtipo de servicio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.
Sesión del agente	Segmento del cliente	Segmento del cliente asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.
Sesión del agente	Resultado del negocio	Resultado del negocio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.
Actividad de agente IWD	Ofrecidas	El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad de agente IWD	Aceptado	El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.

Informe	Estadística	Definición
Actividad de agente IWD	Rechazado	El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes y fueron rechazados durante el período especificado.
Actividad de agente IWD	Terminados	El número total de elementos de trabajo que fueron terminados por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad de agente IWD	Procesados	El número total de elementos de trabajo atendidos por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad de agente IWD	Tiempo terminado	El número total de elementos de trabajo que fueron aceptados, extraídos o creados y posteriormente revocados por este recurso o grupo de agentes durante el período especificado debido a una falta de actividad prolongada. Para interacciones de correo electrónico, este tipo de estadística excluye interacciones de correo electrónico revocadas que fueron rechazadas por el agente e incluye las interacciones que expiraron al no ser aceptadas durante la entrega.
Actividad de agente IWD	Transferencias realizadas	El número total de transferencias de elementos de trabajo realizadas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Aplicado a un grupo de agentes o grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el número total de transferencias realizadas por todos los agentes que pertenecen al grupo respectivo. Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez.
Actividad de agente IWD	Tiempo de procesamiento	La cantidad total de tiempo que los elementos de trabajo estuvieron en procesamiento en este lugar o en el escritorio de este agente o grupo de agentes

Informe	Estadística	Definición
		al inicio del intervalo del informe y se terminaron de procesar dentro del mismo intervalo del informe o bien que iniciaron el procesamiento dentro del intervalo del informe y lo terminaron dentro del mismo intervalo del informe.
Actividad de agente IWD	Tiempo promedio de procesamiento	Tiempo promedio que un agente, un lugar o un grupo de los mismos pasó manejando interacciones de elementos de trabajo

Estadísticas de la campaña

Informe	Estadística	Definición
Actividad de campaña	Tasa de aciertos	El porcentaje de intentos de discado exitosos iniciados por un administrador de la campaña donde el resultado de la llamada es la Respuesta a la llamada (DialAnswer) - es decir, una llamada es contestada por una voz humana - en relativa con el número de todos los intentos de discado realizados (DialMade) durante el mismo período.
Actividad de campaña	Tiempo estimado	El tiempo estimado, en minutos, para completar una campaña o lista de llamadas.
Actividad de campaña	Registros completados	El número total de prospectos de listas de llamadas (los registros del mismo prospecto cuentan como un registro) procesadas hasta el punto en el que no se tomará ninguna acción adicional.
Actividad de campaña	Discado abandonado	El número total de intentos de discado donde el resultado de la llamada es el abandono. Las estadísticas CampAbandoned pertenecen a una campaña específica o a una lista de llamadas específica.
Actividad de campaña	Discado a contestadora automática	El número total de intentos de discado no exitoso iniciado por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es la detección de una contestadora automática; es decir, el administrador de la campaña interrumpió la llamada porque detectó una contestadora automática del lado del abonado al que llamó.
Actividad de campaña	Respuestas	El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es una respuesta (cuando una llamada es contestada por una voz humana). En algunos centros de contacto, el resultado de la llamada también puede significar contacto con el abonado

Informe	Estadística	Definición
		adecuado, es decir, la llamada es contestada por una persona en vivo que no es la persona equivocada.
Actividad de campaña	Intentos ocupado	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es ocupado; es decir, la llamada no prospera debido a una señal de ocupado del abonado al que se llamó.
Actividad de campaña	Intentos cancelados	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es la cancelación.
Actividad de campaña	Intentos realizados	El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es cualquiera.
Actividad de campaña	Resultados de DoNotCall	El número total de intentos de discado completados iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es DoNotCall; es decir, el cliente pide estar en la 'lista de no llamar' cuando la llamada sea interceptada por un operador. Este caso también se considera como un intento de discado fallido.
Actividad de campaña	Resultados desconectados	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es desconectada. Las llamadas interrumpidas son las que se contestaron en el destino pero después fueron abandonadas en la cola de espera debido a que ningún agente está disponible para atenderlas.
Actividad de campaña	Resultados del fax módem	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es fax detectado o módem detectado.
Actividad de campaña	Resultado sin respuesta	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por

Informe	Estadística	Definición
		un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es sin responder.
Actividad de campaña	Resultado abonado incorrecto	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es abonado equivocado; es decir, la llamada es respondida por una persona, pero no es la persona a la cual está dirigida.
Actividad de campaña	SIT detectado	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es DIALSITDetected. Un tono de información especial (SIT) identifica un anuncio proporcionado por la red y que precede a un anuncio generado por una máquina cuando, por ejemplo, un número de teléfono no es válido, el circuito no está disponible o un mensaje grabado por un operador intercepta una llamada.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Completadas	Número total de devoluciones de llamada completadas. Una llamada devuelta completada sólo indica que se realizó la devolución de la llamada; no indica que la devolución de la llamada se haya completado correctamente.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Perdidas	Número total de devoluciones de llamada perdidas. Una llamada devuelta se considera como 'perdida' si está programada para cierto período de tiempo, pero por algún motivo la devolución de la llamada no se lleva a cabo.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Programadas	Número total de devoluciones de llamada programadas.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Personales completadas	Número total de devoluciones de llamadas personales completadas. Una llamada personal devuelta completada sólo indica que se realizó la devolución de la llamada; no indica que la devolución de la llamada se haya completado correctamente.

Informe	Estadística	Definición
Estado de devolución de llamada de la campaña	Personales perdidas	Número total de devoluciones de llamadas personales perdidas. Una llamada personal devuelta se pierde, por ejemplo, debido a que todos los enlaces troncales salientes están ocupados al momento de la devolución de la llamada programada o debido a que un agente que tiene asignada la devolución de la llamada está ocupado o no conectado al momento de la devolución de la llamada personal programada.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Personales programadas	Número total de devoluciones de llamadas personales programadas.
Actividad del grupo de campaña	Activado	El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado StatusActivated. El estado de StatusActivated indica que la campaña ha sido cargada para un grupo específico, pero que no ha se ha discado aún.
Actividad del grupo de campaña	Desactivado	El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado desactivado. El estado StatusDeactivated indica que una campaña no se ha cargado para el grupo de campaña específico.
Actividad del grupo de campaña	En funcionamiento	El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado StatusRunning. El estado StatusRunning significa que se carga una campaña para un grupo específico y que el discado está en progreso.
Actividad del grupo de campaña	Error del sistema	Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema SystemError. Esta condición de sistema indica que un error del sistema, ya sea una falla de la central telefónica o un problema de software, evita que se ejecute la campaña y que el discado se ha detenido.
Actividad del grupo de campaña	Agentes en espera	Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema WaitingAgents. La condición de sistema WaitingAgents indica

Informe	Estadística	Definición
		que no hay agentes disponibles para ejecutar la campaña y el discado se ha detenido.
Actividad del grupo de campaña	Puertos en espera	Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema <code>WaitingPorts</code> . Esta condición de sistema indica que no hay puertos disponibles para iniciar nuevas llamadas y que el discado se ha detenido.
Actividad del grupo de campaña	Registros en espera	Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema <code>WaitingRecords</code> . Esta condición de sistema indica que la campaña ya no tiene registros y que el discado se ha detenido.
Estado del grupo de campaña	Estado actual	El estado actual de una campaña o un grupo particular en una campaña. El estado de una campaña está determinado por uno de tres estados posibles de un objeto - <code>StatusDeactivated</code> , <code>StatusActivated</code> o <code>StatusRunning</code> y acciones adicionales durables, que pueden acompañar a un estado en particular.
Estado del grupo de campaña	Error del sistema	Tiempo desde que la condición de sistema <code>SystemError</code> comenzó para un grupo de campaña específico.
Estado del grupo de campaña	Modo de discado	Tiempo que ha transcurrido durante el cual un grupo de campaña particular ha estado en el modo actual de discado.
Estado del grupo de campaña	Agentes en espera	Tiempo desde que la condición de sistema <code>Waiting Agents</code> comenzó para un grupo de campaña específico. En esta condición de sistema no hay agentes disponibles para ejecutar la campaña y el discado se ha detenido para este grupo.
Estado del grupo de campaña	Puertos en espera	El tiempo transcurrido desde que un grupo de campaña está en la condición del sistema <code>WaitingPorts</code> . En esta condición de sistema no hay puertos disponibles para iniciar nuevas llamadas y el discado se ha detenido.

Informe	Estadística	Definición
Estado del grupo de campaña	Registros en espera	El tiempo transcurrido mientras que un grupo de campaña está en la condición del sistema WaitingRecord. En esta condición de sistema la campaña ya no tiene registros y el discado se ha detenido.

Estadísticas de servicios electrónicos

Informe	Estadística	Definición
Actividad del agente de chat	Hora de inicio de sesión	Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión. Aplicado a un grupo de agentes y grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
Actividad del agente de chat	Tiempo listo	El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente chat en estado listo.
Actividad del agente de chat	Tiempo No listo	El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente chat en un estado de No está listo.
Actividad del agente de chat	Tiempo repicando	Tiempo total que el chat emergente estuvo alertando al escritorio del agente. En caso de que el agente atienda varios chats en paralelo sólo se contará en esta estadística el tiempo de invitación del primer chat.
Actividad del agente de chat	Tiempo de manejo	Tiempo total que el agente estuvo atendiendo chats. La duración no está limitada al tiempo dedicado al chat. Si el agente atiende múltiples chats en paralelo, se cuentan varias veces.
Actividad del agente de chat	AHT	El tiempo promedio que el agente estuvo atendiendo el chat. La duración no está limitada al tiempo dedicado al chat.
Actividad del agente de chat	% de ocupación	La relación de tiempo atendiendo sesiones de chat con respecto al tiempo total que el agente estuvo en sesión. Si el agente atiende múltiples chats en paralelo esta estadística puede ser mayor que 100%.
Actividad del agente de chat	Ofrecidas	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las

Informe	Estadística	Definición
		interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de chat	Ofrecidas (15m)	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de chat	% Aceptadas	El porcentaje de chats aceptados por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.
Actividad del agente de chat	% Rechazadas	El porcentaje de chats rechazados por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.
Actividad del agente de chat	% Perdidas	El porcentaje de chats perdidos por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.
Actividad del agente de chat	Aceptado	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	Aceptadas (15m)	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	Rechazado	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	Rechazadas (15m)	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	Perdidas	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	Perdidas (15m)	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.
Actividad del agente de chat	% Trans realizadas	El porcentaje de chats transferidos a otro agente de

Informe	Estadística	Definición
		acuerdo al total de chats ofrecidos.
Actividad del agente de chat	Transferencias realizadas	El número total de transferencias de chats realizadas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez.
Actividad del agente de chat	Corta < 30s	El número total de veces que el agente completó sesiones de chat con una duración menor a la especificada.
Actividad del agente de chat	Chats simultáneos	El número total de chats simultáneos que están ocurriendo en este momento.
Actividad del agente de chat	Duración promedio del chat	Tiempo promedio con un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Duración mínima del chat	Tiempo mínimo con un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Duración máxima del chat	Tiempo máximo con un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Duración del chat	Tiempo total con un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Espera promedio del cliente	Tiempo promedio que el cliente espera al agente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Espera máxima del cliente	Tiempo máximo que el cliente espera al agente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Tiempo promedio de saludo	Duración promedio antes del saludo del primer agente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Tiempo máximo de saludo	Duración máxima antes del saludo del primer agente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo promedio que le toma agente responder a un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo que le toma al agente responder a un cliente durante una sesión de chat.
Actividad del agente de chat	Tamaño promedio de mensaje	Tamaño promedio del mensaje enviado por el agente durante una sesión de chat.

Informe	Estadística	Definición
Actividad del agente de chat	Número total de respuesta del agente	Número total de respuestas enviadas por el agente al cliente.
Actividad del agente de chat	Tiempo total de respuesta del agente	Tiempo total que un agente dedicó a responder a un cliente.
Actividad del agente de chat	Tamaño total del mensaje del agente	Número total de símbolos que el agente escribió en el mensaje.
Actividad del agente de chat	Número total de mensajes del agente	Número total de mensajes enviados por el agente.
Actividad de la cola de espera del chat	Nivel de servicio	Una relación de chats aceptados de acuerdo a los chats solicitados.
Actividad de la cola de espera del chat	Solicitadas	Número total de chats solicitados.
Actividad de la cola de espera del chat	Aceptado	Número total de chats aceptados por el agente.
Actividad de la cola de espera del chat	Abandonadas	Número total de chats que fueron abandonadas mientras esperaban.
Actividad de la cola de espera del chat	Solicitadas (15m)	Número total de chats solicitados.
Actividad de la cola de espera del chat	Aceptadas (15m)	Número total de chats aceptados por el agente.
Actividad de la cola de espera del chat	Espera actual	Número actual de chats en espera de ser aceptados.
Actividad de la cola de espera del chat	Tiempo de espera	Tiempo total que el chat esperó antes de ser abandonado o aceptado por el agente.
Actividad de la cola de espera del chat	AWT	Tiempo promedio al que el chat esperó antes de ser abandonado o aceptado por el agente.
Actividad del agente de correo electrónico	Hora de inicio de sesión	Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión. Aplicado a un grupo de agentes y grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Tiempo listo	El tiempo total que este agente estuvo el siguiente correo electrónico.
Actividad del agente de correo electrónico	Tiempo No listo	El tiempo total que este agente estuvo en un estado de No está listo para correo electrónico.
Actividad del agente de correo electrónico	% de ocupación en correo electrónico	La relación de tiempo atendiendo sesiones de correo electrónico con respecto al tiempo total que el agente estuvo en sesión.

Informe	Estadística	Definición
Actividad del agente de correo electrónico	Tiempo repicando	Tiempo total que el correo electrónico emergente estuvo alertando al escritorio del agente.
Actividad del agente de correo electrónico	Tiempo de manejo	Tiempo total que el agente dedicó a atender correo electrónico (la duración no está restringida al tiempo de atención del agente).
Actividad del agente de correo electrónico	AHT	Tiempo promedio que el agente dedicó a atender correo electrónico (la duración no está restringida al tiempo de atención del agente).
Actividad del agente de correo electrónico	Ofrecidas	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de correo electrónico	Ofrecidas (hr)	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de correo electrónico	% Aceptadas	El porcentaje de correos electrónicos aceptados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.
Actividad del agente de correo electrónico	% Rechazadas	El porcentaje de correos electrónicos rechazados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.
Actividad del agente de correo electrónico	% Perdidas	El porcentaje de correos electrónicos perdidos por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.
Actividad del agente de correo electrónico	Aceptado	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Aceptadas (hr)	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron

Informe	Estadística	Definición
		para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Rechazado	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Rechazadas (hr)	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Perdidas	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Perdidas (hr)	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Terminado	El número total de correos electrónicos que fueron terminados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	Terminadas (hr)	El número total de correos electrónicos que fueron terminados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad del agente de correo electrónico	% Terminadas	El porcentaje de correos electrónicos terminados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.
Actividad del agente de correo electrónico	% Trans realizadas	El porcentaje de correos electrónicos transferidos a otro agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.
Actividad del agente de correo electrónico	Transferencias realizadas	El número total de transferencias de correo electrónico hechas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Aplicado a grupo de agentes o grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el número total de transferencias realizadas por todos los agentes que pertenecen al grupo respectivo.

