



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

Tipos de widget

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

Sumario

- **1 Tipos de widget**
 - **1.1 Widget de alerta**
 - **1.2 Widget Donut**
 - **1.3 Widget de cuadrícula**
 - **1.4 Widget KPI**
 - **1.5 Gráfico de línea**
 - **1.6 Widget de lista**
 - **1.7 Widget de texto**

Widget de alerta

The screenshot displays an 'Alert Widget' interface. At the top, there are filters for alert status: 2 Critical (red exclamation mark), 0 Warning (yellow triangle), 2 Success (green checkmark), 0 Expired (grey square), and 0 Deactivated (blue checkmark). Below the filters are four alert cards:

- Service Level (10s) for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Last Updated: 17:44. Status: Critical (3813%).
- Service Level for US_VQ_Group is $\geq 110\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Last Updated: 17:44. Status: Critical (3825%).
- Service Level (20s) for US_VQ_Group is $\leq 7000\%$** : Queue KPIs, Demo Dashboard 2. Last Updated: 17:44. Status: Success (3822%).
- Not Ready for multiple Agent Groups is ≤ 3000** : AirBnB Agent Group Status, Demo Dashboard 2. Last Updated: 17:45. Status: Success (5 Objects).

At the bottom, a summary table shows the distribution of objects across different status levels:

Threshold	Count	Percentage
≥ 5000	0	0% of Objects
≥ 4000	0	0% of Objects
Neutral	0	0% of Objects
≤ 3000	5	100% of Objects

A 'Snooze All' button is located at the bottom left of the widget.

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)

3 Selected

Pin Name Column

Row Density

Comfy Compact

Row Color Contrast

Low High

Widget refresh rate

60 seconds

Cancel Save

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	

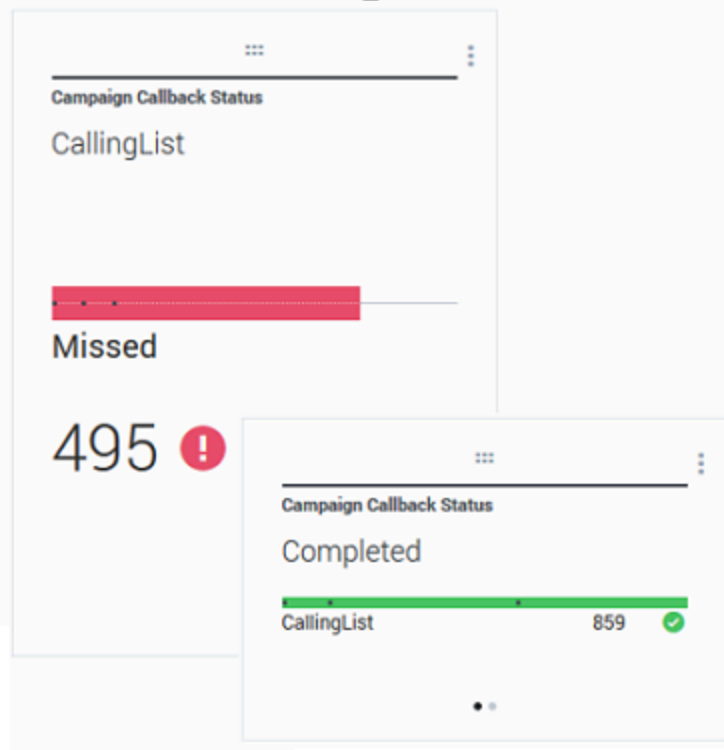
El widget Cuadrícula muestra una lista de elementos y sus estadísticas relacionadas.

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:

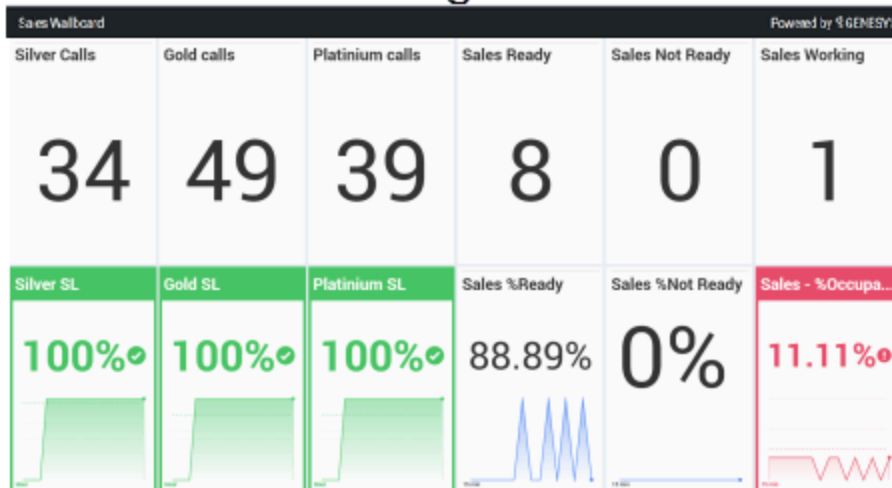
- **Densidad de la fila:**
Cómodo (predeterminado) o Compacto
- **Contraste de color de fila:**
Bajo (predeterminado) o Alto

