



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 8.5.103

# Table of Contents

<b>Genesys Pulse Yardım</b>	<b>3</b>
<b>Başlarken</b>	<b>6</b>
<b>Panolar ve Duvar Panoları</b>	<b>13</b>
Pano ve Duvar Panosu örnekleri	19
<b>Popüler Raporlar</b>	<b>23</b>
<b>Rapor Küçük Araçları Ekle</b>	<b>30</b>
Küçük Araç Türleri	34
<b>Harici Bileşeni Göster</b>	<b>39</b>
<b>Küçük Araç Şablonları</b>	<b>41</b>
İstatistik Özellikleri	48
Rapor Formülleri	60
Şablon İşlev Kitaplığı	67

# Genesys Pulse Yardım

Genesys Pulse, bir Genesys Administrator Extension (GAX) eklenti uygulamasıdır ve bir bakışta gerçek zamanlı iletişim merkezi istatistiklerini GAX grafik kullanıcı arayüzün içindeki panolarda sunar.

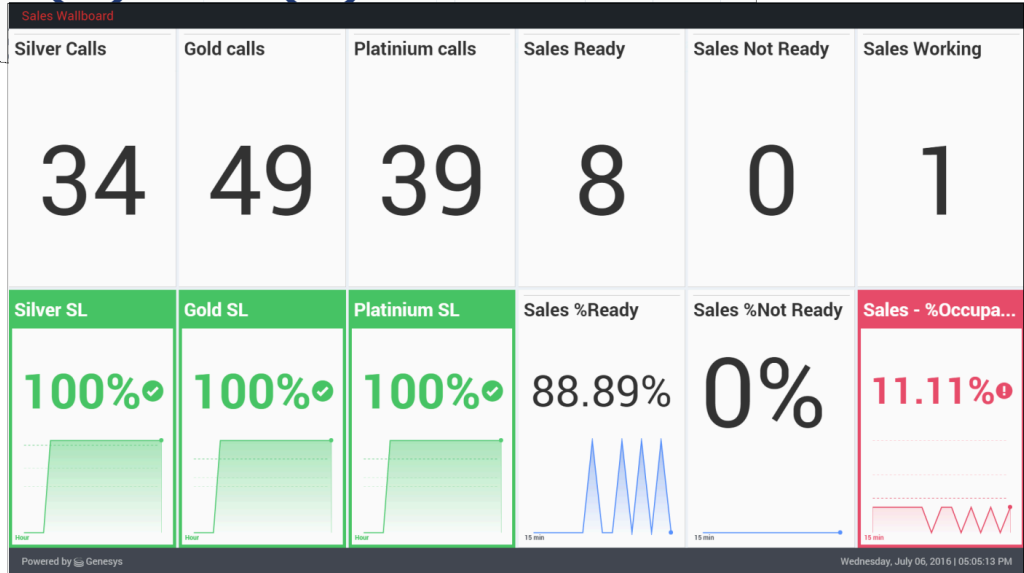
## Important

Desteklenen bir sürümü kullanıyor olsanız bile Internet Explorer'da uyumluluk modunu kullanamazsınız.

## dashboard



## wallboard



Şunu yapabilirsiniz:

- Genesys Pulse **panonuz ya da duvar panonuz** üzerinde küçük araçlarda raporları görüntüleyin.
- Kullanıcı tanımlı Donut, Grid, Key Performance Indicator (KPI) ya da Liste grafiklerini görüntülemek için **.küçük araçlar'** özelleştirin.
- Panonuzdan rapor küçük araç şablonlarını hızlı şekilde oluşturmak için özel **şablonlar** kullanın.

Hazır? **Başlarken.**

Belirli soruların yanıtlarını mı arıyorsunuz? Şu konuları deneyin:

- **Popüler gerçek zamanlı raporlar**

- Panoları ve duvar panolarını yönetme
- Pano ve duvar panosu örnekleri
- Panonuza ya da duvar panonuza raporlar ekleyin
- Harici bileşeni göster
- İstatistik özellikleri

## Yeni Pulse Özellikleri

Pulse sürümünüz bu kılavuzun kapsamında yer alan tüm yeni işlevleri içermeyebilir:

- Duvar panoları artık kullanılabilir

# Başlarken

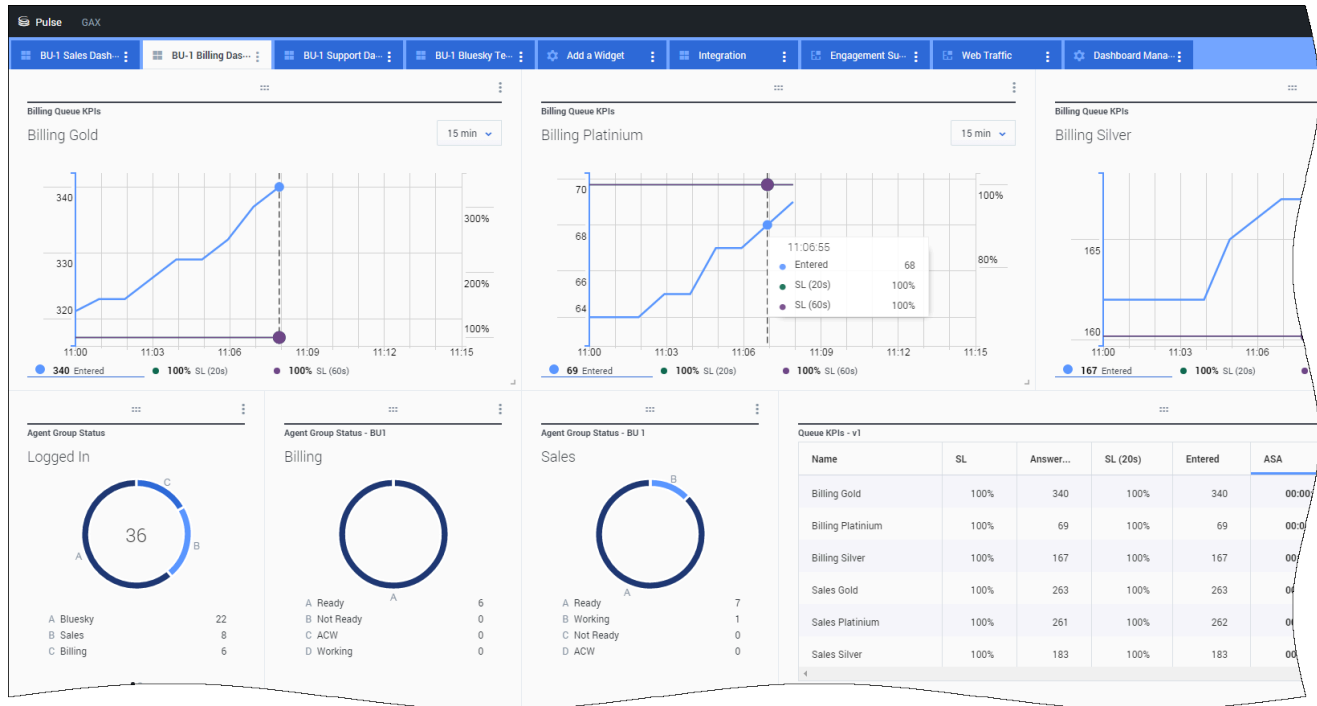
Genesys Pulse kişi merkezini izlemeye açılan kapınızdır, bu sayede iş ihtiyaçlarınızı daha iyi karşılayabilirsiniz.

## Important

Genesys Pulse'ta gördükleriniz kişi merkezine ve bundaki rolünüze bağlıdır, bu yüzden bu yardım kapsamında her şeyi göremeyebilir ya da yapamayabilirsiniz. Göremediğiniz ya da yapamadığınız bir şeyi görebilmeniz ya da yapabilmemiz gerektiğini düşünüyorsanız, gözetmeninize ya da sistem yöneticinize danışın.

Artık Genesys Pulse'ın ne olduğunu biliyorsunuz, ve muhtemelen nasıl kullanıldığını merak ediyorsunuz. Bu Başlarken sayfası raporları çalıştırmanızı, görüntülemenizi ve yönetmenizi sağlayacak. Haydi başlayalım.

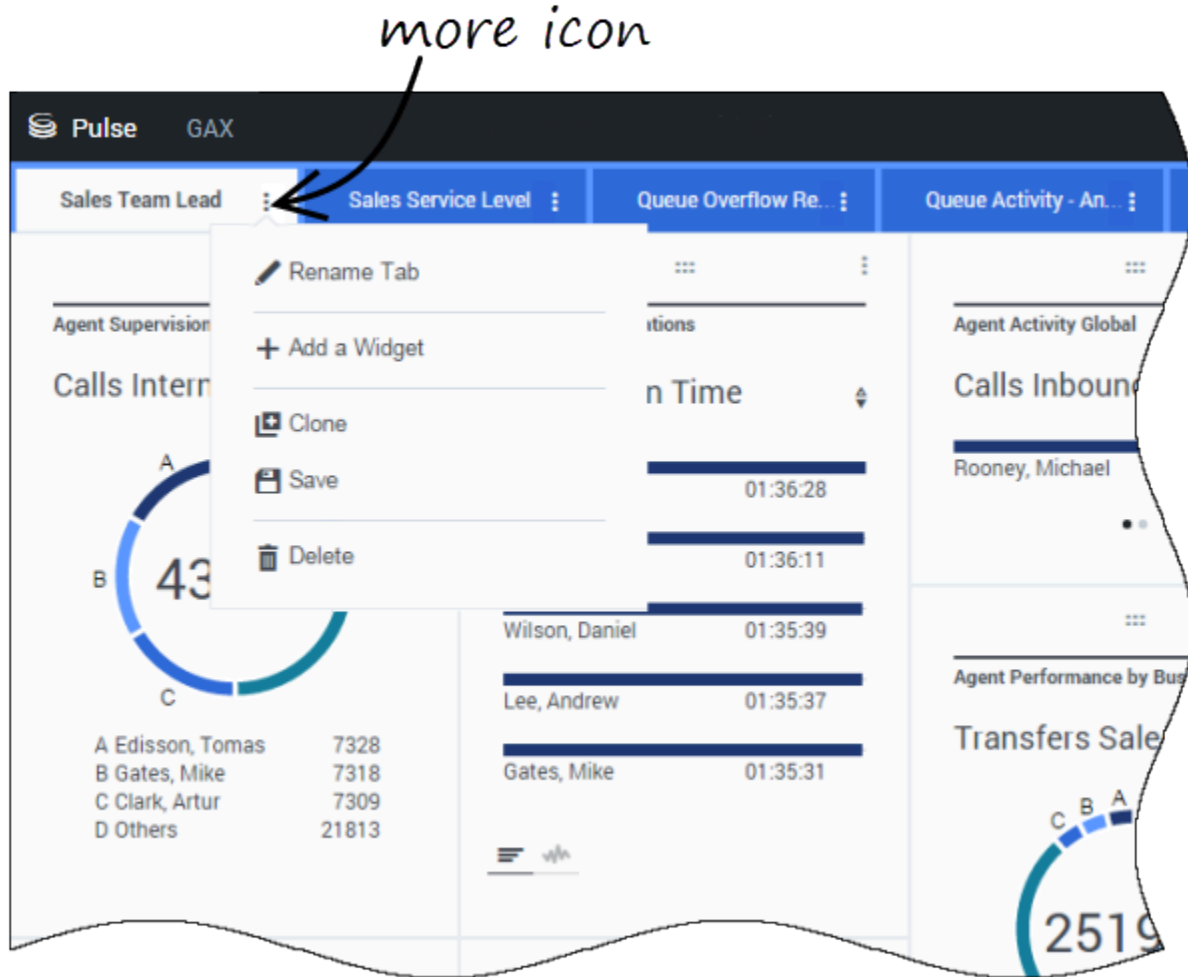
## Erişim raporları



Gerçek zamanlı raporları görmek için Genesys Pulse panosunu, Genesys Administrator Extension (GAX) dahilinde açabilirsiniz.