Informe	Estadística	Definición
		Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez.
Actividad del agente de correo electrónico	Envío no solicitado	El número total de correos electrónicos enviados por el agente sin ser solicitados por los clientes.
Actividad de la cola de espera de correo electrónico	Ingresado	El número total de interacciones de correo electrónico que ingresaron en la cola de espera durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera de correo electrónico	Detenido	El número total de interacciones de correo electrónico para las cuales se ha detenido el procesamiento mientras estaban en esta cola de espera durante el período del informe.
Actividad de la cola de espera de correo electrónico	Movido	El número total de correos electrónicos que se movieron de esta cola de espera a cualquier otra cola de espera durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera de correo electrónico	Máximo procesado	El número máximo de correos electrónicos que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento dentro del centro de contacto durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera de correo electrónico	Mínimo procesado	El número mínimo de correos electrónicos que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Utilización	El porcentaje de tiempo que un agente estuvo activo procesando contactos en comparación con la hora actual.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Hora de inicio de sesión	Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Correo electrónico en proceso	El número total de interacciones atendidas por este recurso al momento de la medición. Aplicado a grupo de agentes, este tipo de estadística proporciona el número actual de interacciones procesadas por todos los agentes de un grupo de

Informe	Estadística	Definición
		agentes específico.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Correo electrónico ofrecido	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Correo electrónico aceptado	El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Correo electrónico procesado	El número total de correos electrónicos atendidos y procesados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Tiempo de proceso de correo electrónico	Tiempo total que los agentes/grupos de agentes dedicaron a procesar transacciones de SMS y correo electrónico.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Chat en proceso	El número total de interacciones atendidas por este recurso al momento de la medición. Aplicado a grupo de agentes, este tipo de estadística proporciona el número actual de interacciones procesadas por todos los agentes de un grupo de agentes específico.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Chat ofrecido	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Chat aceptado	El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Chat procesado	El número total de chats atendidos y procesados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Tiempo de proceso de chat	Tiempo total que los agentes/grupos de agentes dedicaron a

Informe	Estadística	Definición
		procesar transacciones de chat.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Medio social en proceso	El número total de interacciones actuales atendidas por este recurso al momento de la medición.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Medio social ofrecido	El número total de interacciones de medios sociales que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Medio social aceptado	El número total de interacciones de medios sociales que se ofrecieron para su procesamiento y que fueron aceptadas durante período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Medio social procesado	El número total de interacciones de medios sociales atendidas por un agente en este lugar o este agente en su escritorio durante el período especificado.
Actividad del agente de servicios electrónicos	Tiempo de proceso de medio social	Tiempo total que los agentes/ grupos de agentes dedicaron a procesar transacciones de medios sociales.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Correo electrónico en espera	El número total de interacciones de correo electrónico que están actualmente en espera de ser procesadas.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Correo electrónico en proceso	El número total de interacciones de correo electrónico que están siendo procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Correo electrónico en la cola de espera	El número total de interacciones de correo electrónico que están en la cola de espera de interacciones en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Chat en espera	El número total de interacciones de chat que están en espera de ser procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Chat en proceso	El número total de interacciones de chat que están siendo procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Chat en la cola de espera	El número total de interacciones de chat que están en la cola de espera de interacciones en este

Informe	Estadística	Definición
		momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Medio social en espera	El número total de interacciones de medios sociales que están actualmente en espera de ser procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Medio social en proceso	El número total de interacciones de medios sociales que están actualmente siendo procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Medio social en la cola de espera	El número total de interacciones de medios sociales que están en la cola de espera de interacciones en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Elemento de trabajo en espera	El número total de interacciones de elementos de trabajo que están en espera de ser procesados.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Elemento de trabajo en proceso	El número total de interacciones de elementos de trabajo que están siendo procesadas en este momento.
KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos	Elemento de trabajo en cola de espera	El número total de interacciones de elementos de trabajo que están en la cola de espera de interacciones en este momento.
Actividad en Facebook	Ofrecidas	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad en Facebook	Ofrecidas (60m)	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad en Facebook	% Aceptadas	El porcentaje de publicaciones aceptadas por el agente de acuerdo al total de Facebooks ofrecidos.
Actividad en Facebook	% Rechazadas	El porcentaje de publicaciones rechazadas por el agente de acuerdo al total de Facebooks ofrecidos.

Informe	Estadística	Definición
Actividad en Facebook	% Perdidas	El porcentaje de publicaciones perdidas por el agente de acuerdo al total de Facebooks ofrecidos.
Actividad en Facebook	Aceptado	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptadas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Aceptadas (60m)	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptadas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Rechazado	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazadas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Rechazadas (60m)	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazadas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Perdidas	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Perdidas (60m)	El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidas por el agente durante el período especificado.
Actividad en Facebook	Facebooks simultáneos	El número total de Facebooks simultáneos que están ocurriendo en este momento.
Actividad en Twitter	Ofrecidas	El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad en Twitter	Ofrecidas (60m)	El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de

Informe	Estadística	Definición
		estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.
Actividad en Twitter	% Aceptadas	El porcentaje de tweets aceptados por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.
Actividad en Twitter	% Rechazadas	El porcentaje de tweets aceptados por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.
Actividad en Twitter	% Perdidas	El porcentaje de tweets perdidos por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.
Actividad en Twitter	Aceptado	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Aceptadas (60m)	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Rechazado	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Rechazadas (60m)	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Perdidas	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Perdidas (60m)	El número total de tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos por el agente durante el período especificado.
Actividad en Twitter	Twitters simultáneos	El número total de twitters simultáneos que están ocurriendo en este momento.

Estadísticas de la cola de espera

Informe	Estadística	Definición
Actividad de devolución de llamada	En la cola de espera	El número total de interacciones de voz en vivo (actuales) o virtuales que están esperando en una distribución de DN, generalmente una VQ.
Actividad de devolución de llamada	Llamadas devueltas aceptadas	Número total de clientes que aceptaron una devolución de llamada.
Actividad de devolución de llamada	Llamadas devueltas respondidas	Número total de llamadas que fueron contestadas por un agente.
Actividad de devolución de llamada	Tiempo de espera total	Tiempo total que todas las interacciones estuvieron en la cola de espera. Este no es un promedio.
Actividad de devolución de llamada	Total respondidas en tiempo de espera	Tiempo total que todas las interacciones que fueron respondidas estuvieron en la cola de espera. Este no es un promedio.
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio	Una relación de llamadas respondidas de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio (10s)	Una relación de llamadas respondidas en 10 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio (20s)	Una relación de llamadas respondidas en 20 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio (30s)	Una relación de llamadas respondidas en 30 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio (45s)	Una relación de llamadas respondidas en 45 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.

Informe	Estadística	Definición
KPIs de cola de espera	Nivel de servicio (60s)	Una relación de llamadas respondidas en 60 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Ingresado distinto	El número total de las primeras entradas de interacciones de voz en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico. Debido a que la opción DistinguishByConnID está activa, Stat Server cuenta cada llamada sólo una vez, incluso si una interacción ingresó a una cola de espera específica o punto de ruteo o grupo de colas de espera más de una vez.
KPIs de cola de espera	Ingresado	El número total de llamadas que ingresaron a una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico. Por lo general, puede tener varias llamadas que entren a la misma cola de espera para una sola interacción de voz para cambiar el destino después de un tiempo de espera específico.
KPIs de cola de espera	Abandonadas	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales abandonadas en una cola de espera específica o punto de ruteo cuando una persona que llama cuelga mientras esperaba en la cola o en ese punto de ruteo o si la línea del cliente es interrumpida por cualquier razón. Esta métrica no incluye las interacciones de voz abandonadas mientras repicaban.
KPIs de cola de espera	Abandonadas repicando	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales abandonadas mientras el escritorio de un agente está repicando cuando la línea del cliente es interrumpida por cualquier razón.
KPIs de cola de espera	Borradas	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de

Informe	Estadística	Definición
		espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
KPIs de cola de espera	Respondidas	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente.
KPIs de cola de espera	Respondidas < 10s	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 10 segundos.
KPIs de cola de espera	Respondidas 10 y 20s	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en entre 10 y 20 segundos.
KPIs de cola de espera	Respondidas < 30s	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 30 segundos.
KPIs de cola de espera	Respondidas < 60s	El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 60 segundos.
KPIs de cola de espera	Llamadas actuales	El número total de interacciones de voz en vivo (actuales) o virtuales que están esperando en una distribución de DN, generalmente una VQ.
KPIs de cola de espera	AWT actual	El tiempo promedio de llamadas en vivo que están en este momento esperando en una distribución DN, generalmente una VQ.
KPIs de cola de espera	Máximo de llamadas	El número máximo de interacciones de voz que esperan

Informe	Estadística	Definición
		simultáneamente en esta cola de espera durante el día.
KPIs de cola de espera	Mínimo de llamadas	El número mínimo de interacciones de voz que están esperando simultáneamente en esta cola de espera durante la última hora.
KPIs de cola de espera	Reenviado	El número total de interacciones de voz en vivo, que fueron distribuidas desde una distribución DN a un agente y después transferidas a otro destino mediante redireccionamiento o reenvío.
KPIs de cola de espera	Llamada más antigua en espera	El tiempo de espera máximo para interacciones de voz en vivo o virtuales actualmente en una cola de espera o en un punto de ruteo.
KPIs de cola de espera	Tiempo de respuesta máx.	El tiempo máximo que las interacciones de voz en vivo o virtuales esperaron en una cola de espera o en un punto de ruteo antes de ser respondidas por este agente.
KPIs de cola de espera	ASA	Tiempo promedio que una llamada de voz espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico antes que la interacción sea respondida.
KPIs de cola de espera	AHT	Tiempo promedio dedicado a atender la interacción distribuida directamente desde este DN de mediación.
KPIs de cola de espera	AWA	Tiempo promedio que una llamada de voz espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico antes que la interacción sea abandonada.
KPIs de cola de espera	AWT	Tiempo promedio que una interacción espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico.
KPIs de cola de espera	% Abandonadas	Porcentaje de llamadas que ingresaron en esta cola de espera o punto de ruteo y fueron abandonadas mientras estaban en la cola de espera o mientras repicaban en el DN del agente.

Informe	Estadística	Definición
		(Incluye todas las llamadas que ingresaron a la cola de espera).
KPIs de cola de espera	% Borradas	Porcentaje de llamadas que ingresaron a esta cola o punto de ruteo y fueron eliminadas. (Incluye todas las llamadas que ingresaron a la cola de espera).
KPIs de cola de espera	Tiempo de espera	El tiempo total que las llamadas esperaron en la cola de espera.
KPIs de cola de espera	Agentes conectados	El número de agentes que en este momento están conectados a una cola de espera determinada.
KPIs de cola de espera	Agentes listos	El número de agentes que en este momento están en el estado Listo y están conectados a la cola de espera específica.
KPIs de cola de espera	% Agentes listos	El número de agentes que en este momento están en el estado Listo versus los agentes que están conectados a la cola de espera específica.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Ingresado	El número total de las primeras entradas de interacciones de voz en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico. (Consulte los esquemas de estado del abonado en el libro de resumen de la serie Reporting Technical Reference). Debido a que la opción DistinguishByConnID está activa, Stat Server cuenta cada llamada sólo una vez, incluso si una interacción ingresó a una cola de espera específica o punto de ruteo o grupo de colas de espera más de una vez. Cuando se aplica a GroupQueues, este tipo de estadística suma el número de dichas interacciones para todas las colas de espera en el grupo.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Borradas	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible.

Informe	Estadística	Definición
		Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	% Borradas	Porcentaje de llamadas que ingresaron en colas de espera o puntos de ruteo y después se borraron.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Desbordamiento cerrado	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Día especial de desbordamiento	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Emergencia de desbordamiento	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Desbordamiento disuadido	El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción

Informe	Estadística	Definición
		<p>puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.</p>
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Ruta de desbordamiento	<p>El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.</p>
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Correo de voz de desbordamiento	<p>El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.</p>
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Mensaje de desbordamiento	<p>El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.</p>
Razón de desbordamiento de la cola de espera	Desbordamiento tercerizado	<p>El número total de interacciones de voz que se borraron de esta cola de espera virtual. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una cola de espera virtual a que uno de los</p>

Informe	Estadística	Definición
		varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.
Actividad de la cola de espera IWD	Ingresado	El número total de interacciones de un elemento de trabajo que ingresaron en la cola de espera durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera IWD	Detenido	El número total de interacciones de elemento de trabajo para los cuales se ha detenido el procesamiento mientras estaban en esta cola de espera durante el período del informe.
Actividad de la cola de espera IWD	Movido	El número total de elementos de trabajo que se movieron de esta cola de espera a cualquier otra cola de espera durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera IWD	Máximo procesado	El número máximo de elementos de trabajo que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento dentro del centro de contacto durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera IWD	Mínimo procesado	El número mínimo de elementos de trabajo que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento durante el período especificado.
Actividad de la cola de espera IWD	En espera actualmente	El número total de interacciones de elementos de trabajo que están en espera de ser procesados.
Actividad de la cola de espera IWD	Actualmente en la cola de espera	El número total de interacciones de elementos de trabajo que están en la cola de espera de interacciones en este momento.

Administrar plantillas de informes

Puede crear y usar plantillas de Pulse 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 de informes.

Configuraciones

The screenshot displays the 'Widget Template Management' page in Genesys Pulse. At the top, there are navigation tabs for 'Sales Team Lead', 'Blank Dashboard', and 'Widget Template'. Below this, a search bar and a table of templates are visible. The table has columns for 'Name', 'Type', and 'Modified'. The 'Campaign Activity' template is selected, and a context menu is open over it, highlighting 'Widget Template Management'. The right sidebar shows the details for the 'Campaign Activity' widget, including a description, object types, and statistics.

Name	Type	Modified
▼ Pulse		
Agent Group Status	Agent Group, Place Group	
Agent KPIs	Agent, Place, Agent Group, ...	
Agent Login	Agent	
Alert Widget		
<input checked="" type="checkbox"/> Campaign Activity	Calling List, Campaign	
Campaign Callback Status	Calling List, Campaign, Cam...	
Campaign Group Activity	Campaign Group	
Campaign Group Status	Campaign Group	

Para administrar plantillas de widget compartidos, seleccione **Administrar**.

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 manejadas 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 más tipos de objetos.
- Una o más estadísticas (al menos una estadística que no sea de cadena).
- Un tipo de widget con opciones específicas para mostrar la información.

