



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Pulse Help

Fórmulas de los informes

---

## Sumario

- 1 Fórmulas de los informes
  - 1.1 Agregar una fórmula
  - 1.2 Mostrar los porcentajes
  - 1.3 Mostrar KPIs del estado del agente
  - 1.4 Mostrar habilidades del agente
  - 1.5 Mostrar las propiedades de interacción
  - 1.6 ¿Qué debo hacer después?

## 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... |  |  |
| <b>Answers</b>         |  |  |
| 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... |                                     |  |
| <b>Answers</b>         | <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 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     |        |
| Charat, M...  | En Pausa            | NotReadyForNextCall ... | 17:46:27       | Break  |
| McLuddy, T... | 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](#)