Raporlar küçük araçlar içinde görüntülenir, bunlar ek ayrıntıları görüntülemek için kolaylıkla pano boyutuna büyütülebilir.

Panoları ve duvar panolarını yönetme

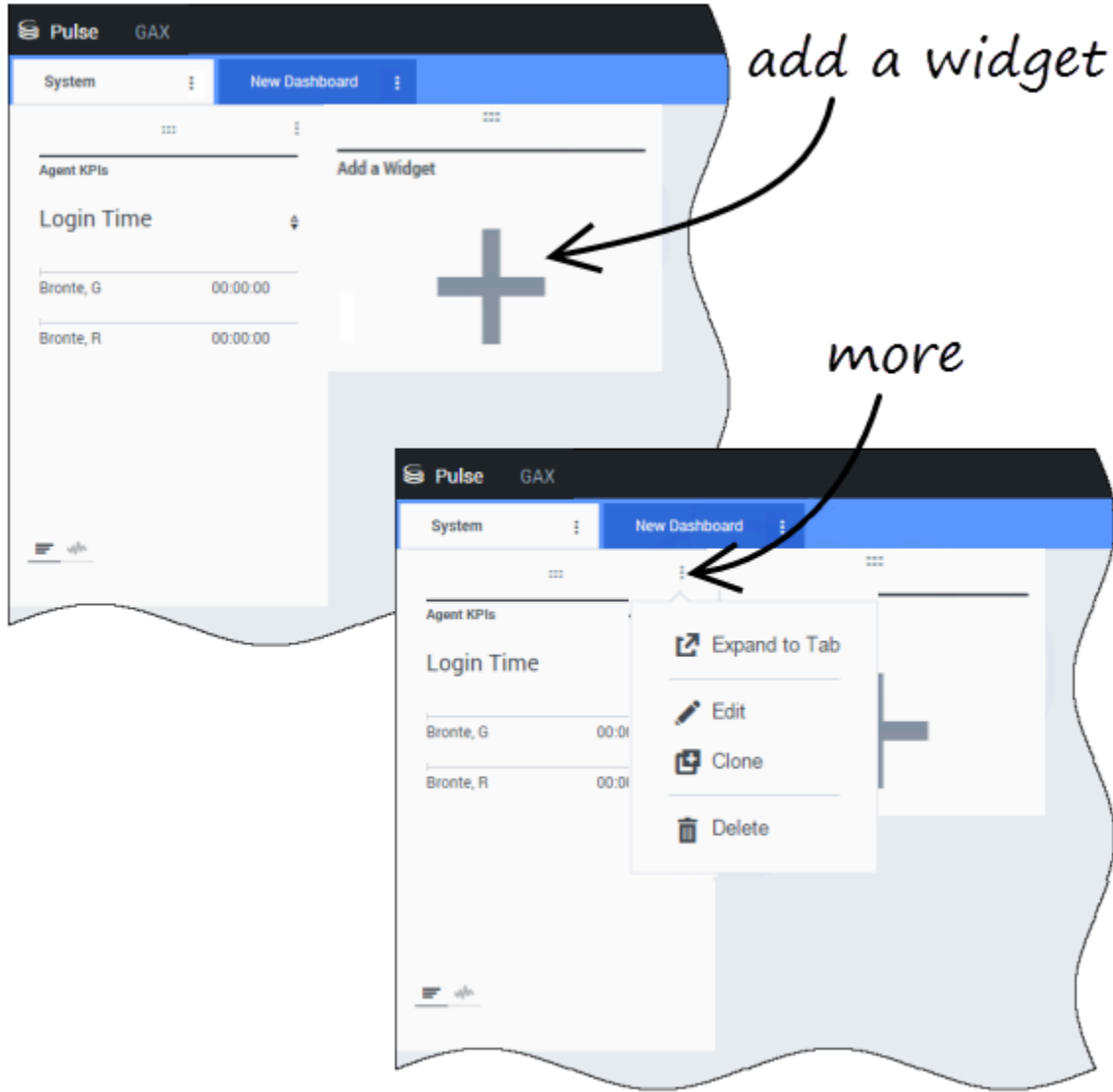


Genesys Pulse panolarını ve duvar panolarını yönetmek için sekmeleri kullanın. Seçenekler için panonun sağ köşesinde diğer simgesine tıklayın:

- **Yeni bir Küçük Araç ekle**—Panoya ya da duvar panosuna yeni bir Küçük Araç ekleyin.
- **Klon**—Panonun ya da duvar panosunun yeni bir kopyasını oluşturun.
- **Kapat**—Panoyu ya da duvar panosuna kapatın.
- **Özelleştir**—Panonun ya da duvar panosunun adını, açıklamasını ve diğer seçeneklerini değiştirin.
- **Başlat**—Bir duvar panosu başlatın.
- **Yayımla**—Yayımlanmamış panoyu ya da duvar panosunu paylaşın.

- **Farklı Kaydet**—Yayımlanmış panonun ya da duvar panosunun yeni bir kopyasını kaydedin.
- **Paylaşılan Kopyayı Güncelle**—Panonun ya da duvar panosunun yayımlanan kopyasını üzerine yazın.

## Rapor küçük araçlarını kullanma



**Genesys Pulse küçük araçları**, panonuzdaki nesnelere için önemli istatistiklerin Donut, Grid, Key Performance Indicator (KPI), Zaman İzleme ya da Liste grafiklerini görüntüler.

Şunu yapabilirsiniz:

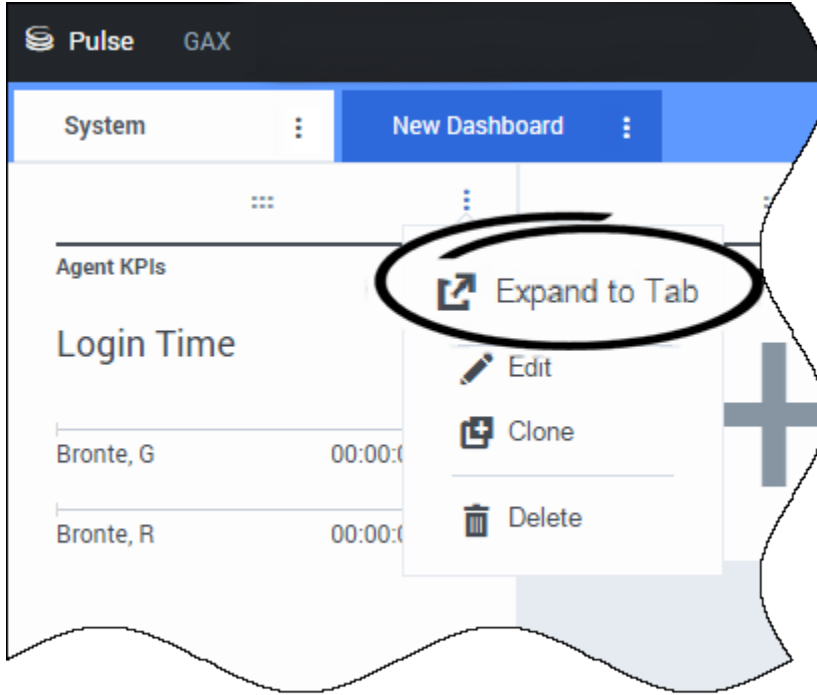
- **Klon**—Küçük Aracın bir kopyasını oluşturun.



- **Sil**—Küçük Aracı silin.
- **İndir**—Rapor verisini bir CSV dosyası olarak indirin.
- **Düzenle**—Küçük Araçta değişiklikler yapın.
- **Sekmeye genişlet**—Raporun genişletilmiş, ayrıntılı bir görünümüne bakın.

Ayrıca **panonuza yeni küçük araçlar ekleyebilirsiniz.**

## Raporları panoya genişlet



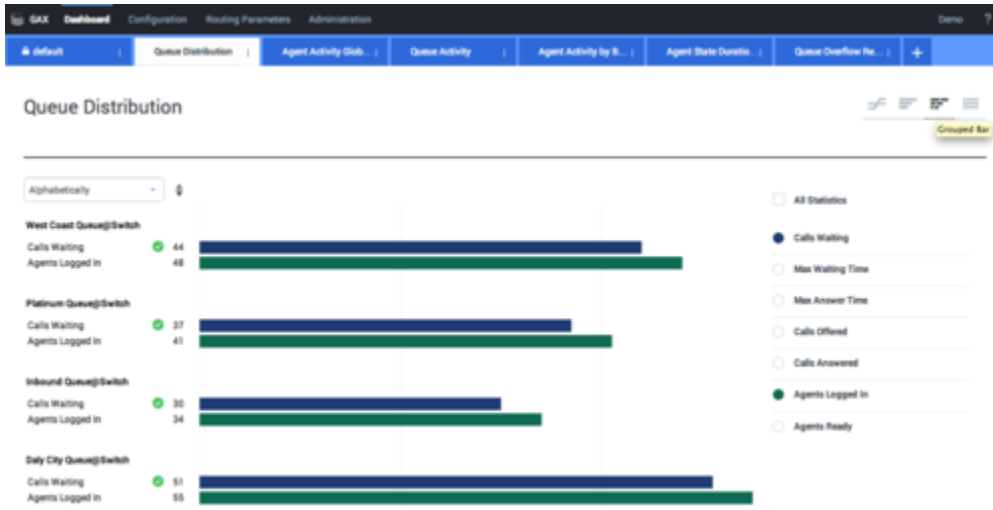
Bir küçük aracın sağ üst köşesindeki diğer simgesine tıklayın ve raporunuzun ayrıntılı bir görünümü için **Sekmeye Genişlet**'e tıklayın. Bu genişletilmiş rapor, yeni bir sekme dahilinde açılır, bu sayede başlangıç panosu değişmez.