Puede ocultar o mostrar las estadísticas y mostrar opciones al crear o editar widgets.

Sugerencia

Puede clonar la plantilla del widget de texto para crear sus propios ajustes preestablecidos para usar posteriormente.

Importante

Solo puede editar plantillas creadas por el usuario, a menos que la opción **editable_templates** en la sección **[pulse]** del objeto de la aplicación Genesys Pulse esté configurada como true. Genesys Pulse sobrescribe cualquier cambio realizado a las plantillas predefinidas con las plantillas predefinidas originalmente cada vez que se inicia Genesys Pulse, a menos que la opción **[pulse]/install_templates** esté configurada como false.

Oculte sus plantillas de otros usuarios

The image shows a 'Save Widget Template' dialog box overlaid on a 'Custom report' widget configuration page. The dialog box contains the following fields and options:

- Widget Template Name ***: Custom report
- Description**: Optional
- Save to Genesys Configuration Server**
- Widget Template Name** table:

Widget Template Name	Modified
> Environment	
- Saved Location**: /Environment/Scripts/Custom report
- Buttons**: Cancel, Save

The background page shows the 'Custom report' widget configuration. It includes a dropdown menu, a 'Custom report' title, a 'Modified March 7, 2019 by default' timestamp, and buttons for 'Edit', 'Delete', and 'Link to Configuration Manager'. Below these are sections for 'Access Groups', 'Object Types (2): Agent, Agent Group', and 'Statistics (1): Statistic1'.

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

plantillas.

Importante

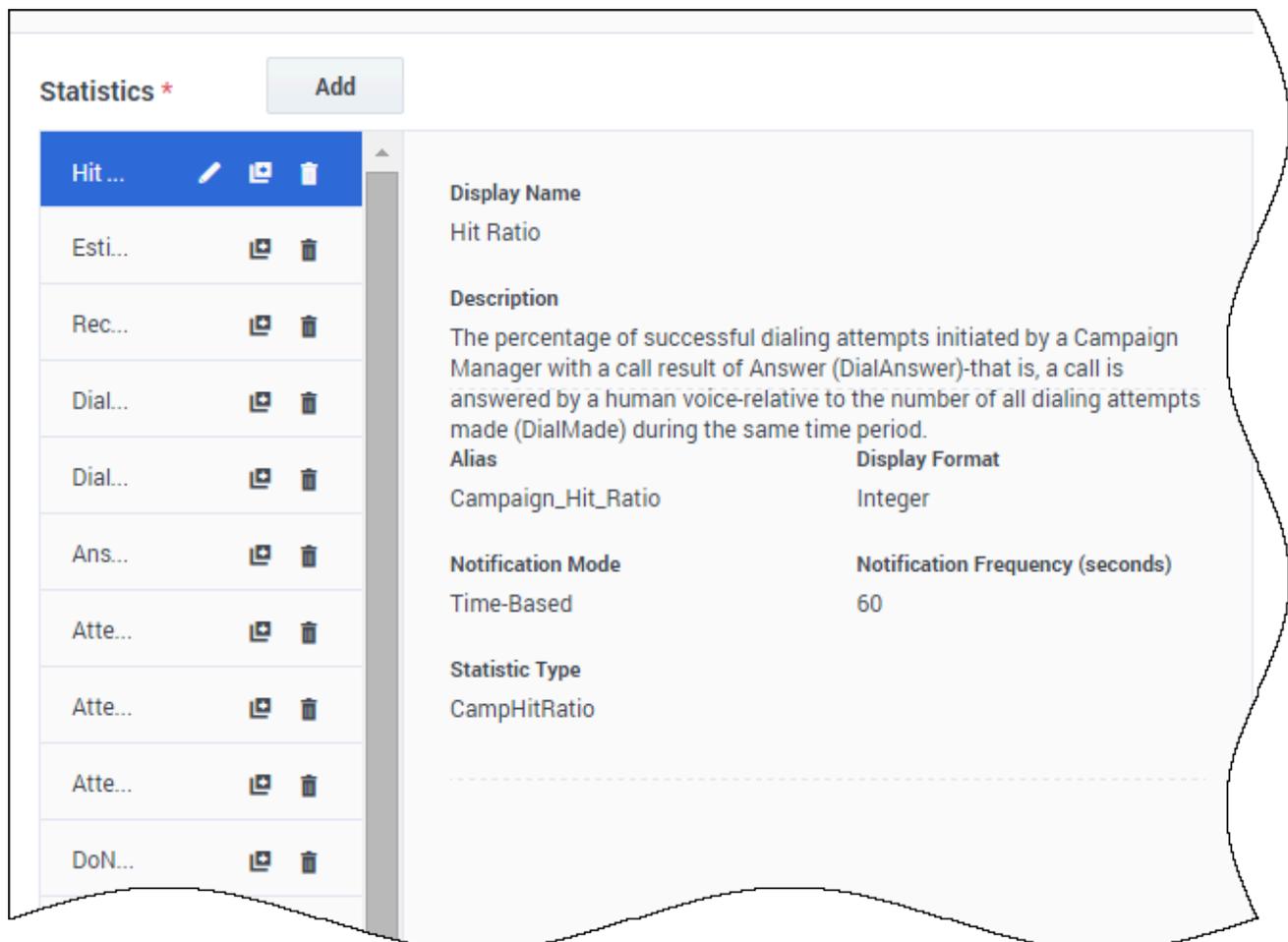
Para evitar que otros usuarios usen sus plantillas de widget, debe tener las autorizaciones de GAX: Acceder a Configmanager; leer Scripts y crear/tener el control total de los Scripts.

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

Luego, desde la administración de la plantilla, 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 del Stat Server para asegurar que el Stat Server conectado a Genesys Pulse contiene las opciones correspondientes (por ejemplo, tipos de estadística y filtros). Puede mostrar u ocultar estadísticas según sea necesario.

Debe agregar al menos una estadística que no sea de cadena.

Elija las estadísticas y **propiedades** a incluir en su plantilla. Consulte [detalles de plantillas de informes y estadísticas](#).

Genesys Pulse muestra los detalles de las estadísticas cuando selecciona una estadística. Esta información incluye los componentes de la definición StatType y otros parámetros que forman la solicitud que envía Genesys Pulse al Stat Server. Puede modificar la definición de una estadística dentro de Genesys Pulse al crear, clonar o editar una plantilla.

Agrupar estadísticas por columnas

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics Display Options

Object Type *

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

Statistics* Add

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

Current_Status String

Formula

Notification Mode * **Statistic Type ***

Changes-Based ExtendedCurrentStatus

Time Profile **Insensitivity**

Time Range **Filter**

Hide Statistic Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

Primero, debe definir el StatType 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.

Seleccionar recopiladores

Widget Template Management > Agent KPIs Random Template

The screenshot displays the 'Widget Template Management' interface for the 'Agent KPIs Random Template'. It features two tabs: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects/Statistics' tab is active, showing a list of 'Object Type' on the left and a list of 'Statistics' in the center. The 'Lunch Time' statistic is selected and highlighted in blue. To the right of the statistics list, there is a 'Collectors Setup' panel. This panel includes an 'Auto' toggle switch, which is currently turned off. Below the toggle, there are two dropdown menus for 'Site 1' and 'Site 2'. 'Site 1' is set to 'collector1'. 'Site 2' is set to 'Choose among the following...', which has opened a dropdown menu showing a list of collectors: 'collector2', 'collector3', and 'collector4'. The 'collector3' option is highlighted in blue. The 'Statistics' list includes: Lunch Time, Offline Time, Ringing Time, Dialing Time, Handle Time, In Time, Out Time, and Hold Time. The 'Object Type' list includes: Select All, Agent, Agent Group, Place, Place Group, DN, and DN/Queue Group. The 'Statistics' list also includes icons for edit, copy, and delete for each item. The 'Collectors Setup' panel also includes fields for 'Time' (set to 60) and 'Filter'.

A partir de la versión 8.5.108, Genesys Pulse permite a los usuarios asignar recopiladores de Genesys Pulse específicos para manejar todos los widgets basados en esta plantilla. Para habilitar esta funcionalidad, debe establecer la opción **enable_manual_collector_binding** como true en la sección **[pulse]** del objeto de la aplicación Genesys Pulse y asignar a los usuarios seleccionados la función con el privilegio enlazar manualmente a los recolectores de Pulse.

En la captura de pantalla puede ver el Sitio 1 y el Sitio 2, ya que es una configuración multisitio. Para una configuración de sitio único, solo habrá un sitio.

Opciones de visualización

Widget Template Management > Campaign Activity Custom Template

Objects/Statistics | Display Options | Alerts

Template Name
Campaign Activity Custom

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Widget refresh rate
60 seconds

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Campaign Activity Custom

Hit Ratio

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

Cancel | Save

Defina las opciones de visualización de su widget de informe para validar su plantilla. Esto es lo que ven los usuarios, pero pueden **cambiar las opciones en su propio panel** mientras **crean** o editan widgets.

- Ponga nombre al widget de informe y proporcione un título
- Seleccione el **tipo de widget** para mostrar.
- Seleccione opciones adicionales disponibles.
Nota: El valor máximo para los gráficos 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, tamaño).
- Opcional: Para plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), active **habilitar actualizaciones rápidas**. Vea la [implementación de RabbitMQ para actualizaciones rápidas de widget](#).

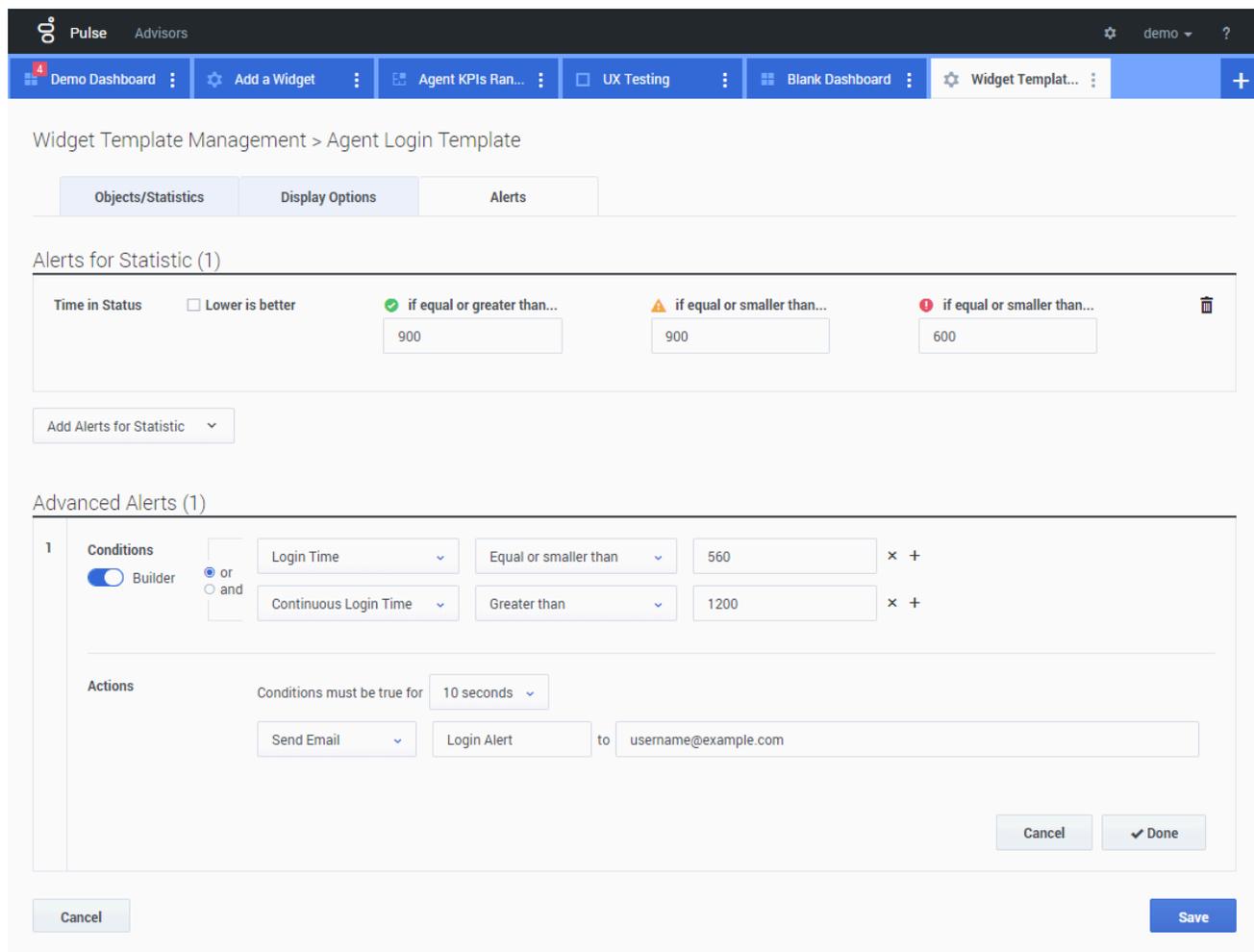
Importante

Al confirmar su entorno puede manejar el número de widgets y frecuencia 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.

Sugerencia

El tipo de widget de línea no está disponible en el asistente de plantillas. Puede elegir este tipo cuando cree un widget con objetos seleccionados individualmente (no por grupo).

Alertas



A partir de la versión 9.0.000, las alertas se pueden usar para especificar umbrales (rojo, naranja y verde) para cada estadística numérica (hora, número entero, porcentaje o formato de número) en las **alertas para estadísticas**. Los valores decimales se pueden especificar como valores umbral para estadísticas de número/porcentaje, y valores enteros para otras estadísticas.

Advertencia

Solo las estadísticas numéricas no basadas en fórmulas (formato de tiempo, entero, porcentaje o número) con el modo de notificación basado en tiempo o basado en restablecimiento están disponibles en **alertas avanzadas**.

Especifique la condición compleja en la sección **Alertas avanzadas** cuando necesite usar más de una estadística o enviar notificaciones por correo electrónico. La sección **Alertas avanzadas** tiene los dos modos siguientes:

- **Constructor.** Simplifica las condiciones básicas de construcción.
- **Avanzado.** Permite crear condiciones complejas al asignar el valor booleano, número o cadena a la variable Resultado utilizando cualquier expresión JavaScript válida.

La sección Alertas avanzadas podría no estar disponible en ciertas configuraciones de Genesys Pulse. Consulte [Microservicios](#) para obtener más información

Propagar cambios de plantilla

Save Widget Template "Custom report" ✕

Select the widgets to update:

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

Overwrite Display Options and Alerts for selected widgets.

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

Cuando finaliza la edición y hace clic en **Guardar**, Genesys Pulse muestra una lista de todos los

widgets de usuario que usan la plantilla. Genesys Pulse enumera los títulos y propietarios de los widgets.