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

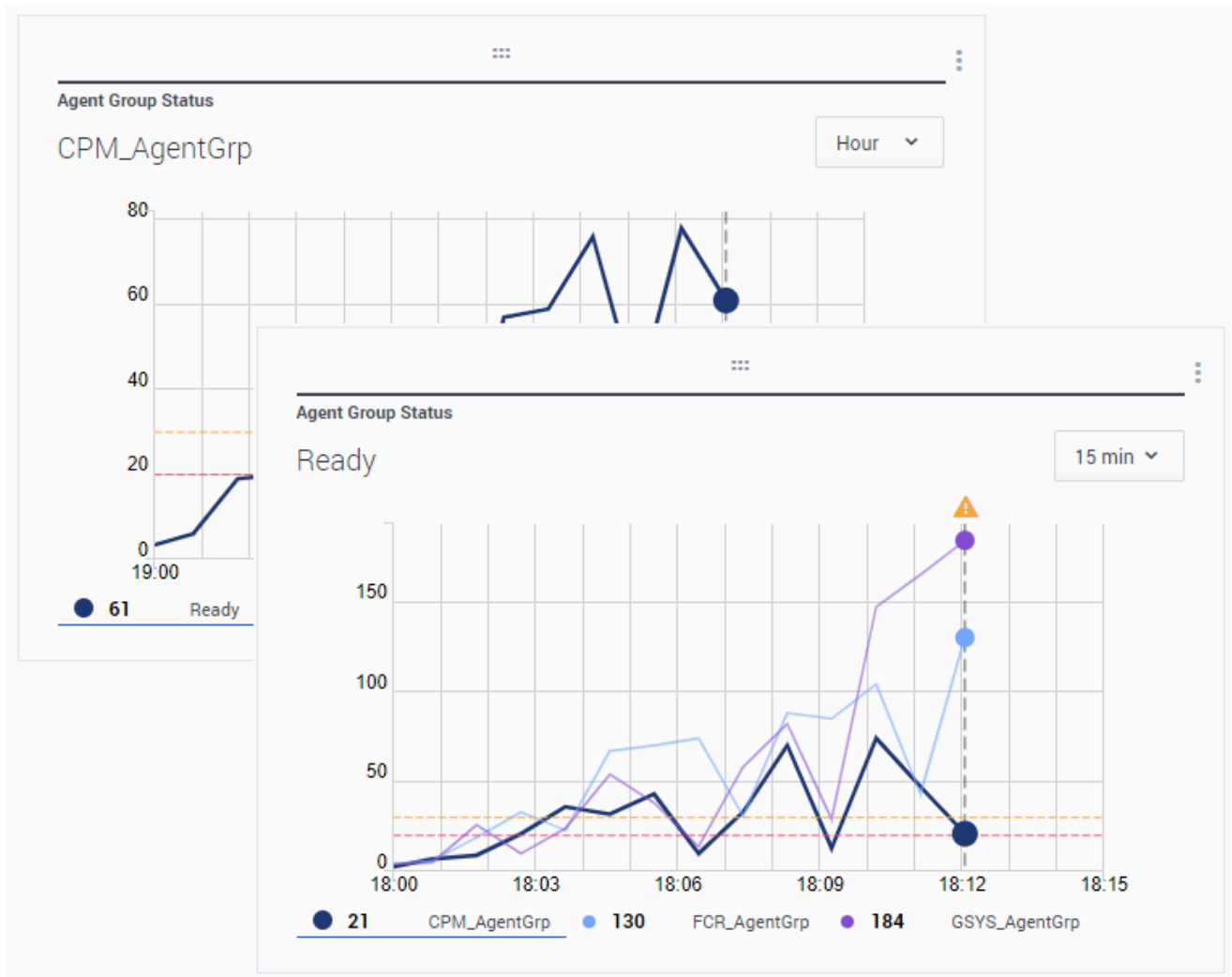
El widget de panel KPI muestra una estadística para varios objetos o varias estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Ciclo por. La opción Ciclo por está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.

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.