Şunu yapabilirsiniz:

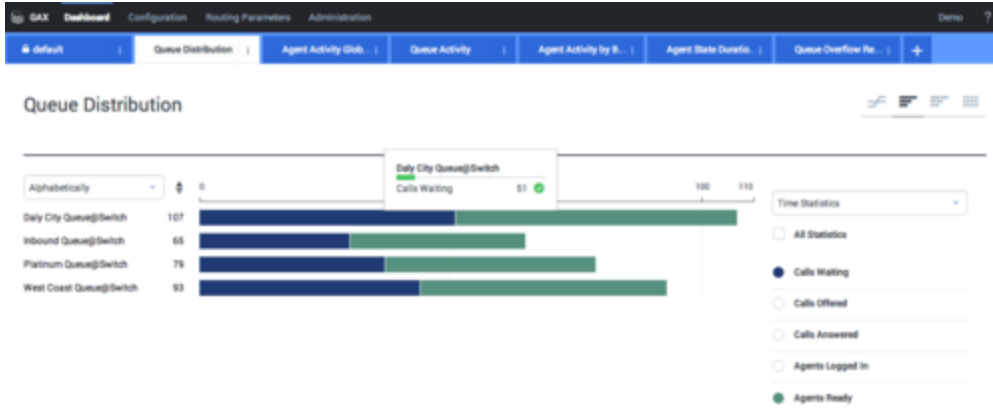
- Diğer menüsünden **Küçük Araç İndir**'i seçerek rapor verisini bir CSV dosyası olarak indirin.
- Diğer menüsünden **Düzenle**'yi seçerek kaynak küçük araçta değişiklikler yapın.
- Kalem simgesine tıklayarak bir ızgarada görüntülenmesini istediğiniz sütun sayısını değiştirin.
- Seçenekleri sıralayın, nesnelere tanımlayın ve istatistikleri tanımlayın.
- Genişletilmiş küçük araçta mevcut farklı grafik türlerini görüntüleyin:
  - **[+] Zaman İzleme**



- [+] Gruplandırılmış Çubuk



- [+] İstiflenen Çubuk



- [+] Veri

The screenshot shows the 'CT - EWM Resource' section of the GAX Pulse dashboard. It displays a table with the following data:

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanet, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	1	0 ●	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00
McDaddy, Trevor	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00

Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- Panoları ve duvar panolarını yönetme
- Pano ve duvar panosu örnekleri
- Rapor küçük araçları ekle

- Popüler gerçek zamanlı raporlar
- Harici içeriği bir IFRAME küçük aracı kullanarak görüntüleme

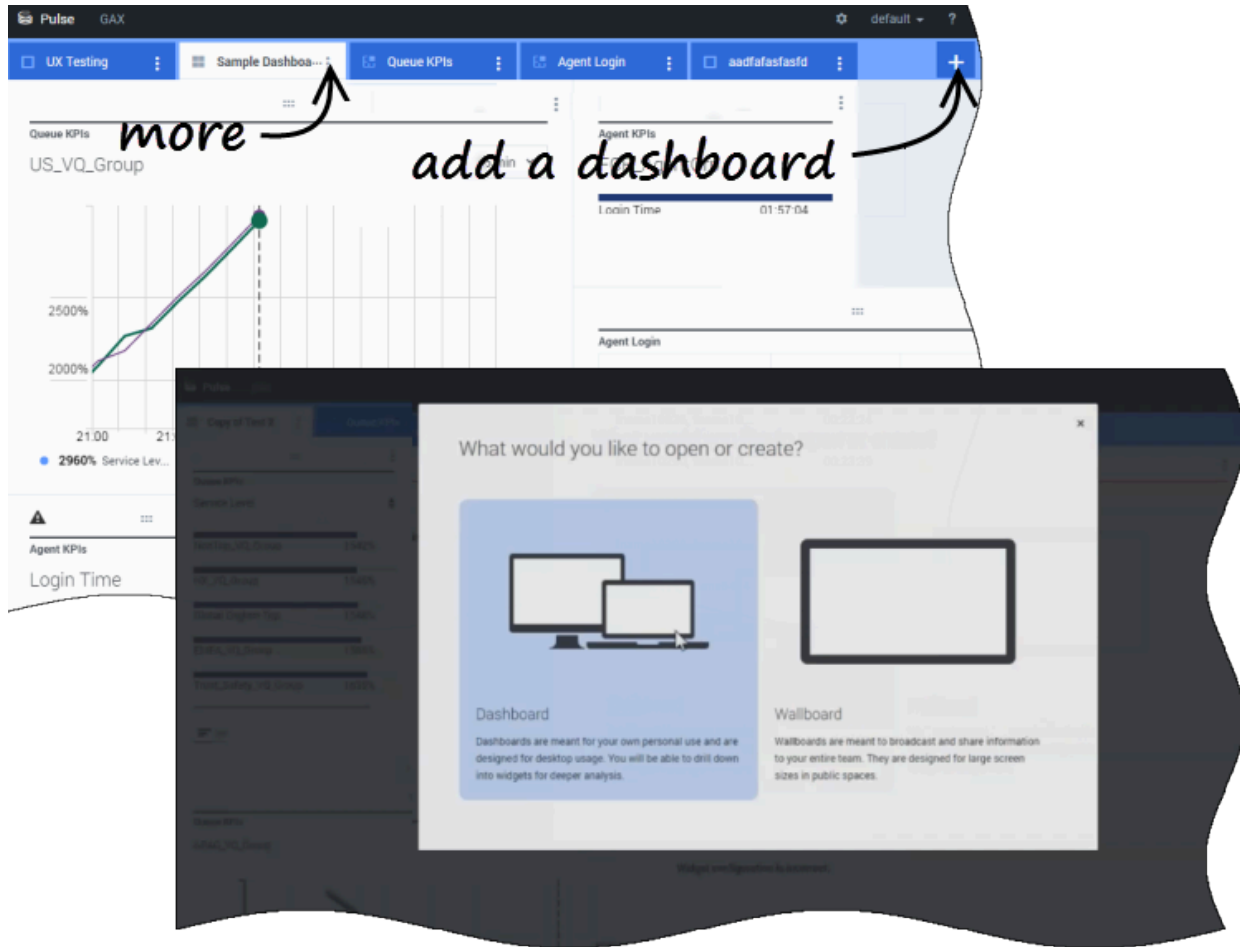
## Panolar ve Duvar Panoları

Küçük araçlar içinde gerçek zamanlı raporları görüntülemek için Pulse panolarını ve duvar panolarını kullanın, bu sayede kişi merkezinizi ihtiyaçlarınıza uygun şekilde izleyebilirsiniz.

Panolar kişisel kullanım içindir ve derinlemesine raporlar sunar ve bir duvar panosundan daha fazla ayrıntı içerir.

Duvar panoları bilgileri kişilerden oluşan bir ekibe büyük bir ekranda yayınlayabilir. Duvar panolarınızda yalnızca KPI küçük araçlarını kullanabilirsiniz.

Bir pano ya da duvar panosu ekle



Yeni bir pano ya da duvar panosu açmak ya da oluşturmak için **Bir Pano Ekle**'ye tıklayın.

Ardından bir pano ile bir duvar panosu arasında seçim yapabilirsiniz.

Sihirbaz, geri kalan adımlarda size rehberlik yapar.

### Important

Veriyi tam ekran modunda görüntülemek için duvar panosu **Diğer** menüsünden **Başlat**'ı seçin.

Paylaşılan panoları, duvar panolarını ve şablonları yönetme

The screenshot displays the Pulse dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with 'Pulse GAX' and a 'default' dropdown menu. Below this, there are tabs for 'Blank Dashboard' and 'Dashboard'. A handwritten note 'settings' with an arrow points to the gear icon in the top right corner. The main content area is divided into two sections: 'Widget Template Management' and 'Details'.

The 'Widget Template Management' section shows a table with 19 templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Module'. The 'Agent Group Status' template is highlighted in blue.

Widget Template	Type	Module
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

The 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template shows a description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media'.

Paylaşılan panoları, duvar panolarını ve şablonları yönetmek için **Ayarlar** adımını seçin.

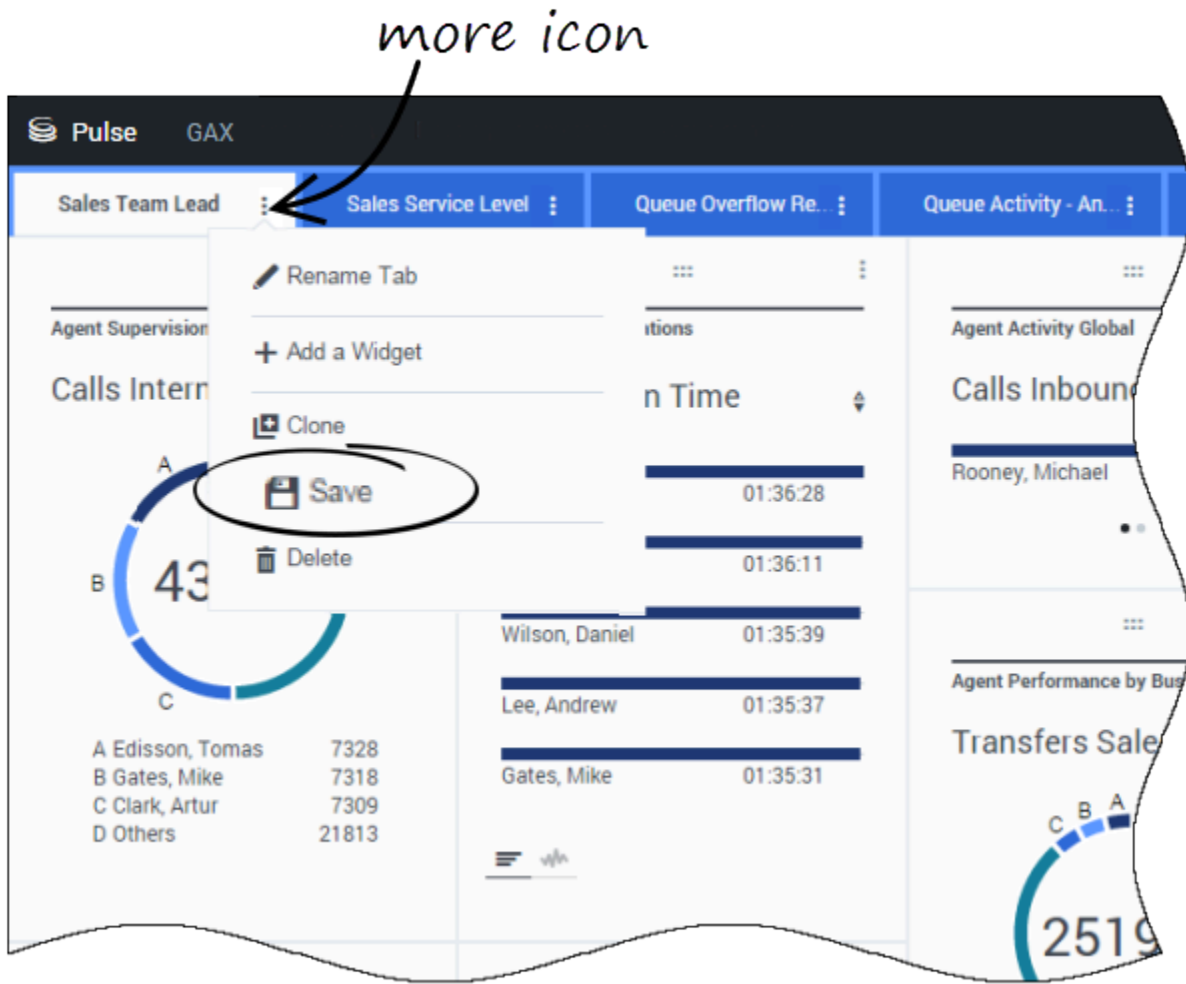
Buradan panolardaki, duvar panolarındaki ve küçük araç şablonlarındaki işlemleri, bunları kullanıcı gruplarına atamak da dahil gerçekleştirebilirsiniz.