- Seleccione los widgets que deben actualizarse.
- Si es necesario, Genesys Pulse proporciona la casilla de verificación **Sobrescribir opciones y alertas para widgets seleccionados**.
 - Si selecciona la casilla de verificación, Genesys Pulse actualiza el tipo de widget, el encabezado, todas las demás opciones de visualización en los widgets (excepto la frecuencia de actualización) y la configuración de Alertas para estadísticas, así como las definiciones estadísticas y los tipos de objetos permitidos.
 - Si no selecciona la casilla de verificación, Genesys Pulse actualiza solo las definiciones estadísticas y los tipos de objetos permitidos.

Importante

Los cambios en las alertas avanzadas no se propagan.

¿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 estadísticas](#)
- [Fórmulas de los informes](#)
- [Biblioteca de funciones de plantillas](#)

Propiedades estadísticas

Cuando selecciona una estadística dentro del [asistente de plantillas](#), 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. Consulte [detalles de plantillas de informes y estadísticas](#).

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

El alias de visualización es el nombre que se muestra en el informe.

Descripción

La descripción proporciona el significado funcional de la estadística.

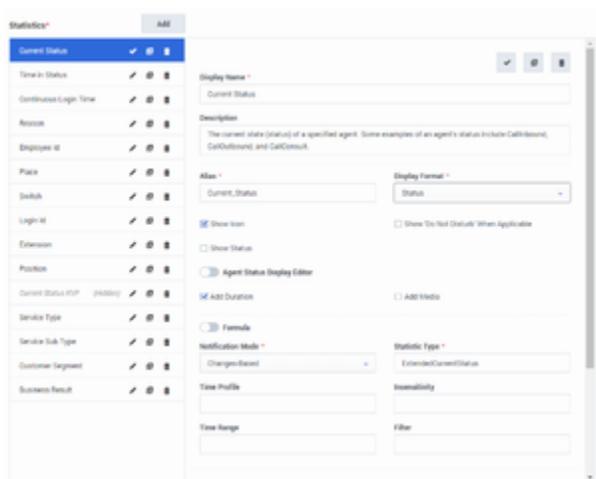
Formato de visualización

El formato de visualización especifica si los valores se muestran como tiempo o números, y, si es en números, el número de posiciones 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, estado

A partir de la versión 9.0.0, el nuevo formato de visualización de **Estado** está disponible para estadística con Tipo de estadística = ExtendedCurrentStatus. El formato de visualización de **Estado** permite seleccionar las propiedades de estado del agente actual que desea mostrar:

- Mostrar estado
- Mostrar icono
- Agregar duración
- Agregar soporte
- Mostrar 'No molestar' cuando corresponda



Opciones a mostrar del estado del agente

A partir de la versión 9.0.001, el Editor de opciones de visualización avanzado está disponible para el formato de visualización de Estado. Permite reemplazar completamente la representación estándar con una representación diseñada por el usuario basada en la sintaxis de literales de `stringJavaScript`.

Las siguientes variables se pueden usar para construir el estado a mostrar:

- `${status}`—nombre del estado
- `${media}`—nombre de los soportes
- `${duration}`—duración del estado actual en formato de hora (hh:mm:ss)
- `${dnd}`—duración del estado "No molestar" en formato de hora (hh:mm:ss). La casilla de verificación "Mostrar "No molestar" cuando corresponda" debe seleccionarse para mostrar el estado y la duración de No molestar incluso si la variable `${dnd}` está definida en formato personalizado a través del Editor.

Cuando el valor de `${media}` o `${dnd}` no está disponible, se muestra como Indefinido. Para evitar esto, puede especificar condiciones y utilizar operadores ternarios.

Ejemplos:

Formato de visualización	Ejemplo de los datos mostrados
<code>\${media && !dnd ? media + " ": ""}\${status}(\${duration})</code> (representación de formato estándar cuando todas las	voice WaitForNextCall(00:23:12) o LoggedOut(01:20:15)

Formato de visualización	Ejemplo de los datos mostrados
propiedades de estado están marcadas)	0 DoNotDisturb(00:03:10)
<code>\${duration + " in " + status}\${media ? "(" + media + ")" : ""}</code>	00:23:12 in WaitForNextCall(voice) 0 01:02:00 in LoggedOut

Filtrar agentes desconectados

Puede filtrar agentes en el estado LoggedOut en sus informes dentro de una plantilla de informe. La opción **Filtrar agentes desconectados** funciona junto con las estadísticas Estado actual, que se basan en el tipo de estadística ExtendedCurrentStatus. Una vez habilitada, la opción **Filtrar agentes desconectados** se aplica a todas las estadísticas de la plantilla.

Filtros

Key
<input type="checkbox"/> Filters
<input type="checkbox"/> Bronze
<input type="checkbox"/> Bronze_Call
<input type="checkbox"/> Bronze_Chat
<input type="checkbox"/> Bronze_Email
<input type="checkbox"/> Bronze_fax
<input type="checkbox"/> Bronze_sms
<input type="checkbox"/> Bronze_webcallback

Los filtros representan los filtros estadísticos que definen las condiciones restrictivas sobre las acciones utilizadas al calcular la estadística. Consulte el capítulo "Statistical Categories" en la [Guía de usuario de Stat Server](#) para aprender a 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 clave-valor idioma/español.

En la ficha 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 clave-valor "español/idioma" a las llamadas desde una aplicación de escritorio, estas las llamadas se filtran en los cálculos estadísticos.

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 form 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. There are also checkboxes for 'Hide Statistic' and 'Show Agent State Icon'.

Save

Desde el panel 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 el alias estadístico Ofrecidas y las llamadas abandonadas se definen por el alias estadístico Abandonadas.

La fórmula debe devolver un valor como resultado para ser válida y poder acceder a cualquier estadística de la plantilla con la siguiente sintaxis: Datos.<Static-Alias>.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

CallInternal (group by language and segment)

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

Name	CallInternal	Segment	Language
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 funcionalidad * GroupBy depende de la funcionalidad StatServer que se introdujo en la versión 8.5.103. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server](#) para obtener más información sobre la función GroupBy.

- 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 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 Genesys Pulse y habilita la presentación de datos multidimensionales (función GroupBy) en los widgets de cuadrícula y en la vista de datos de una ficha 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 para expresiones 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 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 por lo general 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 en 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 de los 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 recalcular 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

Utilice 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 basado en tiempo para la estadística.

Tipo de estadística

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (highlighted), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. On the left, a sidebar menu lists General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration parameters.

<input type="checkbox"/>	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	

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 obtener más información sobre las definiciones de tipo de estadísticas, consulte la [Guía del usuario del Stat Server](#).

Perfil de tiempo

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

Utilice el perfil de tiempo para definir el perfil de tiempo para la estadística y especificar el intervalo

sobre el cual se calculan los valores históricos acumulados. Todos los perfiles de tiempo se definen como opciones de configuración en los perfiles de tiempo del objeto de la aplicación Stat Server en Genesys Configuration. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server](#) para obtener 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 agregar, 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 da seguimiento a 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 que el agente inicia sesión. Las estadísticas continúan acumulándose mientras el agente esté conectado a (cualquier) DN. El tipo de intervalo SinceLogin agrega datos estadísticos solo para estadísticas agente-objeto.
- Turnos,Creciente—Un perfil de tiempo llamado Turnos restablece las estadísticas en cero cuando se realizan cambios de turno 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' (highlighted), 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 (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration items, each with a checkbox and a key name.

Key
<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](#) para obtener 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 Rango0-30 en el campo nombre y 0-30 en el campo valor.

En este ejemplo, una estadística de Genesys 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 los informes](#)
- [Biblioteca de funciones de plantillas](#)

Fórmulas de los informes

Si decide que uno de nuestros informes necesita una estadística diferente o adicional, puede editar la plantilla de informe para hacer que eso suceda. Puede hacerlo agregando 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.

Agregar una fórmula

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.

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>	
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

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;
```

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>	
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

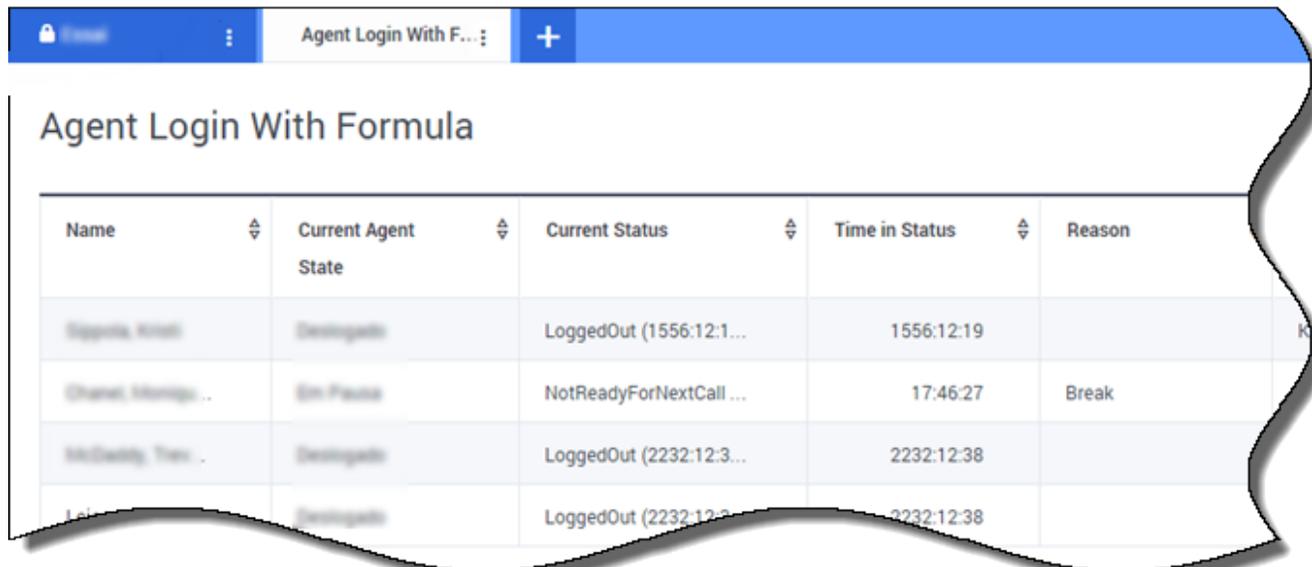
Display Format *
Integer

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

Mostrar KPIs del estado del agente

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



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Agente, K...	Deslogado	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chanel, Monro...	En Pausa	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McLuddy, Trev...	Deslogado	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Deslogado	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

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:

Mostrar hora del agente en estado actual

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

Fórmula: Obtener la duración del estado

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

Mostrar 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; }
}
```

Fórmula: Obtenga el código de razón por tipo de soporte (chat en el ejemplo a continuación)

```
function GetNRCode(state) {
    if (state === null || state.type !== "AgentCurrentState")
        return null;

    var res = "";
    var n = state.DNs.length;

    if (n > 0) {
        for (var i = 0; i < n; ++i) {
            var dn = state.DNs[i];

            if (dn.DNType === CFGNoDN && dn.DN === "chat") {
                var actionsLength = dn.Actions.length;

                for (var j = 0; j < actionsLength; j++) {
                    if (dn.Actions[j].Action ===
                        "NotReadyForNextCall" ) {
                        var userDataLength =
                            dn.Actions[j].Data.UserData.length;

                        if (userDataLength > 0) {
                            for (var k = 0; k <
                                userDataLength; k++) {
                                    if (dn.Actions[j].Data.UserData[k].Key === "ReasonCode")
                                        res =
```



```
        }
    }
    break;
}
}
return res;
}
Result = GetVR(Data.Current_Status.Value);
```

Sugerencia

La fórmula debe personalizarse de acuerdo con su entorno. Comuníquese con atención al cliente de Genesys para obtener más detalles.

Mostrar 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 habilidades del agente

Puede mostrar aptitudes de agente utilizando la siguiente fórmula. El resultado incluye el nombre y el nivel de cada aptitud que tenga el agente.

```
Result = "";
if (Object.Skills != null) {
    for (var i = 0; i < Object.Skills.length; i++) {
        var skill = Object.Skills[i];
        Result += skill.Name + " " + skill.Level + "; ";
    }
}
```

Mostrar las propiedades de interacción

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:

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, Agent	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Gold
Williams, Agent	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Silver
McLachlan, Agent	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammann, Agent	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
...	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Mostrar el segmento de clientes 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: Obtener el segmento del cliente