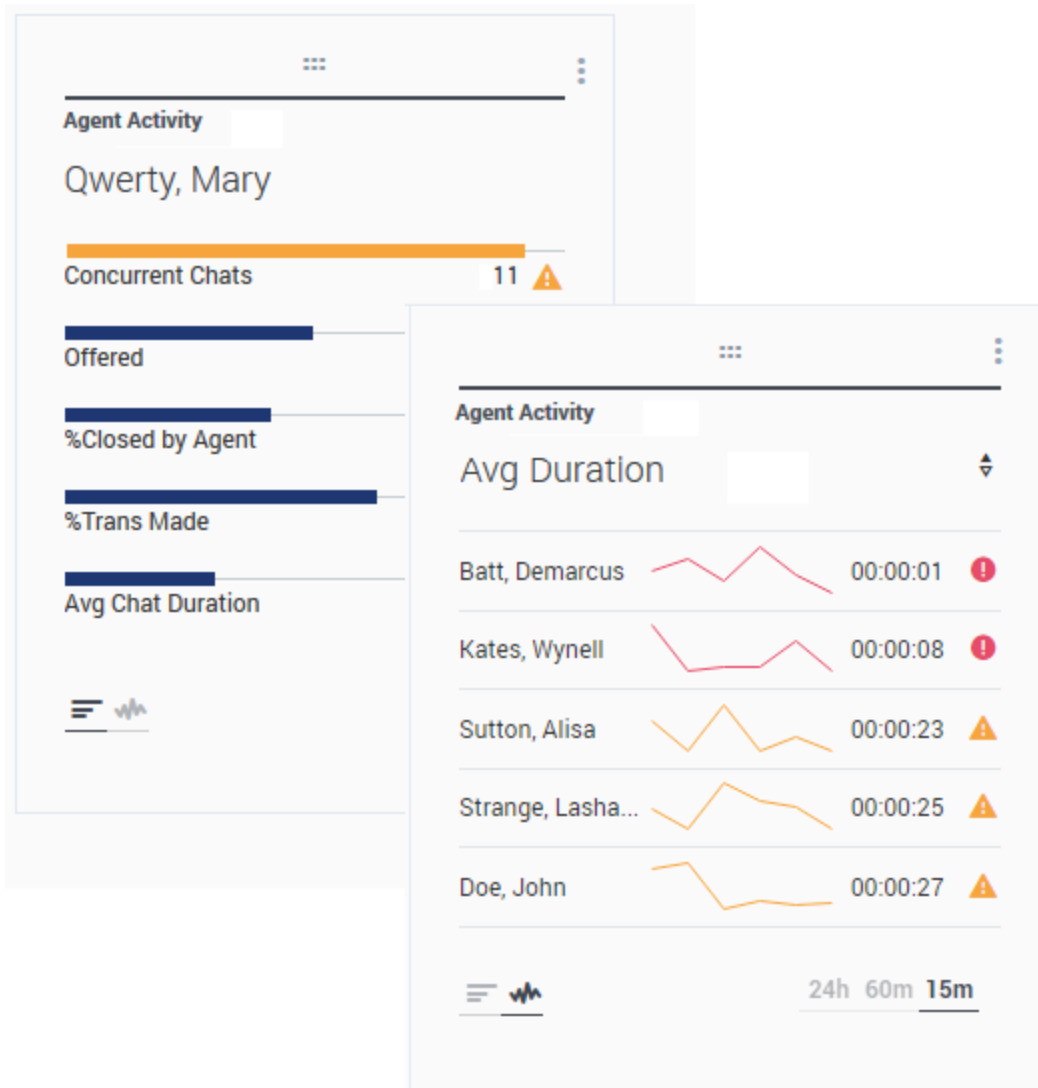
Puede habilitar una línea adicional para la tendencia de una estadística si cambia la opción **Formato a Sparkline**.

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

Tipos de widget

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 interface for a Text Widget in Genesys Pulse. The 'Display Options' tab is active, showing the following settings:

- Widget Title:** Text Widget
- Show Title in Widget:**
- Size:** A grid-based size selector with a color picker set to #2d8cd2.
- Text:** Formatting options including Normal, Bold (B), Italic (I), and Underline (A).

The 'Preview in Presentation Mode (live data not shown here)' section shows a 'Normal Widget View' with a blue background and white text. The text content is: "Text widget allows to display the text information. It can be pinned to the bottom of a dashboard or wallboard and used as a news ticker. You can change the size and style of the text, customize the background color."

At the bottom of the interface, there is a 'Pinned to Bottom' view showing the same text content in a smaller font size, pinned to the bottom of the widget area.

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.