Genesys Pulse, kaydedilen ve paylaşılan öğeleri bir tablo içinde listeler ve öğe ayrıntılarını sağda görüntüler.

### Tip

Küçük araç oluşturma işleminin nasıl kolaylaştırıldığını öğrenmek için bkz. [Küçük Araç Şablonları](#).

Özel panonuzu ya da duvar panonuzu diğer kullanıcılardan gizleyin ya da diğer kullanıcılarla paylaşın



Özel panonuzu ya da duvar panonuzu başkaları ile paylaşabilirsiniz (örneğin Satış Ekibi Liderleri gibi bir kullanıcı grubu ile). Diğer menüsünden **Yayımla** ya da **Farklı Kaydet** işlemi yaptığınızda **Genesys Yapılandırma Sunucusuna Kaydet**'i seçmeniz ve kaydedilecek dizini belirleyip panoyu diğerleriyle paylaşmanız gerekir. Bir ad verdiğinizden ve bunun kullanıcının ihtiyaçlarına özel olduğundan emin olun.

Panonuzu başkalarından gizlemek için Pano Yönetimini kullanın. Bir pano seçin, **Gruplara Erişim**'in hemen altındaki **Yapılandırma Yöneticisi Bağlantısı**'na tıklayın ve panolarınızı görüntüleyecek kişiler için izin ayarlarını belirleyin.

## Important

Başkalarının panolarınızı kullanmasını önlemek için GAX izinleriniz olmalıdır: Configmanager'a Eriş; Betikleri Oku; ve Betikler Oluştur/Tam Betik Kontrolü.

Panoları ve duvar panolarını Genesys Yapılandırma Sunucusu'na kaydetmek için hedef dizinine Tam Kontrol erişiminiz olmalıdır.

Kullanıcıların panoları özelleştirmesine izin ver

The screenshot displays the Pulse GAX interface. The top navigation bar shows 'Pulse GAX' and a settings gear icon. The main content area is titled 'Widget Template Management' and shows a table of 19 templates. The 'Agent Group Status' template is selected. A 'Details' panel on the right shows the configuration for the 'Agent Group Status' widget, including an 'Edit' button and a description.

Widget Template	Type	Model
Blank Dashboard		
Dashboard		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Genesys Pulse kullanıcılarınız panolarında yaptıkları her türlü değişikliği kaydetmek isteyebilir. Bunu, kendilerine uygun izinler vererek sağlayabilirsiniz.

**Yapılandırma Yöneticisi** sayfasında, **Hesaplar** altında, **Roller** adımına gidin ve kullanıcıya atanan rolü bulun.



Aşağıdaki işlemlere izin vermek için **Pulse** kısmındaki **Atanan Ayrıcalıklar** sekmesinde **Rol** tarafından verilecek ayrıcalıkları düzenleyin:

- **Pulse Manage Sekmeleri**—Kullanıcı panoları başlatabilir ve kapatabilir ve küçük araçları sekmelere genişletebilir.
- **Pulse Düzenleme Küçük Aracı Ekranı**—Kullanıcı küçük araç ekranı seçeneklerini değiştirebilir.
- **Pulse Manage Küçük Araçları**—Kullanıcı tüm küçük araç seçeneklerini oluşturabilir, kaldırabilir ya da değiştirebilir.

Özel panoları, duvar panolarını ve şablonları paylaşın

The image shows two screenshots of the Pulse dashboard. The top screenshot shows the 'Import/Export Options' menu item highlighted in a blue box, with a handwritten label 'Import/Export Options' and an arrow pointing to it. The bottom screenshot shows the 'Import/Export Options' page with a table of dashboard items. A handwritten label 'Import and Export' points to the 'Import' and 'Export' buttons, and another label 'Filter' points to the 'Filter' dropdown menu. The table contains the following data:

Name	Description	Modified	Status
Pulse			Dashboard
Integration	Test for Integration	09/02/2015	Dashboard
Journey Dashboard		07/21/2015	Dashboard
Sales Dashboard		07/11/2015	Dashboard
Engagement			
Scripts			
Pulse			
Dashboards			
BU-1			
BU-1 Billing Dashboard	This dashboard monitors the Service Level across the Bu...	12/11/2015	Dashboard
Sales			
BU-1 Bluesky Team	Dashboard monitoring the Team Blue Sky in the Busin...	12/14/2015	Dashboard

Panoları, duvar panolarını ve şablonları bir ortamdan bir diğerine dışa aktarabilirsiniz. Bu, iç gereksinimlerine göre kendi özel içeriğinizi oluşturduktan sonra, diğer ortamlarda kullanmak için kolayca bir paket oluşturabilirsiniz.

Paket dosyasını ortamınızdan dışa aktarın

1. Sağ üst menüden **İçe/Dışa Aktar seçeneklerini** belirleyin.

2. Merkezi depodan herhangi bir pano, duvar panosu ve pencere ögesi şablonu seçin. Ayrıca nesne türüne ya da pano adına bir filtre uygulayabilirsiniz
3. Bir paket dosyasını (json biçimi) sisteminize kaydetmek için **Dışa Aktar**'a tıklayın.

### Paket dosyasını başka bir ortama içe aktarın

1. Diğer ortamda, sağ üst menüden **İçe/Dışa Aktar** seçeneklerini belirleyin.
2. Daha önce dışa aktarılan bir paket dosyasını seçmek için **İçe Aktar**'a tıklayın.
3. Geçerli ortamınıza içe aktarmak için paket dosyasından panolar, duvar panoları ve pencere ögesi şablonları seçin
4. **İçe Aktar**'a tıklayın.

## Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

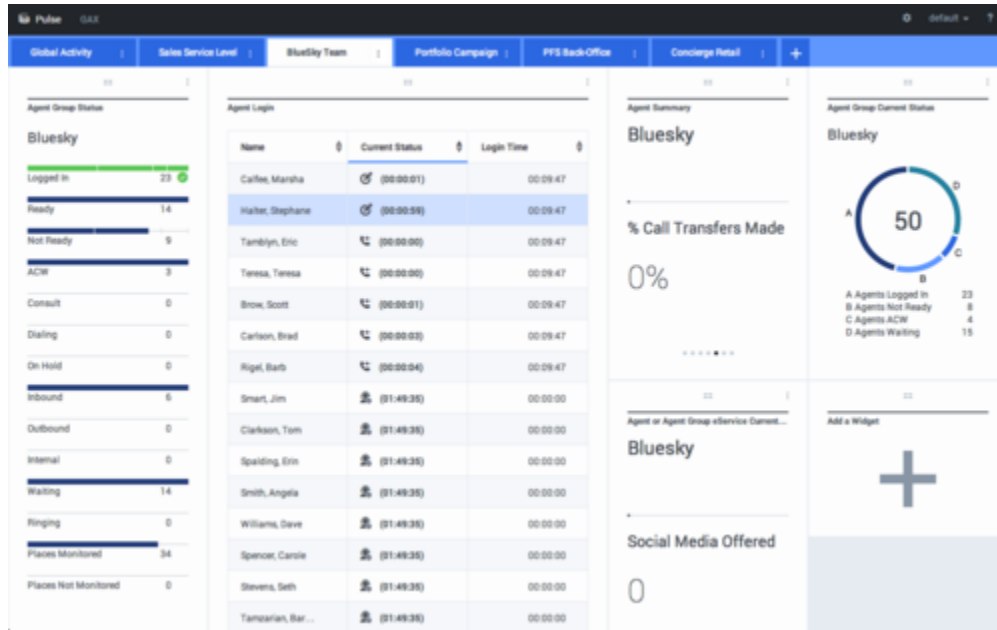
- [Pano ve duvar panosu örnekleri](#)
- [Panonuza ya da duvar panonuza rapor küçük araçları ekleyin](#)
- [Popüler gerçek zamanlı raporlar](#)
- [Harici içeriği bir IFRAME küçük aracı kullanarak görüntüleme](#)

# Pano ve Duvar Panosu örnekleri

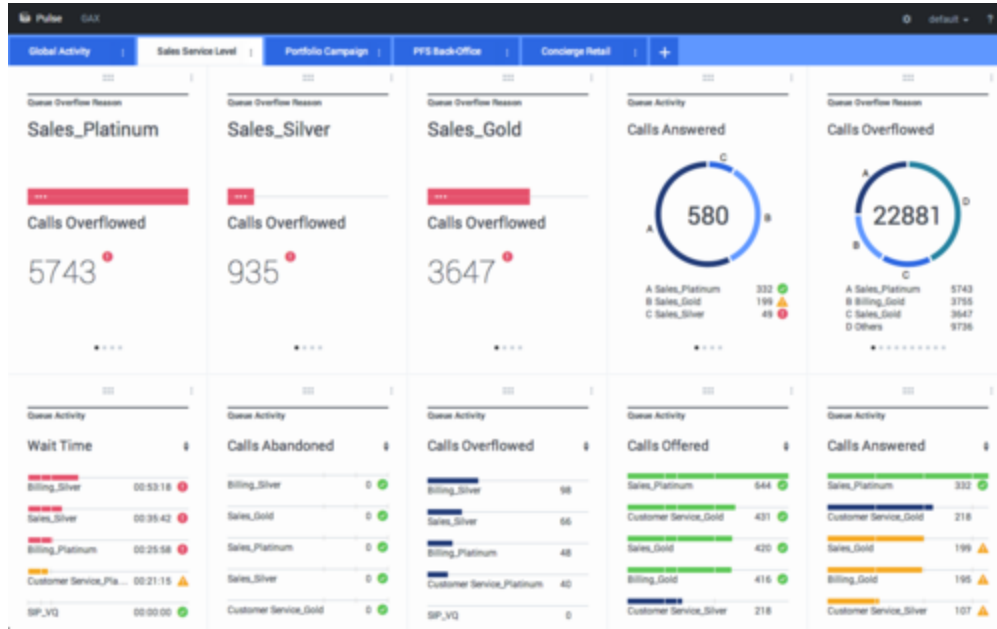
Panonzuda ya da duvar panonuzda hangi gerçek zamanlı raporları görüntüleyeceğinize karar verirken yardımcı olması için aşağıdaki örneklerin kullanabilirsiniz.