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

Mostrar 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);
```

Mostrar 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:

- [Plantillas de widgets](#)
- [Propiedades estadísticas](#)
- [Biblioteca de funciones de plantillas](#)

Biblioteca de funciones de plantillas

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 generadas automáticamente a partir de la versión 8.5.102.02 de Genesys Pulse.

GetAgentNonVoiceStatus (estado, soportes) → {string}

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(state) → {string}

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) → {string}

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

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(state)

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(state)

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) → {string}

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

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(state) → {string}

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

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(state) → {string}

Obtenga la extensión del agente designada en el estado dado del agente.

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(state) → {string}

Obtenga el ID de inicio de sesión del agente designado en el estado dado del agente.

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(state) → {string}

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

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(state) → {string}

Obtenga la posición ACD del agente designada en el estado dado del agente.

Parámetros:

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

Devoluciones:

Puesto 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(state) → {string}

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 del 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(state)

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(state)

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(state) → {Number}

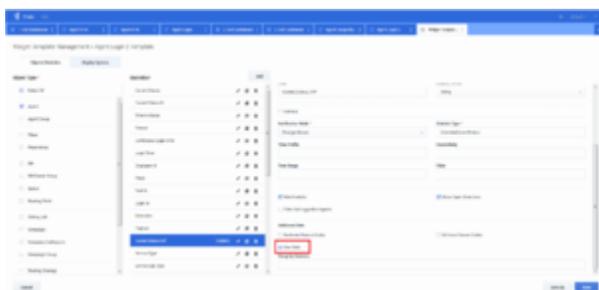
Obtenga la duración del estado actual del agente.

		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.

Para utilizar correctamente la función `GetUserDataValue(state, key)`, marque la casilla de verificación **datos de usuario** en las opciones estadísticas del estado actual (state):



Ejemplo:

La estadística `Current_Status` es definida por las propiedades de opciones de Stat Server. El tipo de estadística `ExtendedCurrentStatus`, definido a continuación, devuelve un objeto específico que puede analizarse más a fondo.

[ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState

MainMask=*

Objetos=Agente

Sujeto=ADNction

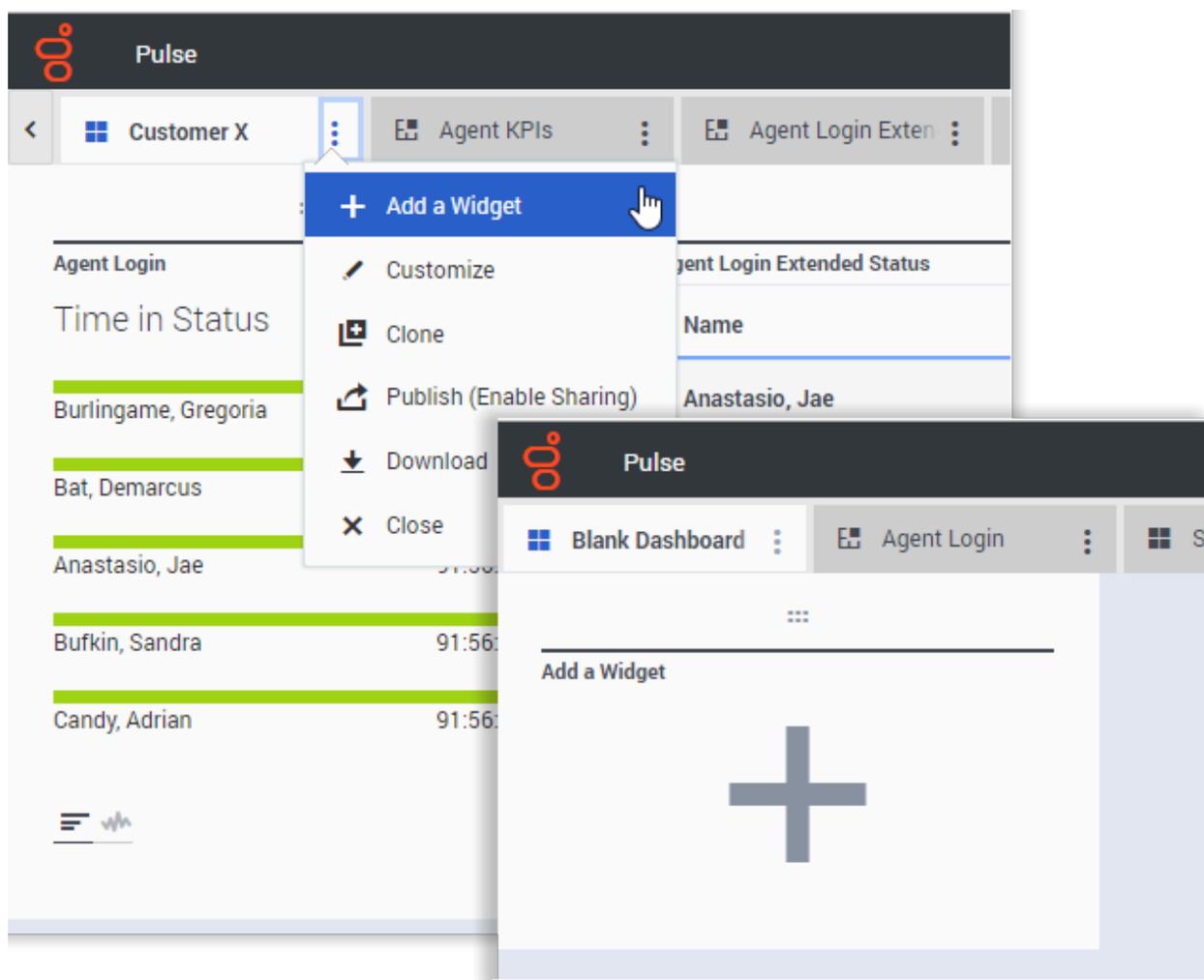
Puede mostrar el valor de los datos de usuario adjuntos utilizando la estadística `Current_Status`.

Fórmula: Obtenga el valor de los datos de usuario adjuntos con la clave 'NOMBRE'
`Resultado=G.GetUserDataValue(Data.Current_Status.Value,"""NOMBRE");`

Agregar un widget

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

Agregar informes



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

- Haga clic el ícono más en la esquina derecha y luego haga clic en **Agregar un widget**.

- En los paneles y tableros vacíos, haga clic en el ícono de **Agregar un widget**.

Genesys Pulse abre un generador de informes para guiarle.

Crear un informe

The top screenshot shows the 'Add a Widget (Customer X)' interface. It features a 'Create Widget' button, a search bar, and a table of available templates. The table has columns for Name, Type, and Modified. The 'Agent Group Status' template is highlighted. To the right, a preview of the 'Agent Group Status' widget is shown, including a 'Create Widget' button and a description: 'Agents are provided logins or devices and...'

The bottom screenshot shows the configuration screen for the 'Agent Group Status Template'. It has tabs for 'Objects', 'Statistics', 'Display Options', and 'Alerts'. Under 'Select Object(s)', 'Agent Group' is selected. A list of objects is shown, with 'GSYS_Client_Logging' checked. On the right, a 'Widget Summary' panel shows 'Objects (1)' including 'GSYS_Client_Logging' and 'Statistics (18)' including 'Logged In', 'Ready', 'Not Ready', 'Break', 'Lunch', 'Offline', and '+ 8 More'.

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

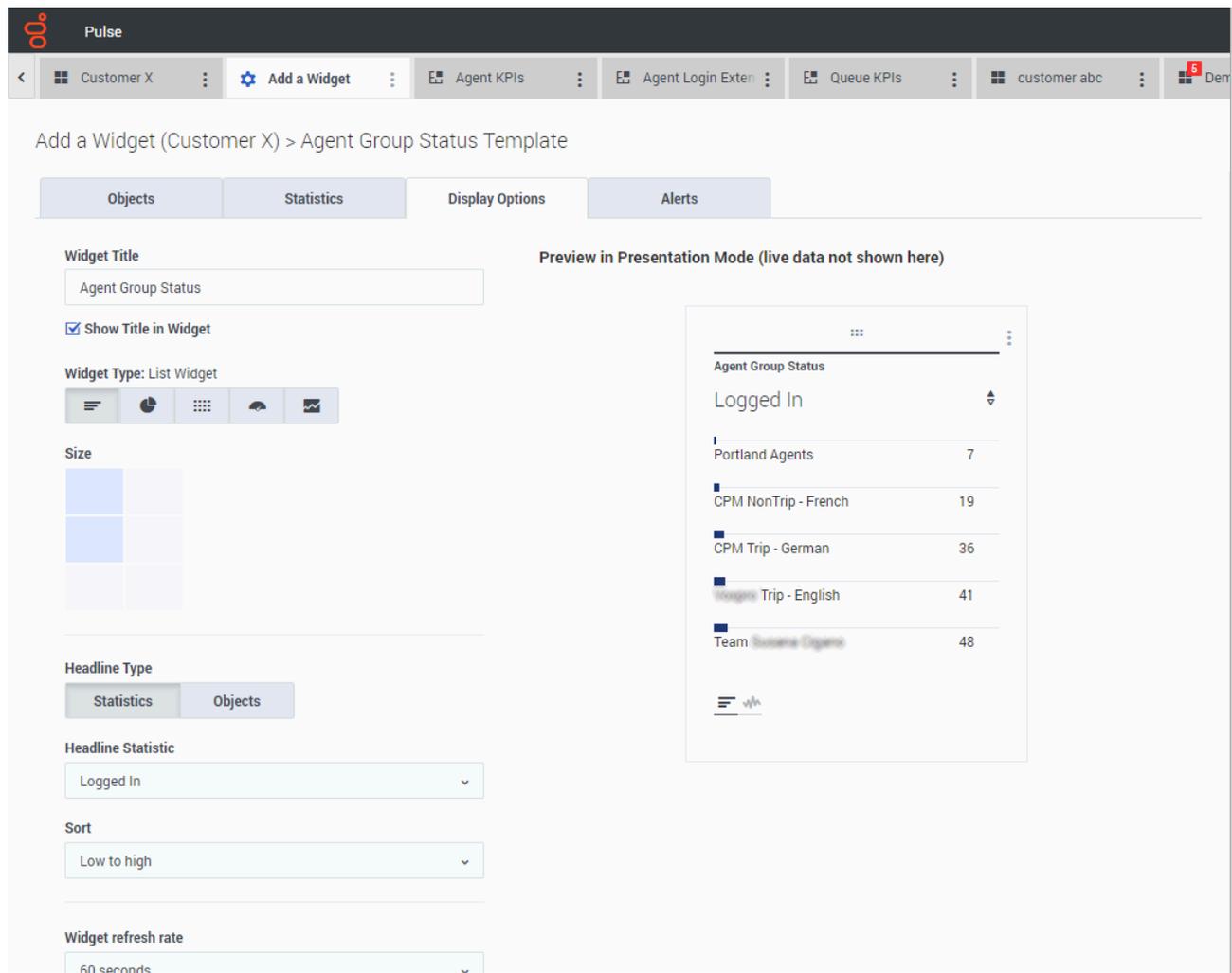
Seleccione los **objetos** y **estadísticas** que desea ver en su informe.

Su widget de informe debe tener:

- Uno o más objetos para medir. Sus widgets deben contener menos de 100 objetos.
- Agregue al menos una estadística que no sea cadena.
- Un tipo de widget con opciones específicas de visualización.

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

Opciones de visualización



The screenshot shows the 'Add a Widget' configuration interface in the Pulse dashboard. The breadcrumb path is 'Add a Widget (Customer X) > Agent Group Status Template'. The 'Statistics' tab is selected, and the widget title is 'Agent Group Status'. The 'Show Title in Widget' checkbox is checked. The widget type is 'List Widget', and the size is set to a 2x2 grid. The headline type is 'Statistics', and the headline statistic is 'Logged In'. The sort order is 'Low to high', and the widget refresh rate is '60 seconds'. A preview of the widget is shown on the right, displaying a table of agent group status data.

Agent Group Status	
Logged In	
Portland Agents	7
CPM NonTrip - French	19
CPM Trip - German	36
CPM Trip - English	41
Team Systems Agents	48

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 la frecuencia de actualización del widget.
- Seleccione opciones asociadas con la visualización (por ejemplo, tamaño).
- Opcional: Para plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), active **habilitar actualizaciones rápidas**. Vea la [implementación de RabbitMQ para actualizaciones rápidas de widget](#).

Importante

Al confirmar su entorno puede manejar el número de widgets y frecuencia 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.

Alertas

The screenshot shows the 'Add a Widget' configuration for an 'Agent Login Template'. The interface is divided into four tabs: 'Objects', 'Statistics', 'Display Options', and 'Alerts'. The 'Alerts' tab is active, showing two sections: 'Alerts for Statistic (1)' and 'Advanced Alerts (1)'.
In the 'Alerts for Statistic (1)' section, there is one alert rule for 'Time in Status'. It has a checkbox for 'Lower is better' which is unchecked. There are three alert conditions: a green checkmark for 'if equal or greater than...' with a value of 900, an orange triangle for 'if equal or smaller than...' with a value of 900, and a red exclamation mark for 'if equal or smaller than...' with a value of 600. A trash icon is on the right.
In the 'Advanced Alerts (1)' section, there is one advanced alert rule. It has a 'Builder' toggle which is turned on. There are two conditions: 'Login Time' with 'Equal or smaller than' and a value of 560, and 'Continuous Login Time' with 'Greater than' and a value of 1200. The conditions are connected by an 'or' operator. Below the conditions, there is an 'Actions' section with 'Conditions must be true for' set to '10 seconds'. The action is 'Send Email' with the subject 'Login Alert' and the recipient 'john.smith@example.com'. There are 'Cancel' and 'Done' buttons at the bottom right of the advanced alert configuration.
At the bottom of the main configuration area, there are 'Cancel' and 'Create Widget' buttons.



A partir de la versión 9.0.000, las alertas se pueden usar para especificar umbrales (rojo, naranja y verde) para cada estadística numérica (hora, número entero, porcentaje o formato de número) en las **alertas para estadísticas**. Los valores decimales se pueden especificar como valores umbral para estadísticas de número/porcentaje, y valores enteros para otras estadísticas.

Advertencia

Solo las estadísticas numéricas no basadas en fórmulas (formato de tiempo, entero, porcentaje o número) con el modo de notificación basado en tiempo o basado en restablecimiento están disponibles en **Alertas avanzadas**.

Especifique la condición compleja en la sección **Alertas avanzadas** cuando necesite usar más de una estadística o enviar notificaciones por correo electrónico. La sección **Alertas avanzadas** tiene los dos modos siguientes:

- **Constructor.** Simplifica las condiciones básicas de construcción.
- **Avanzado.** Permite crear condiciones complejas al asignar el valor booleano, número o cadena a la variable **Resultado** utilizando cualquier expresión JavaScript válida.

La sección **Alertas avanzadas** podría no estar disponible en ciertas configuraciones de Genesys Pulse. Consulte [Capacidades de alerta avanzadas](#) para obtener más información.

Sugerencia

Las **alertas avanzadas** no afectan la vista del widget, solo se envían notificaciones por correo electrónico.

Seleccionar recopiladores

Add a Widget (Blank Dashboard) > Chat Service Level Performance Template

The screenshot shows the configuration interface for a widget. At the top, there are three tabs: 'Objects', 'Statistics', and 'Display Options'. Below the tabs, there is a 'Select Statistic(s)' section with a list of statistics, each with a checkbox and a menu icon. The 'Service Level' statistic is selected. To the right of the list, there are configuration fields for the selected statistic, including 'Display Name', 'Description', 'Alias', 'Notification Mode', 'Statistic Type', and 'Group by Columns'. A 'Collectors Setup' dialog is open, showing a list of collectors for Site 1 and Site 2. The 'collector2' is selected for Site 2. The 'Display Format' is set to 'Percent' and the 'Notification Frequency (second)' is set to '60'.



A partir de la versión 8.5.108, Genesys Pulse permite a los usuarios asignar recopiladores Pulse específicos para un widget en particular. Para habilitar esta funcionalidad, debe establecer la opción **enable_manual_collector_binding** en true en la configuración de Genesys Pulse y asignar a los usuarios seleccionados la función con el privilegio enlazar manualmente a los recolectores de Pulse.

En la captura de pantalla puede ver el Sitio 1 y el Sitio 2, ya que es una configuración multisitio. Para una configuración de sitio único, solo habrá un sitio.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Edición de plantillas de informes estándar](#)
- [Tipos de widget](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)
- [Propiedades estadísticas](#)
- [Fórmulas de los informes](#)

Tipos de widget

Los widgets en el panel de Genesys Pulse muestran los gráficos que ofrecen una vista rápida de lo que está sucediendo en su centro de contacto. La mejor manera de elegir un tipo de widget es tener una vista previa del widget al agregar un nuevo widget. Esto le permite ver qué tipo de widget muestra mejor lo que desea ver en su informe. El widget de texto se crea a partir de la plantilla Text Widget y el widget de Alerta se crea a partir de la plantilla Alert Widget

Widget de alerta

The screenshot displays an 'Alert Widget' interface. At the top, there are summary statistics: 2 alerts with red exclamation marks, 0 with yellow triangles, 2 with green checkmarks, 0 expired, and 0 deactivated. Below this, four alert items are listed:

- Service Level (10s) for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Status: Red exclamation mark, Value: 3813%. Source: Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Action: Last Updated: 17:44, Snooze, Deactivate.
- Service Level for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Status: Red exclamation mark, Value: 3825%. Source: Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Action: Last Updated: 17:44, Snooze, Deactivate.
- Service Level (20s) for US_VQ_Group is $\leq 7000\%$** : Status: Green checkmark, Value: 3822%. Source: Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Action: Last Updated: 17:44, Snooze, Deactivate.
- Not Ready for multiple Agent Groups is ≤ 3000** : Status: Green checkmark, Value: 5 Objects. Source: AirBnB Agent Group Status, Demo Dashboard 2. Action: Last Updated: 17:45, Snooze, Deactivate.

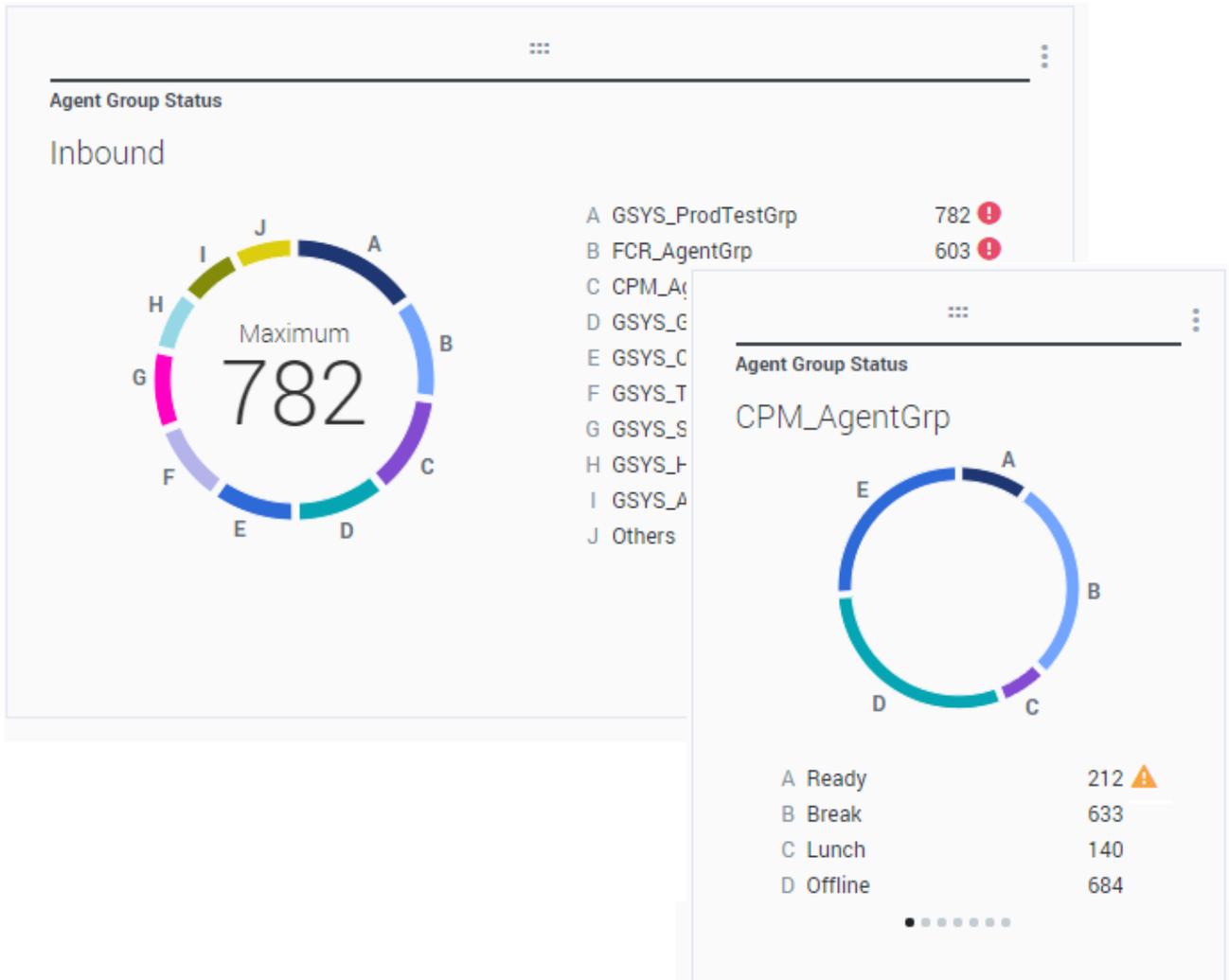
Below the alerts, a summary bar shows four categories:

- ≥ 5000 : 0 (0% of Objects)
- ≥ 4000 : 0 (0% of Objects)
- Neutral: 0 (0% of Objects)
- ≤ 3000 : 5 (100% of Objects)

At the bottom left, there is a 'Snooze All' button with a crossed-out icon.

El widget de alerta se crea a partir de la plantilla Alert Widget. Las alertas de los widgets en paneles (o tableros) especificados se mostrarán en el widget de alerta. Las alertas se pueden desactivar (y reactivar más tarde) o posponer (el tiempo de espera predeterminado es 15 minutos).

Widget Donut



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

El widget Donut muestra, ya sea:

- Una estadística para hasta diez objetos específicos. Si se definen más de 10 objetos, el widget muestra valores específicos para nueve de ellos y un valor resumido de 0t ros para el resto.
- Un objeto con los valores de hasta diez estadísticas definidas.

Dependiendo de la referencia seleccionada en la opción Ciclo por, se puede definir un carrusel para mostrar varios elementos adicionales.

El Total, Promedio, Máximo, Mínimo, o ningún valor puede mostrarse en el centro del widget Donut.

Widget de cuadrícula

Edit Widget (Demo Dashboard) > Agent KPIs

Objects Statistics Display Options Alerts

Preview in Presentation Mode (live data not shown here)

Agent KPIs