## Pano örnekleri

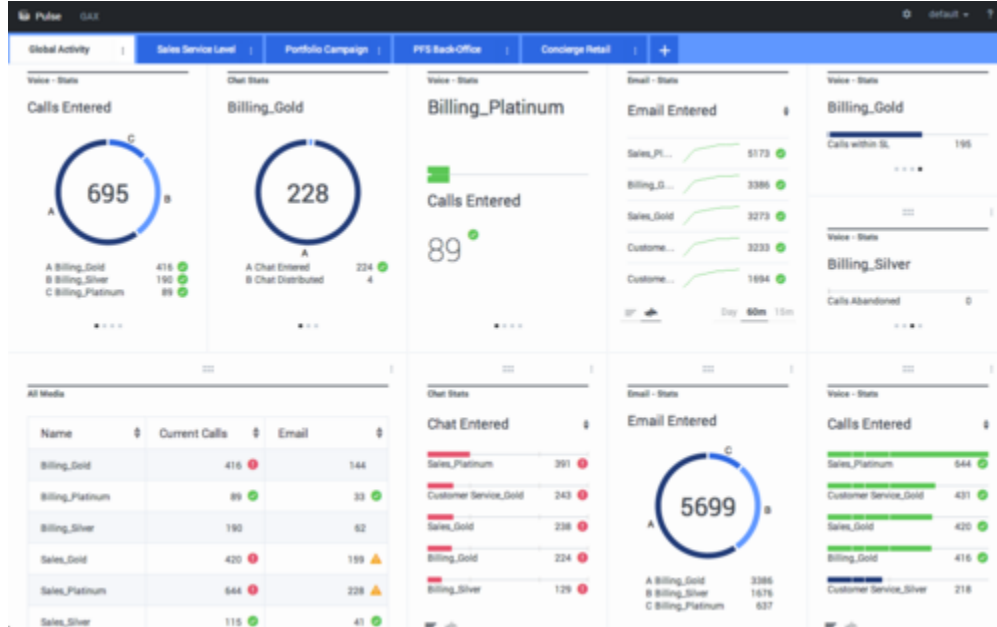
### Satış ekibi liderlik panosu



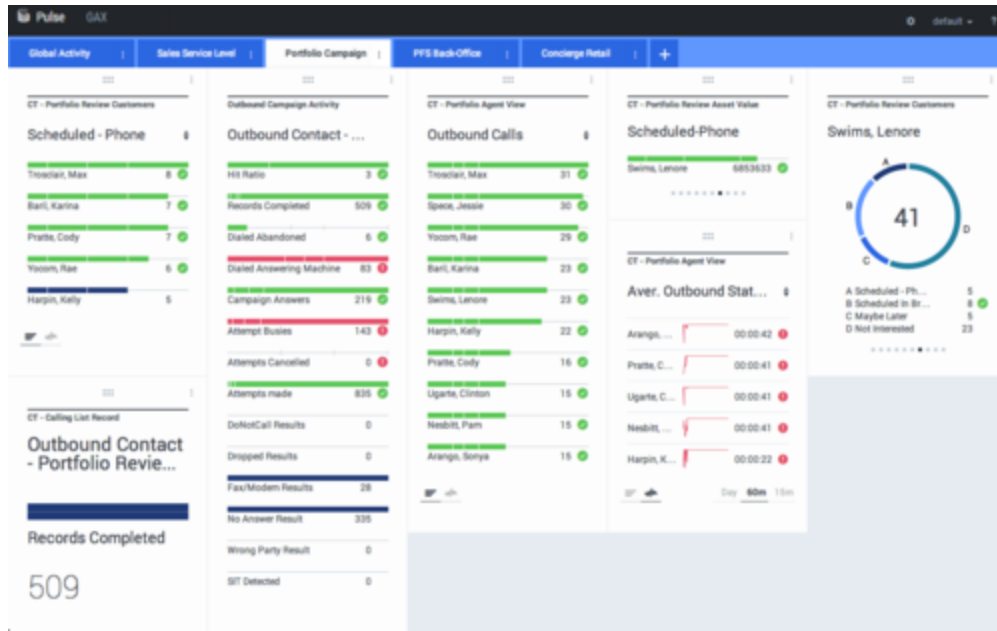
## Bir gözetmen için satış servis düzeyi panosu



## Bir gözetmen için çok kanallı pano



## Bir gözetmen için giden kampanya panosu

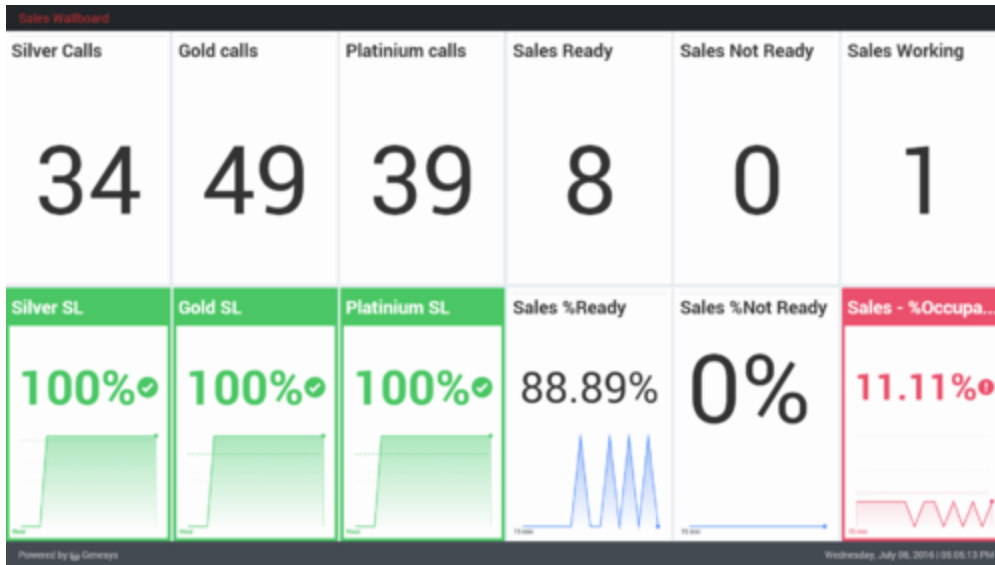


## Bir gözetmen için arka ofis panosu



## Duvar panosu özelliği

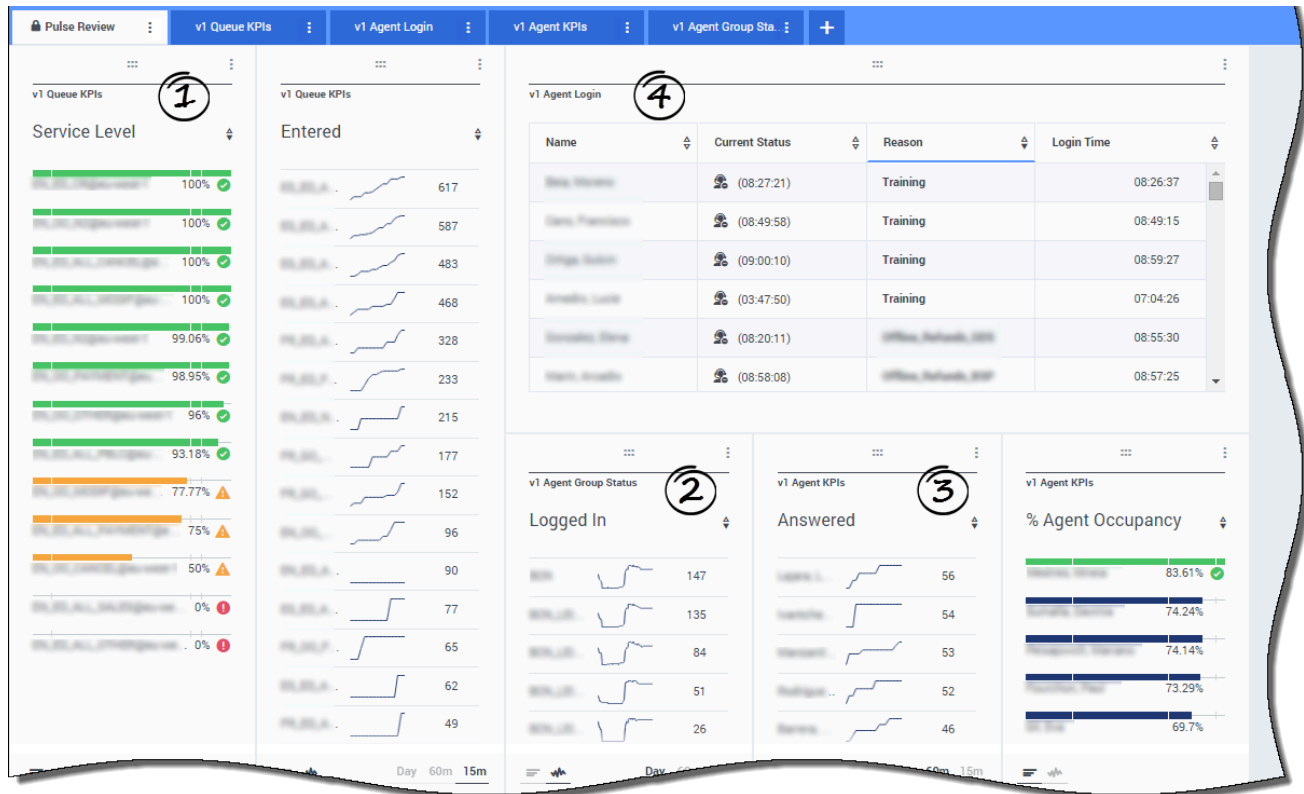
## Sayış duvar panosu



## Popüler Raporlar

Popüler gerçek zamanlı raporları panonuza dahil edebilirsiniz, bu sayede iletişim merkezinizi hemen izlemeye başlayabilirsiniz. Önce iletişim merkeziniz hakkında ne bilmek istediğinize karar vermeniz gerekiyor.