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

Statistics

3 Selected

Pin Name Column

Row Density

Comfy Compact

Row Color Contrast

Low High

Widget refresh rate

60 seconds

Cancel Save

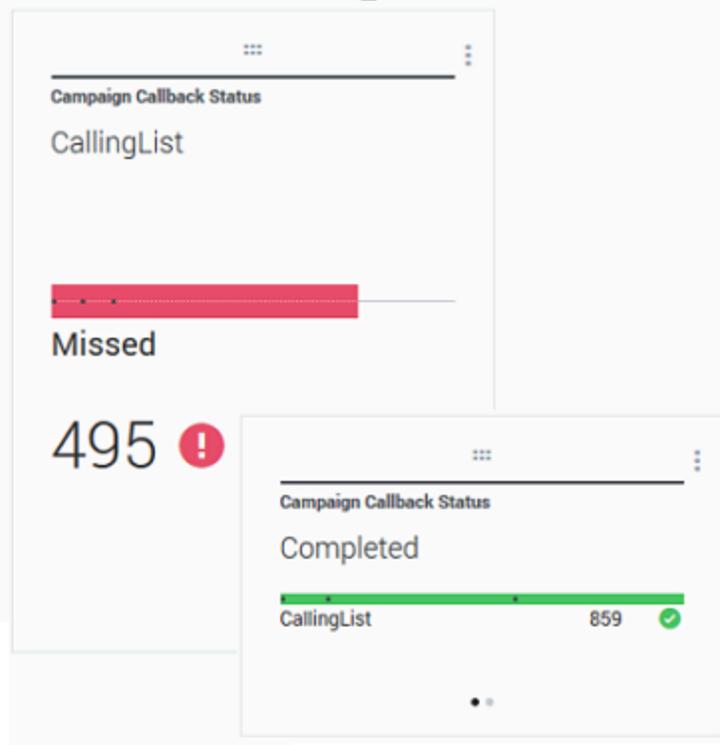
El widget Cuadrícula muestra una lista de elementos y sus estadísticas relacionadas.

A partir de la versión 9.0.001, hay nuevas opciones disponibles en la ficha Opciones de visualización del asistente de widgets para el widget Cuadrícula:

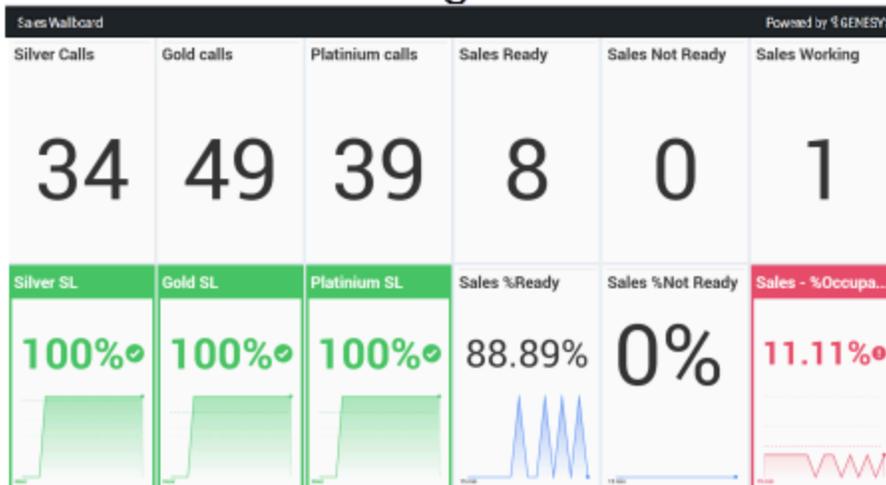
- **Densidad de la fila:**
Cómodo (predeterminado) o Compacto
- **Contraste de color de fila:**
Bajo (predeterminado) o Alto

Widget KPI

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Importante

El valor máximo para los gráficos 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 KPI del panel

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 del KPI del tablero

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

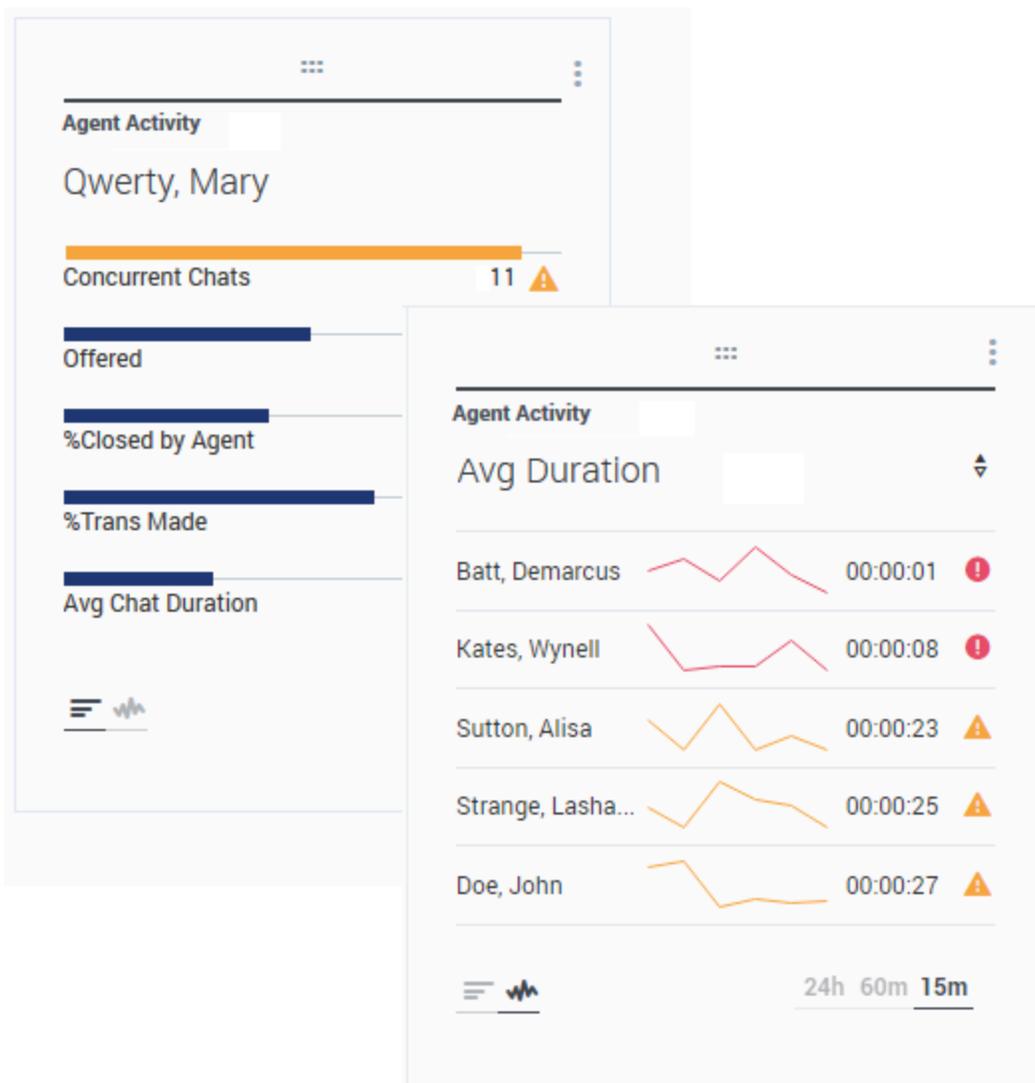
Puede habilitar una línea adicional para la tendencia de una estadística si cambia la opción **Formato a Sparkline**.

Gráfico de línea



Puede usar el gráfico de líneas para, por ejemplo, comparar la tendencia de las llamadas respondidas por cada agente. Puede elegir el intervalo de visualización de 15 minutos, una hora o un día. Seleccione hasta tres objetos con el tipo de título estadísticas o hasta tres estadísticas con el tipo de título objeto.

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.

El valor máximo para los gráficos 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.

Importante

Los valores (error) no numéricos, se convierten a valores numéricos para caer directamente en una línea recta entre el valor válido anterior y el siguiente.

Por ejemplo, si una estadística tiene los valores históricos:

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

Los valores de la gráfica pueden establecerse en una línea recta como:

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

Widget de texto

The screenshot displays the configuration panel for a Text Widget. On the left, under 'Display Options', the 'Widget Title' is set to 'Text Widget'. The 'Show Title in Widget' checkbox is checked. The 'Size' section includes a grid and a color picker set to #2d8cd2. The 'Text' section has formatting options for Normal, Bold, Italic, and Underline. On the right, the 'Preview in Presentation Mode' shows a 'Normal Widget View' with a blue background and white text. At the bottom, a 'Pinned to Bottom' view shows the widget text pinned to the bottom of the dashboard.

El widget de texto se crea a partir de la plantilla Text Widget.

A partir de la versión 8.5.108, Genesys Pulse incluye la capacidad de mostrar información de difusión

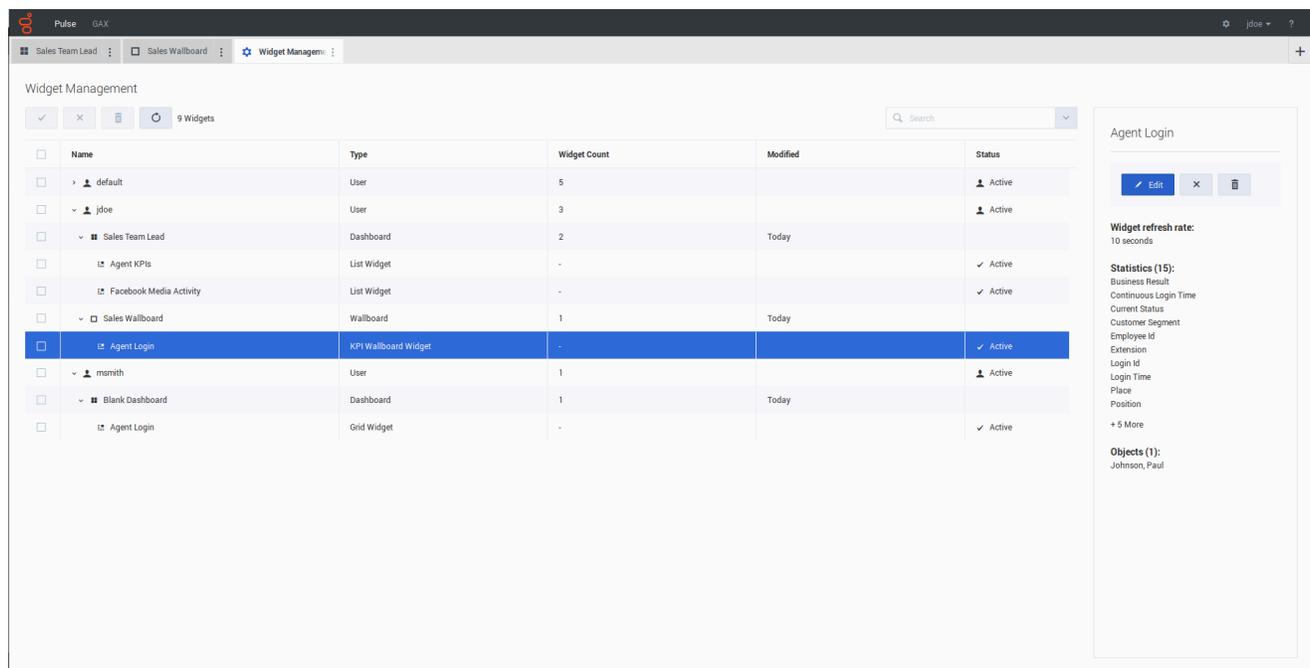
a su audiencia con un tipo de widget de texto. El widget de texto se puede mostrar como un teletipo de noticias y los administradores pueden editarlo.

A partir de la versión 9.0.001, puede cambiar el tamaño, el color y el estilo del texto y personalizar el color de fondo. Cuando se crea en un tablero, el widget de texto, de manera predeterminada, hereda el tema del tablero actual en el modo de pantalla completa.

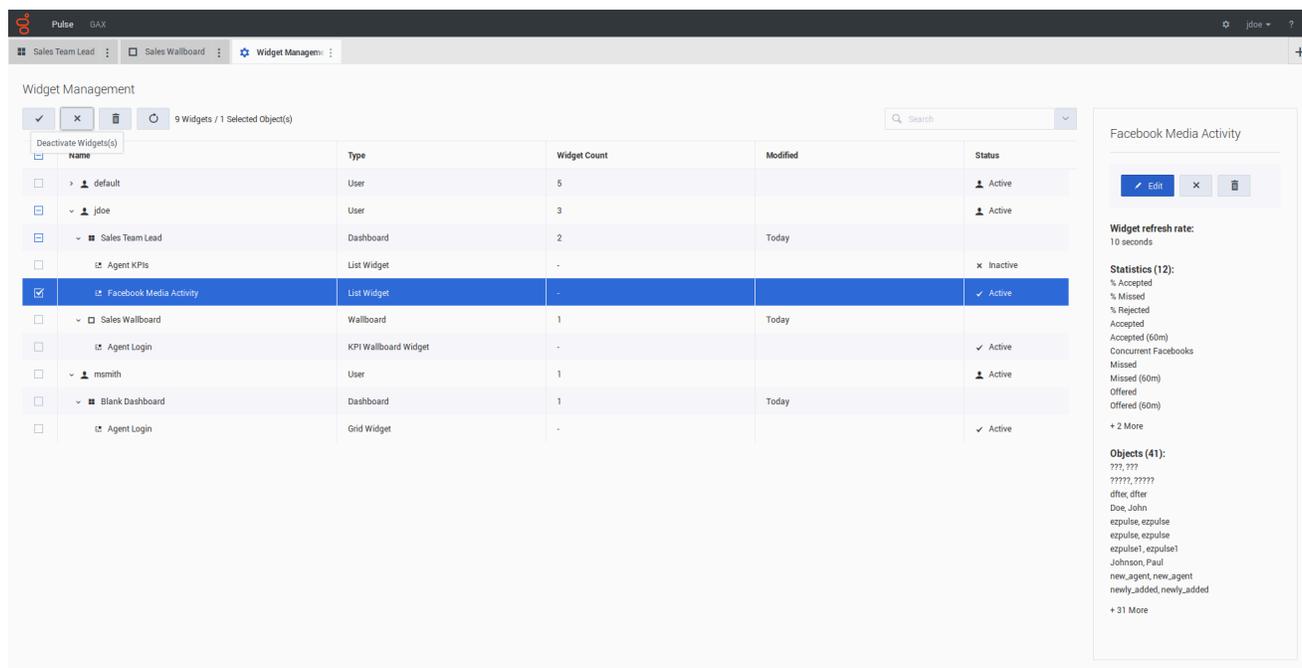
Gestión de widgets

Generalidades

La gestión de widgets permite a los administradores tener una visión general y realizar operaciones básicas como editar, eliminar y activar/desactivar widgets pertenecientes a cualquier usuario. Puede ver la información resumida sobre la cantidad de widgets para cada usuario y para cada panel o tablero:



Con esta información, el administrador puede reducir la carga del Genesys Pulse Collector (los datos no se recopilan para los widgets desactivados) o eliminando los widgets innecesarios. El widget desactivado se activa automáticamente tan pronto como un usuario lo abre de nuevo. Los usuarios que se eliminaron de la configuración de Genesys se marcan como Inactivo y se pueden eliminar de forma segura junto con sus paneles y widgets de Genesys Pulse:



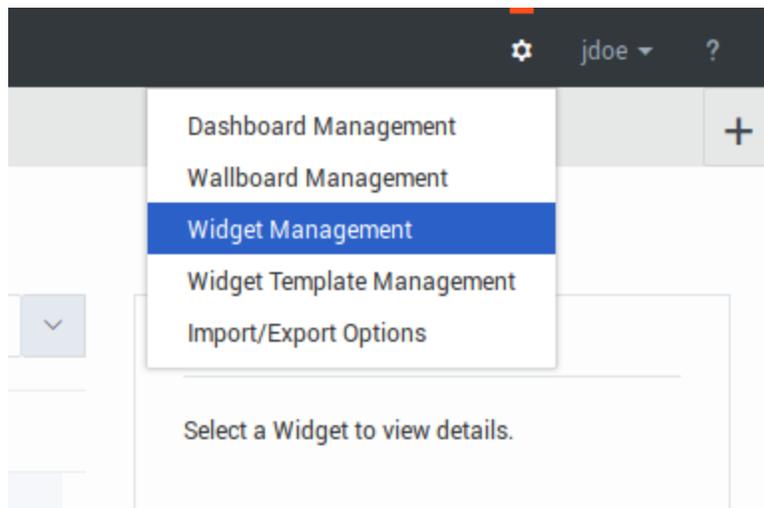
Cómo habilitar el acceso a la gestión de widgets

Puede habilitar el acceso a la pantalla Gestión de Widgets otorgando al usuario los privilegios adecuados:

- En la página Configuration Manager de GAX, en Cuentas, vaya a Personas y encuentre la función asignada a un usuario.
- Edite los privilegios otorgados por la función en la ficha de Privilegios asignados en la sección Pulse para permitir las siguientes acciones:
 - Pulse Manage Users - administre los widgets de otros usuarios, elimine a otros usuarios y sus paneles.
 - Las fichas Pulse Manage y Pulse Manage Widgets son requisitos previos para el privilegio Pulse Manage Users.

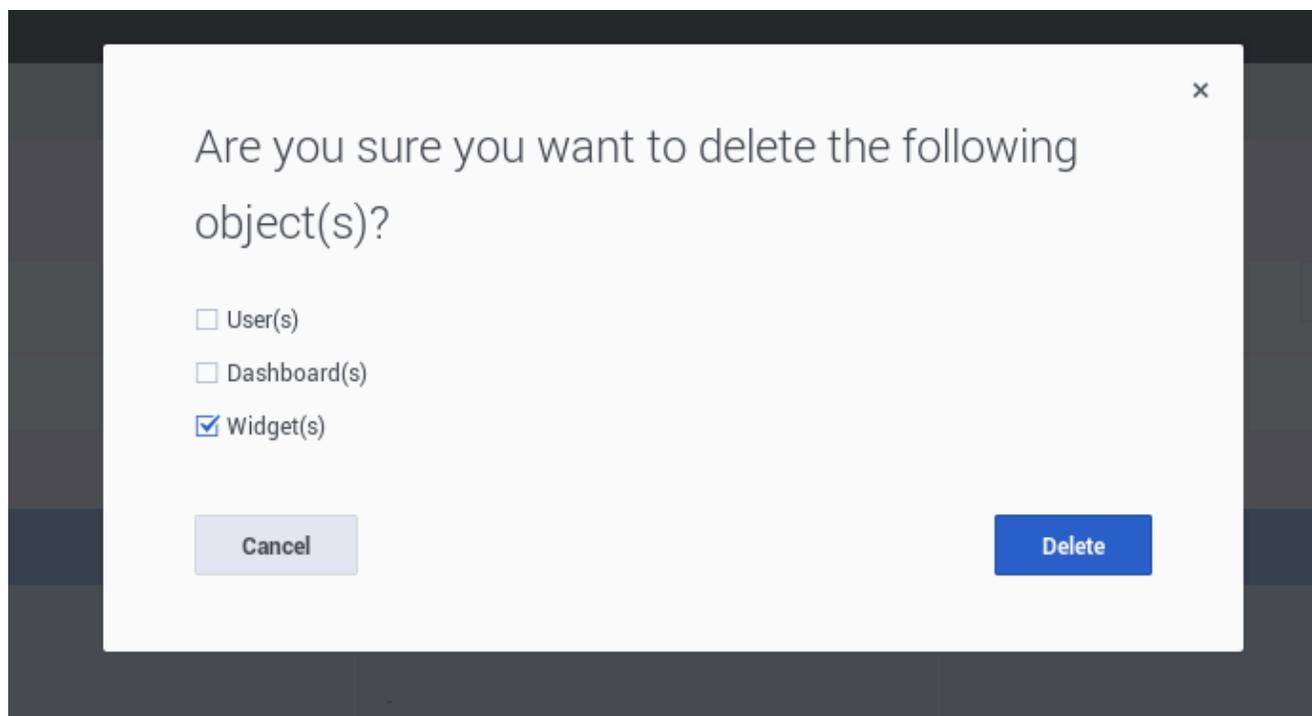
Administrar widgets de Genesys Pulse

Para abrir la pantalla Gestión de widgets seleccione Gestión de widgets en el menú de configuración:



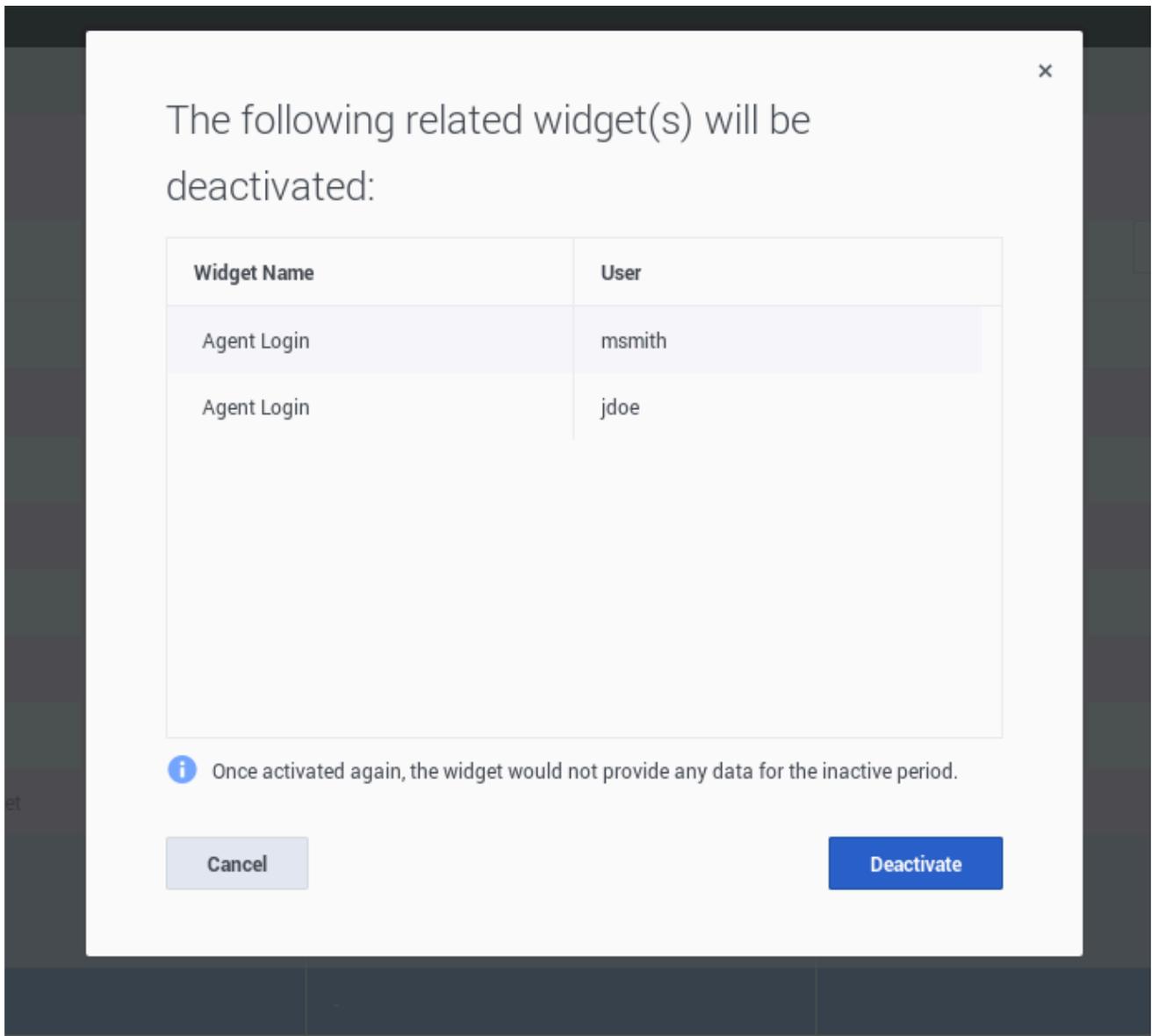
A partir de aquí puede realizar las acciones siguientes:

- Ver, editar, activar/desactivar o eliminar widgets.
- Elimine paneles o tableros (puede eliminar un panel o tablero por completo o elegir eliminar widgets y dejar paneles o tableros vacíos).
- Eliminar usuarios (puede eliminar un usuario por completo o elegir eliminar widgets y dejar paneles o tableros vacíos).



Importante

- Los usuarios, eliminados de la Gestión de widgets, no se eliminan de la configuración de Genesys y pueden iniciar sesión en Genesys Pulse nuevamente como un nuevo usuario sin ejecutar un panel.
- Los widgets compartidos y personales que contienen un conjunto idéntico de estadísticas y objetos pueden tener que desactivarse o activarse juntos. En este caso, debe confirmar la acción de activación/desactivación desde el cuadro de diálogo con todos los widgets afectados enumerados.
- Los widgets desactivados se activan automáticamente cuando el usuario propietario inicia sesión en Genesys Pulse.



Errores de widget

Esta página describe el conjunto de errores manejados en Genesys Pulse y puede ayudar a los administradores de Genesys Pulse a resolver problemas. En la mayoría de los casos, los usuarios deben ponerse en contacto con los administradores de Genesys Pulse para resolver estos errores.

Errores del Genesys Pulse Collector a través de la instantánea

Genesys Pulse Collector proporciona este subconjunto de errores a través de instantáneas. Este tipo de errores se manejan para cada solicitud GET/instantánea.

Código de error en la instantánea	Mensaje en el widget	Resolución Sugerida
504	Los datos son muy viejos. Asegúrese de que Genesys Pulse Collector se esté ejecutando.	Asegúrese de que Genesys Pulse Collector, conectado a Genesys Pulse, se esté ejecutando y escriba instantáneas. Asegúrese de que Genesys Pulse pueda leer archivos de instantáneas (el acceso a la carpeta de instantáneas no está restringido; Genesys Pulse está configurado para usar WebDAV correctamente si Genesys Pulse Collector está instalado en un host remoto).