### Genesys Pulse pano raporları

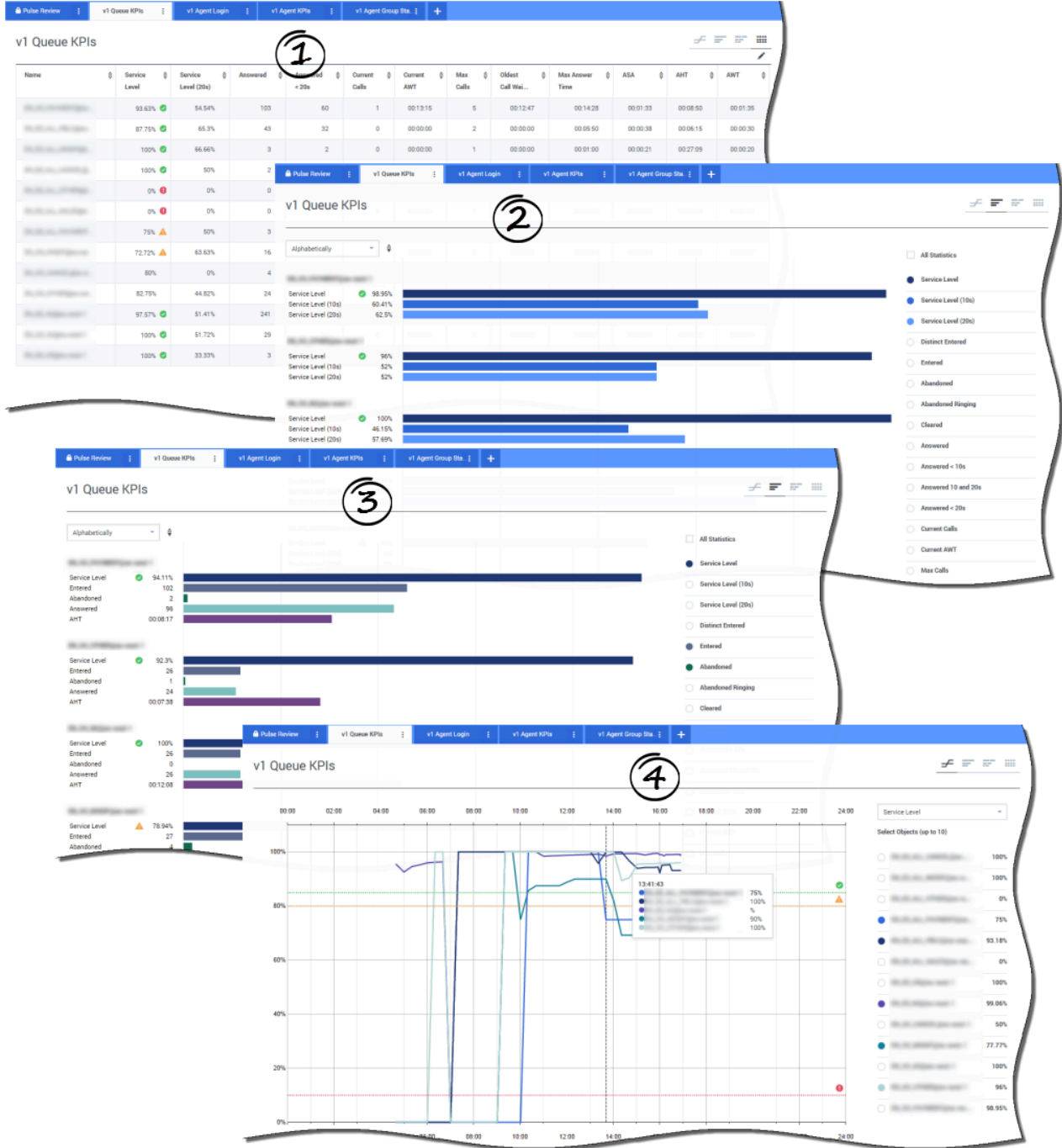


Süpervizörler bir bakışta iletişim merkezlerinde neler olduğunu bilmelidir. Genesys Pulse, bu raporları küçük araçlar içinde görüntüler, bunlar kolaylıkla pano boyutuna veri, çubuk ve zaman izleme grafikleri olarak büyütülebilir.

Süpervizörlerin en sık sorduğu şeyler aşağıdadır:

1. İşletme hedeflerinizi karşılayacak mıyız?
2. Farklı ekipler arasındaki acente iş yükünü nasıl yönetirim?
3. Acentelerimin performansı nasıl?
4. Acentelerin düzgün atandı mı?

## İşletme hedeflerinizi karşılayın



**Kuyruk KPI** raporundan, hedefinize erişmek için gereken herhangi bir işlem olup olmadığını belirlemek için tüm arama etkinliğini hızlı şekilde analiz edebilirsiniz. Benzer şekilde, sohbet etkinliğini **Sohbet Kuyruğu KPI** raporu üzerinden analiz edebilirsiniz.



---

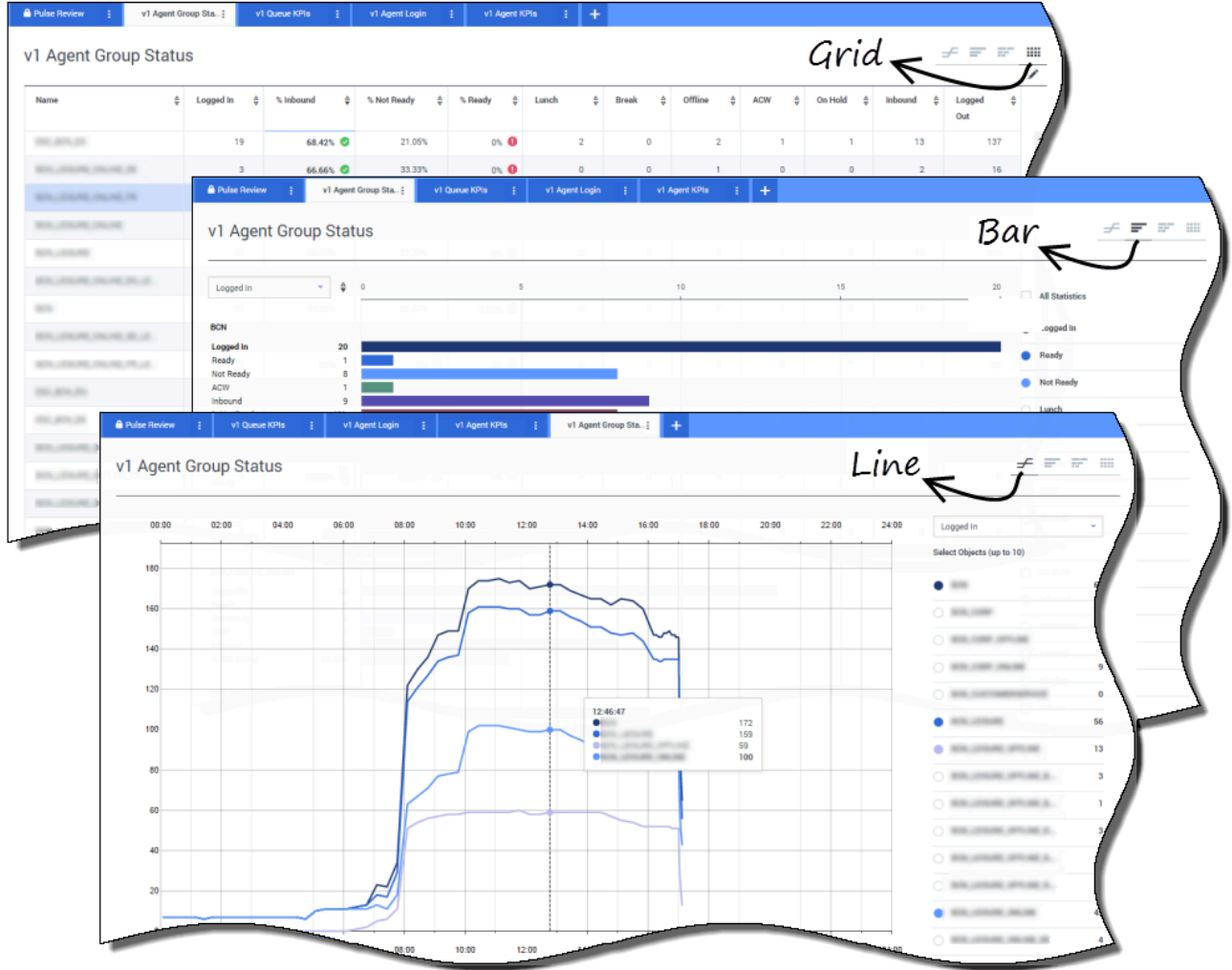
İletişim merkezindeki önemli bir performans göstergesi (KPI), genelde terk edilen etkileşimler ile ilgilidir, bu yüzden kişilerin neden (örneğin, uzun bekleme süreleri) terk ettiğine ilişkin kapsamlı bir fikir sahibi olmak kritiktir.

İletişim merkezi yönetimi, müşterilerinin beklediği hizmet kriterlerini ve seviyesini geliştirir. Bu rapor, iletişim merkezinin belirlenen işletme hedeflerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek için kullanılan ana görünümü sunar.

Örneklere, raporlar her segment (müşteri işi ile ilgili Sanal Kuyruk) için KPI'leri (örneğin, Hizmet Düzeyi, Yanıtlanan Aramalar, kuyruktaki Geçerli Aramalar, ASA ve AHT) göstermektedir:

1. Veri grafiği, belirli eşiklerin SLA'nıza göre nasıl yapılandırılacağını tanımlamanızı sağlar.
2. İlk grafik, hizmet seviyesi azaldığında daha iyi bir granüllük ve tanımlama sürelerine sahip Hizmet Düzeyi performansını gösterir.
3. İkinci çubuk grafiği, arama dağılım performansını ölçmek için Hizmet Düzeyi performansını ve diğer KPI'leri gösterir.
4. Zaman izleme grafiği geçerli gündeki Servis Düzeyi trendini gösterir.