849	Agrupar %c por columna no está especificado en la definición de tipo estadístico.	Asegúrese de que la agrupación por columna se define correctamente en la definición estadística en la plantilla del widget, que se utiliza para el widget, y en las opciones de aplicación del Stat Server, a la que está conectado Genesys Pulse Collector.
854	Agrupar %c por columna no está en la definición de la estadística %s.	
996	Sin conexión al Stat Server.	Asegúrese de que el Stat Server, al que está conectado Genesys Pulse Collector, se esté ejecutando y que el host del Stat Server esté disponible.
803	El alias estadístico %s no es válido.	Asegúrese de que las definiciones de estadísticas sean correctas en la plantilla del widget, que se utiliza para este widget.
984, 997, 998	Falló la solicitud estadística.	Asegúrese de que el tpo de estadística esté definido correctamente en la plantilla del
985	Las solicitudes de estadísticas	

Código de error en la instantánea	Mensaje en el widget	Resolución Sugerida
	están incompletas.	widget, que se utiliza para este widget y en las opciones de aplicación de Stat Server, que está conectado a Genesys Pulse Collector. Asegúrese de que Stat Server no esté sobrecargado .
972	Se superó el límite de %d objetos para el widget.	Reduzca el número de objetos utilizados en el widget o cambie el límite, controlado por la opción Genesys Pulse Collector max-objects-per-layout.
960-963, 989, 990, 992-994	No se pueden calcular [algunas] estadística %s basada en fórmulas.	Asegúrese de que la definición estadística basada en fórmulas sea correcta en la plantilla del widget, que se utiliza para este widget. Por ejemplo, verifique los alias de las estadísticas utilizadas en la fórmula; asegúrese de que los valores estadísticos, de los que depende la fórmula, estén disponibles; la definición estadística no contiene bucles infinitos; las funciones RTRFunctions están definidas correctamente.
968, 973, 991	No se puede calcular [algunas] estadística %s basada en fórmulas debido al tiempo de espera.	
978, 979	La configuración del widget es incorrecta.	Vea otros mensajes de error en la interfaz de usuario y la instantánea para identificar el motivo.
836	El widget contiene demasiadas estadísticas. Un máximo de %d estadísticas está permitido.	Reduzca el número de estadísticas utilizadas en el widget o cambie el límite, controlado por la opción Genesys Pulse Collector max-statistics-per-layout.
841	El widget contiene demasiados grupos. Un máximo de %d grupos está permitido.	Reduzca el número de grupos, utilizados en el widget o cambie el límite, controlado por la opción Genesys Pulse Collector max-metagroups-per-layout.
843	El widget contiene demasiadas estadísticas basadas en fórmulas. Un máximo de %d estadísticas basadas en fórmulas está permitido.	Reduzca el número de estadísticas basadas en fórmulas utilizadas en el widget o cambie el límite, controlado por la opción Genesys Pulse Collector max-formulas-per-layout.

Donde:

- %c es un grupo por nombre de columna
- %d es un número decimal.

- %s es un alias estadístico.
- [algunos] significa la palabra "algunos" que no se muestra cuando se conoce el alias de la estadística problemática.
- Los códigos 978 y 979 son errores fatales, no se muestran datos de una instantánea.

Errores HTTP

Este subconjunto de errores se asigna a partir de códigos de error HTTP estándar. El manejo de este tipo de errores se realiza para cada solicitud HTTP a Genesys Pulse. Póngase en contacto con su administrador de Genesys Pulse para resolver estos errores.

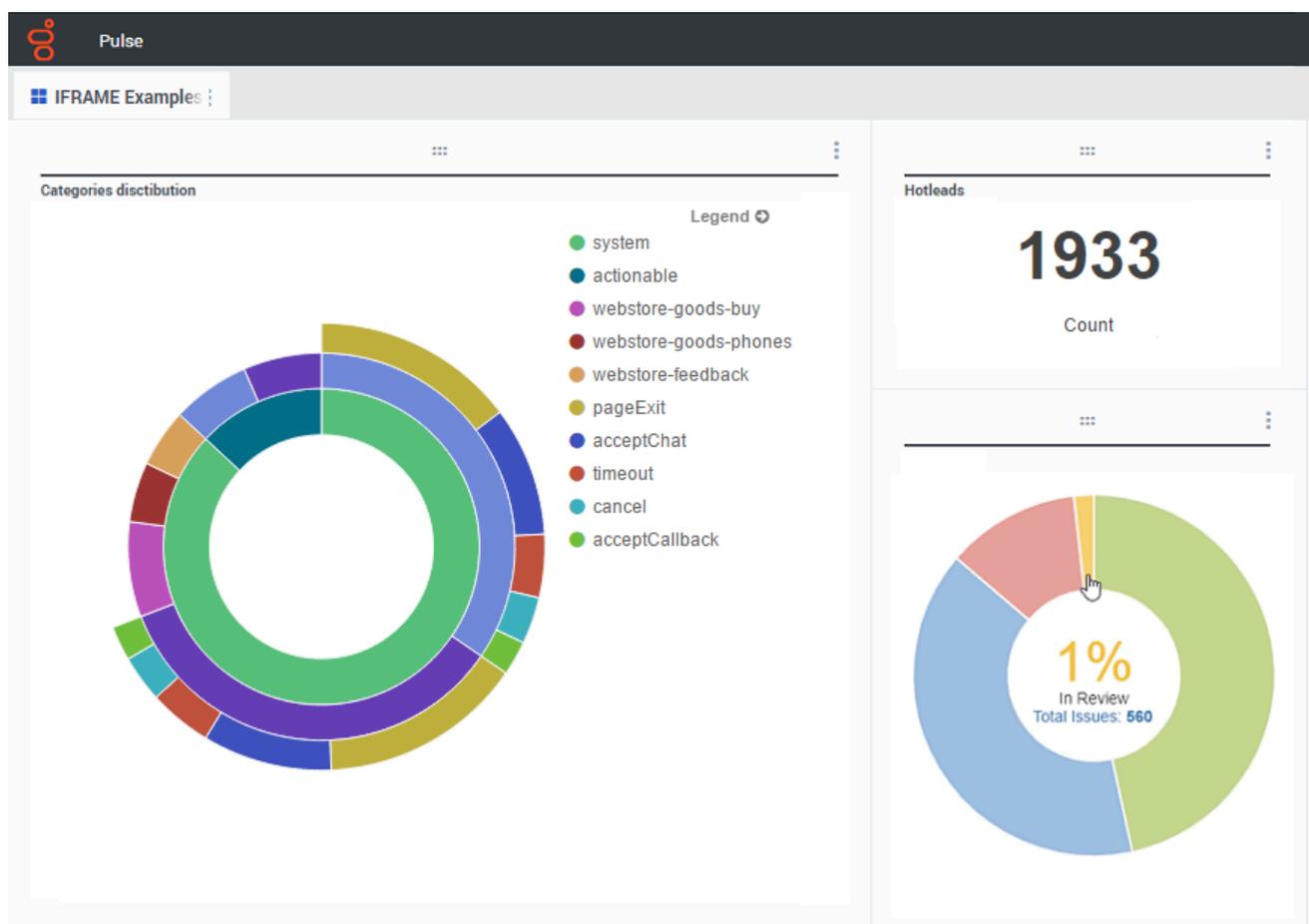
Código	Descripción
0	No se puede conectar con el servidor.
403	Acceso prohibido.
404	%objeto no encontrado.
500	Error interno del servidor.
503	Servicio no disponible

Donde un %item puede ser un widget, ficha, plantilla, entre otros, que no está disponible en la base de datos Genesys Pulse.

Mostrar contenido externo

Puede usar un widget IFRAME para mostrar el contenido de un URL externo 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.

Utilice 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 expandido**, porque los widgets expandidos al tamaño del panel pueden mostrar muchos más detalles en gráficos que un widget de panel regular.

Opciones de widget de 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.
- **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 de acuerdo a lo definido en la frecuencia de actualización del widget.
- **URL de widget maximizado**—La dirección web del contenido que desea mostrar en su widget expandido.
- **Actualización automática**—Permite a Genesys Pulse actualizar automáticamente el contenido de acuerdo a lo definido en la frecuencia de actualización del widget.
- **Intervalo de actualización del widget**—El tiempo, en segundos, que Genesys Pulse espera para actualizar el contenido del widget siempre y cuando la actualización automática esté habilitada.

Dashboard Widget URL *

Automatic refresh

Expanded Widget URL *

Automatic refresh

Widget refresh rate

IFRAME_Options

Sugerencia

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

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

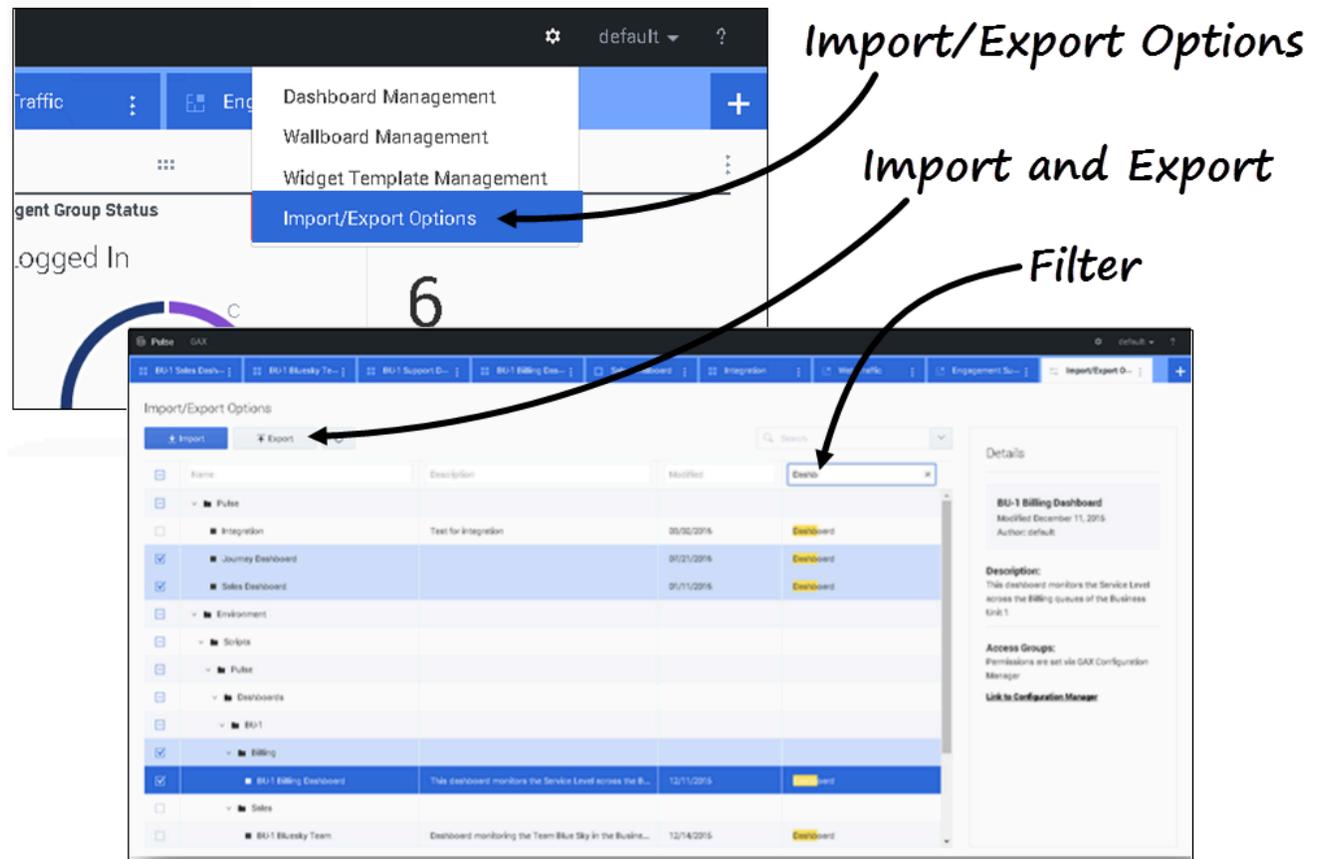
¿Qué debo hacer después?

Tal vez quiera obtener más información sobre lo siguiente:

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

Importación/Exportación

Importe y exporte paneles, tableros y plantillas personalizadas.



Puede exportar paneles, tableros y plantillas de un entorno a otro. Esto significa que después de crear su propio contenido personalizado con base en los requerimientos del negocio, puede construir fácilmente un paquete para usarlo en otros entornos.

Exportar un archivo de paquete desde su entorno

1. Seleccione **Opciones de importación/exportación** en el menú arriba a la derecha
2. Seleccione cualquier panel, tablero y plantilla de widgets desde el repositorio centralizado. También puede aplicar un filtro por tipo de objeto o nombre de los paneles
3. Haga clic en **Exportar** para guardar un archivo de paquete (formato json) en el sistema.

Importar el archivo de paquete a otro entorno

1. En el otro entorno seleccione opciones de **importación/exportación** del menú arriba a la derecha.
2. Haga clic en **Importar** para seleccionar un archivo de paquete exportado anteriormente.
3. Seleccione los paneles, tableros y plantillas de widgets del archivo de paquete que desea importar a su entorno actual
4. Haga clic en **Importar**.

¿Qué debo hacer después?

Tal vez quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Paneles y tableros](#)
- [Administrar plantillas de informes](#)