## Farklı ekipler arasındaki acente iş yükünü nasıl yönetirim?

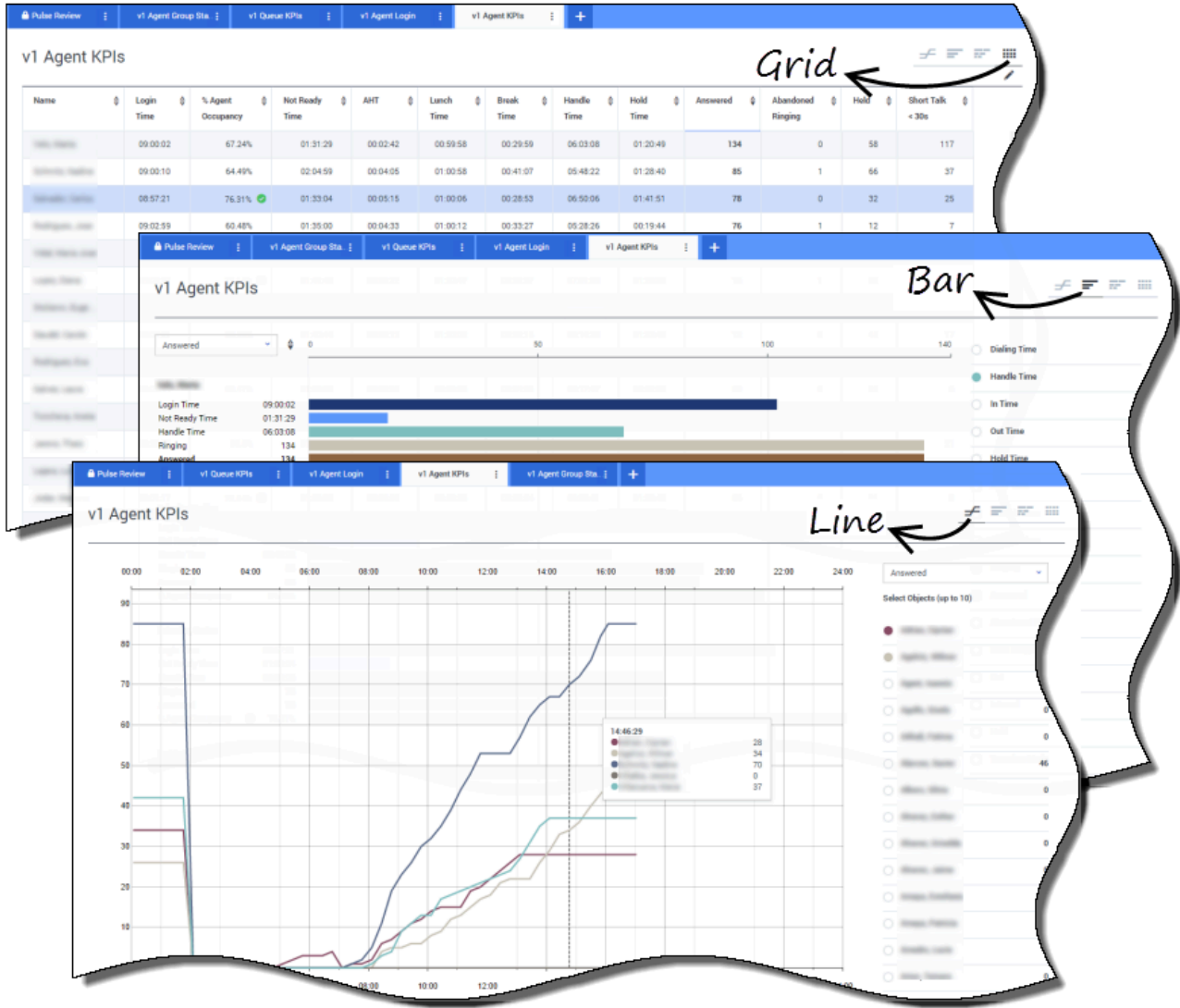


Farklı ekipler arasındaki iş yükünü yönetmek için, süpervizörler kendi çalışan kullanılabilirliğini ve davranışını **Acente Grup Durumu** raporlarında izleyebilir. Bu, süpervizörlere bir bakışta mevcut personel ve bunların geçerli durumlarına dair bir görünüm sunar. Örneğin, arama, bekletme, arama bekleme halinde olan ya da bir nedenden dolayı hazır olmayan acentelerin yüzdesini görebilirsiniz.

Genişletilmiş görünümde:

- Veri grafiği KPI'ler ve iş gücünüzün geçerli durumu.
- Çubuk grafik her ekip için acente durumunun dağılımını gösterir.
- Zaman izleme grafiği, her ekipte oturum açan müşteri temsilcilerinin trendini karşılaştırmanıza yardımcı olur.

## Acentelerimin performansı nasıl?



Kişi merkezindeki bir müşteri temsilcisi grubunun KPI'lerini **Müşteri Temsilcisi KPI** raporlarında görebilirsiniz. Medyaya özel diğer etkinlikleri **Sohbet Müşteri Temsilcisi KPI** ve **E-posta Müşteri Temsilcisi KPI** raporlarından analiz edebilirsiniz.

Acenteler, yanıtlanan aramalara ek ya da bunlarla ilgili olarak bir çok işlemi ve durumu yönetir. Genesys Pulse, gözetmenlere ilk aramada çözüm temelli müşteri temsilcisi performansına yönelik bir anlayış sunmak için tüm veriyi tek bir raporda gösterir. Örneğin, aktarmaları yanıt verilen aramalarla karşılaştırmalı olarak görebilirsiniz, bu, çözümlenmemiş birinci elden müşteri sorularını belirtecektir.

Genişletilmiş görünümde:

- Veri grafiği, Müşteri Temsilcisi KPI'lerini ve iş gücünüzün geçerli durumu gösterir.

- Çubuk grafik acente durumunu ve etkinliğini gösterir. Süpervizörler acenteleri özel ilgi alanlarına göre sıralayabilir. Örneğin, süpervizör acenteleri yanıt verilen aramalara göre sıralayabilir.
- Zaman izleme grafiği yanıtlanan aramaların trendini her bir müşteri temsilcisine göre karşılaştırır.

## Acentelerin düzgün atandı mı?

**1**

Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	Employeeid	Place	Switch	Loginid
...	(08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38	...	...	...	...
...	(08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15	...	...	...	...
...	(09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27	...	...	...	...
...	(08:25:56)	08:25:56	...	09:01:30	...	...	...	...
...	(09:03:53)	09:03:53	...	09:03:26	...	...	...	...

**2**

Name	Current Status	Login Time	Employeeid	ANI	DID	DNIS	Brand	Market	Service
...	(00:08:33)	06:53:24	...	Restricted	...	...	ES	...	...
...	(00:01:45)	09:14:39	...	Restricted	...	...	FR	...	...
...	(00:01:12)	09:05:29	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:02:29)	08:51:46	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:02:15)	08:58:57	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:02:07)	09:04:44	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:03:15)	08:58:30	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:11:23)	09:02:19	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:00:16)	09:03:54	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:01:09)	07:20:06	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:00:02)	07:04:44	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:02:20)	08:02:09	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:01:00)	06:57:35	...	...	...	...	...	...	...
...	(00:01:36)	09:02:11	...	...	...	...	...	...	...
...	(06:59:04)	...	...	...	...	...	...	...	...

İşinizin her açıdan kapsama dahil edildiğinden emin olmalısınız. Aynı acente özelliklerini, durumunu ve yönettiği medyayı, **Acente Oturumu** raporunda görebilirsiniz. Bu rapor ile, süpervizörler acentelerinin olmaları gereken yerde oturum açtıklarından sorumlu oldukları medyayı yönettiklerinden emin olabilir.

Örneklere:

- Birinci veri grafiği, belirli bir gruptaki müşteri temsilcilerinin hazır olmamasının nedeninin gösterir.
- İkinci veri grafiği, müşteri temsilcileri tarafından ele alınan mevcut arama ile ilgili özellikleri gösterir. 4 KVP içerir: Hizmet Türü, Hizmet Alt Türü, Müşteri Segmenti ve İş Sonucu.

## Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

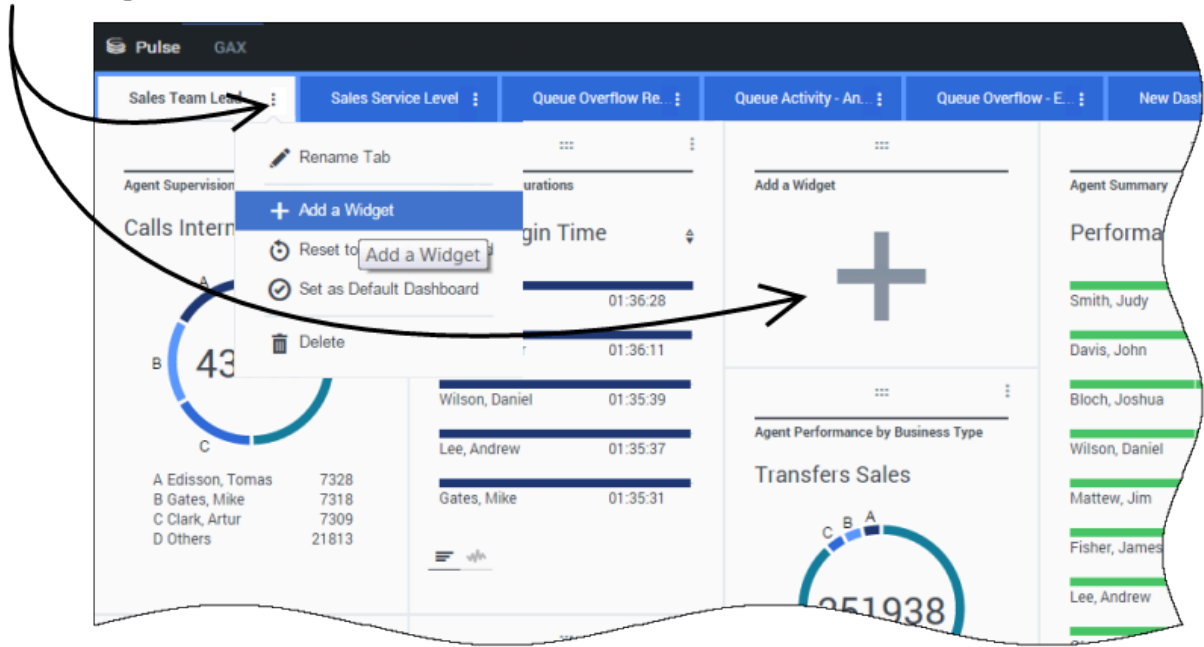
- [Panonuza ya da duvar panonuza rapor küçük araçları ekleyin](#)
- [Harici içeriği bir IFRAME küçük aracı kullanarak görüntüleme](#)

## Rapor Küçük Araçları Ekle

Genesys Pulse panonuza ya da duvar panonuza yeni bir rapor küçük aracı eklemek kolaydır. Genesys Pulse, Genesys çözümleri tarafından ele alınan raporlama etkinlikleri için tipik olan istatistikler ile tamamlanan bir dizi temel ön tanımlı şablon sunar. Uygun ayrıcalıkları olan kullanıcılar küçük araçlar ya da şablonlar oluşturabilir ya da bunları değiştirebilir.

Raporlar ekle

*add a widget*



Bir raporu duvar panonuza ya da panonuza eklemek için iki yolunuz vardır:

- Sağ köşede diğer simgesine tıklayın ve **Bir Küçük Araç Ekle**'ye tıklayın.
- Boş panolarda ve duvar panolarında, **Küçük Araç Ekle** simgesine tıklayın.

Genesys Pulse, size rehber olacak bir rapor oluşturucu açar.

## Bir rapor oluştur

The first screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard)' screen. It features a 'Select Widget' button, a search bar, and a table of widget templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Modified'. The 'Agent Group Status' widget is highlighted in blue.

Widget Template	Type	Modified
Agent Group Status	Agent Group, Place Group	
Agent KPIs	Agent, Agent Group, Plac...	11/03/2015
Agent KPIs	Agent, Agent Group, Plac...	
Agent Login	Agent	

The second screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template' screen. It has tabs for 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects' tab is active, showing a list of objects under 'Agent Group'. The 'QA' object is selected. A 'Widget Summary' panel on the right shows a list of objects and statistics.

*select widget* (handwritten note pointing to the 'Agent Group Status' widget in the first screenshot)

*review all tabs* (handwritten note pointing to the 'Objects/Statistics' and 'Display Options' tabs in the second screenshot)

Genesys Pulse, rapor küçük araçları oluştururken ya da değiştirirken size rehberlik yapar. Kullanmak istediğiniz şablona ve ardından **Küçük Araç Oluştur**'a tıklayın.

Raporunuzda görmek istediğiniz **Nesneler** ve **İstatistikler**'i seçin.

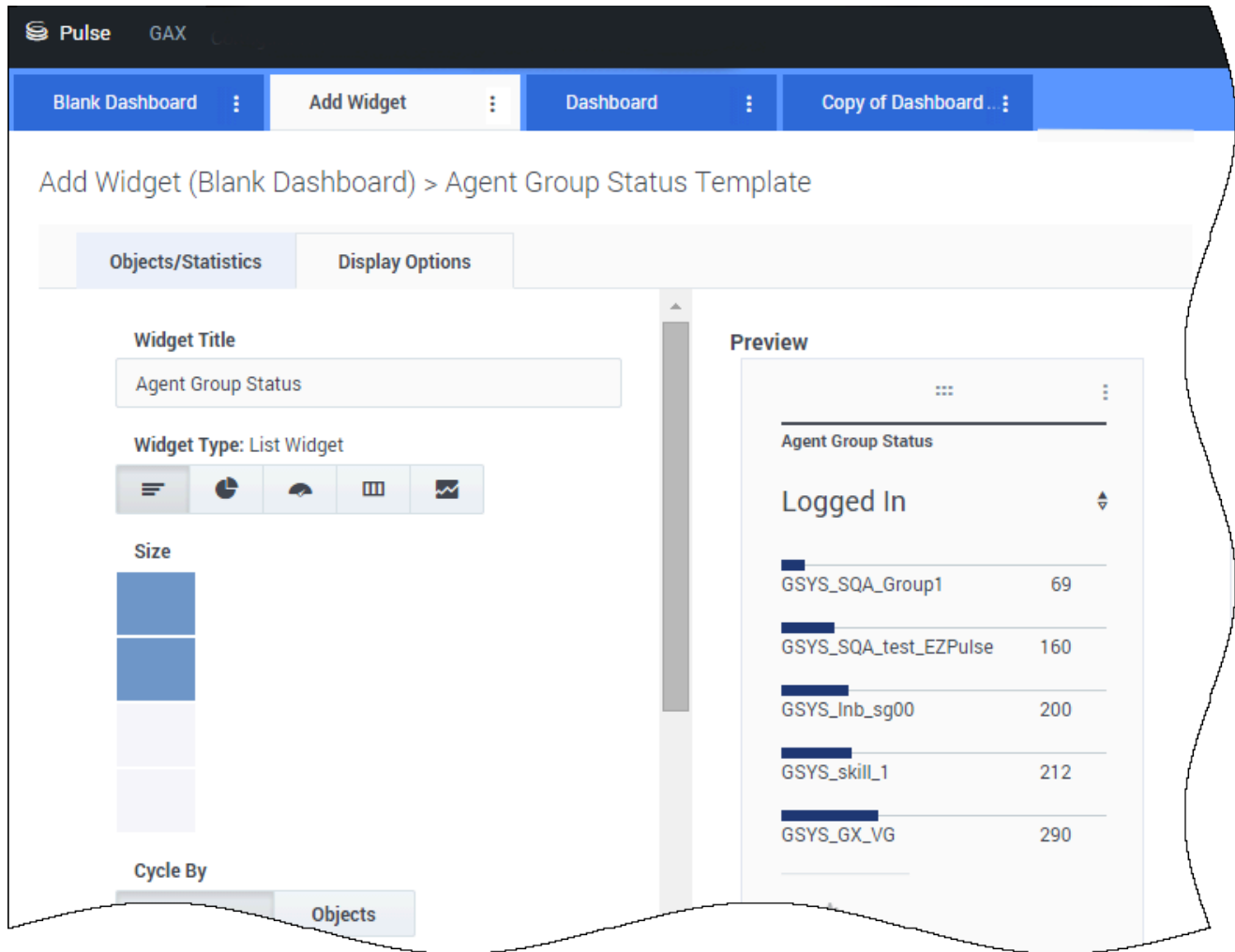
Rapor küçük aracınız şunlara sahip olmalıdır:

- Bir ya da daha fazla ölçülecek nesne türü. Küçük Araçlarınız en fazla 100 nesne içermelidir.
- En az bir dize olmayan istatistik ekleyin.
- Özel görüntüleme seçenekleri olan bir küçük araç.

Genesys Pulse istatistikleri [sayfasında ayrıntılı olarak açıklanmaktadır=b89973fe-e5a3-4af2-9934-ada0ffcafa62 templates.xls](#) dosyası.

Raporunuzu nasıl görüntülemek istediğinizi tanımlamak için **Görüntü Seçenekleri** sekmesine tıklayın.

## Ekran seçenekleri



The screenshot shows the 'Add Widget' configuration screen in Genesys Pulse. The breadcrumb path is 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template'. The interface is divided into two main sections: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. Under 'Objects/Statistics', the 'Widget Title' is set to 'Agent Group Status', the 'Widget Type' is 'List Widget', and the 'Size' is set to 'Large'. The 'Cycle By' option is set to 'Objects'. Under 'Display Options', there is a 'Preview' section showing a table of 'Agent Group Status' with the following data:

Group	Count
GSYS_SQA_Group1	69
GSYS_SQA_test_EZPulse	160
GSYS_Inb_sg00	200
GSYS_skill_1	212
GSYS_GX_VG	290

Küçük aracınız için varsayılan gösterim ayarlarını tanımlamanız gerekiyor. Kullanıcılar bu seçenekleri kendi panolarında değiştirebilir.



- Rapor başlığı için bir ad girin.
- Mevcut **Küçük Araç Türleri** arasından görüntülenecek olanları seçin.
- Küçük Araç yenileme oranını seçin.
- Görselleştirme (örneğin, uyarılar ve boyut) ile ilgili seçenekleri seçin.
- İsteğe bağlı: Değişiklik tabanlı istatistikleri (Geçerli Durum ve Genişletilmiş Geçerli Durum) kullanmak üzere yapılandırılmış şablonlar için, **hızlı güncellemeleri etkinleştir** ayarını yapın. Bkz. **Hızlı Küçük Araç Güncelleştirmeleri için RabbitMQ Dağıtma**.
- Gerekliyse, **İstatistikler için uyarıları** seçin ve uyarı değerlerini (1 ile 3 arasında) tanımlayın.

### Important

Ortamınızın kullanmayı planladığınız küçük araç sayısı ve yenileme hızı ile başa çıkabileceğini onaylayın. Daha kısa bir yenileme hızı, CPU, Bellek, Disk ve Ağ kaynak kullanımını artırır.

## Bundan sonra ne yapacağım?

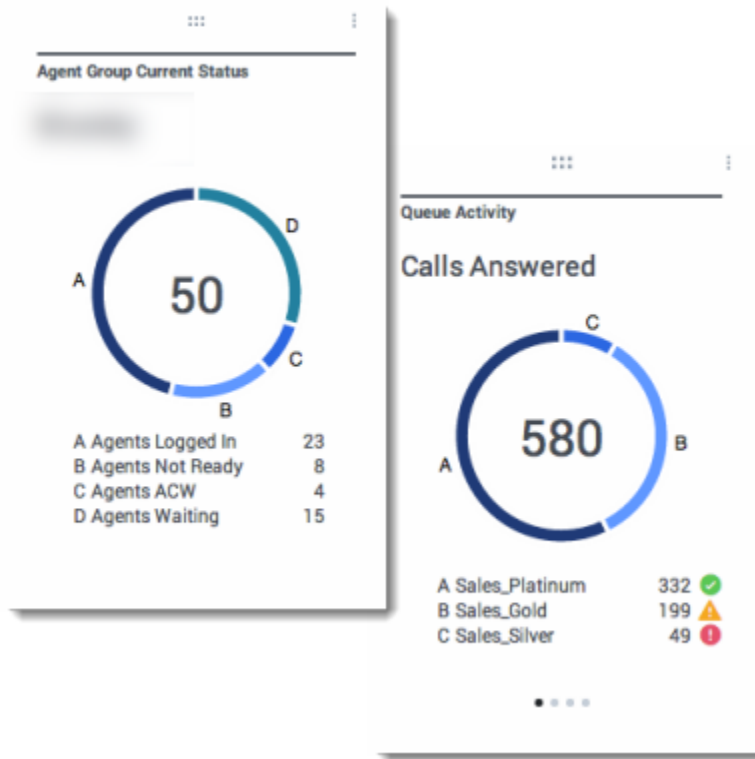
Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- **Küçük Araç Türleri**
- **Popüler gerçek zamanlı raporlar**
- **Harici içeriği bir IFRAME küçük aracı kullanarak görüntüleme**
- **İstatistik özellikleri**
- **Rapor formülleri**
- **Küçük araç şablonları**

## Küçük Araç Türleri

Genesys Pulse panosundaki küçük araçlar, bir bakışta iletişim merkezinizde olanlara dair bir görünüm sunan grafikler görüntüler. Bir küçük araç türünü seçmenin en iyi yolu, yeni bir küçük araç eklendiğinde o küçük aracı incelemektir. Bu sayede hangi küçük araç türünün, raporunuzda görmek istediğiniz şeyi en iyi gösterdiğini görmenizi sağlar.

### Donut küçük aracı



Bir Halka grafik, tüm örneğin parçalarının oranlı bir temsilini gösterir, pasta grafiğine benzer.

Halka küçük aracı şunlardan birini görüntüler:

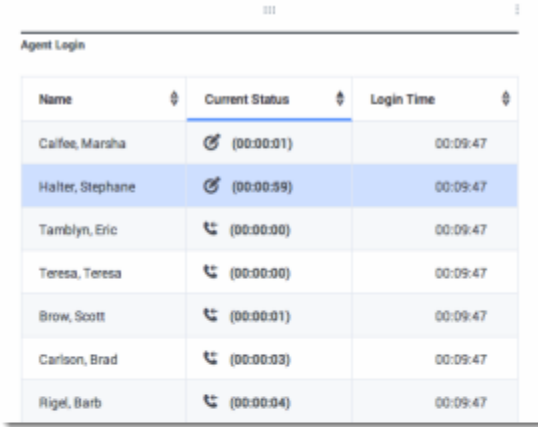
- dört özel nesnesi olan bir istatistik
- üstteki üç nesne için bir istatistik ve kalan nesnelerin toplamı
- dört tanımlı istatistik değeri içeren bir nesne

Döngü Kriteri seçeneğinde seçilen referansa bağlı olarak, çeşitli ek öğeleri görüntülemek için bir döner piramit tanımlanabilir.

## Important

İstatistik zamanı temsil ediyorsa, halkanın merkezindeki özetlenen değer tüm istatistikler için kullanışlı olmayabilir (örneğin, Bekleyen En Eski Arama).

## Grid küçük aracı



The screenshot shows a grid tool titled "Agent Login". It contains a table with three columns: Name, Current Status, and Login Time. The data is as follows:

Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47



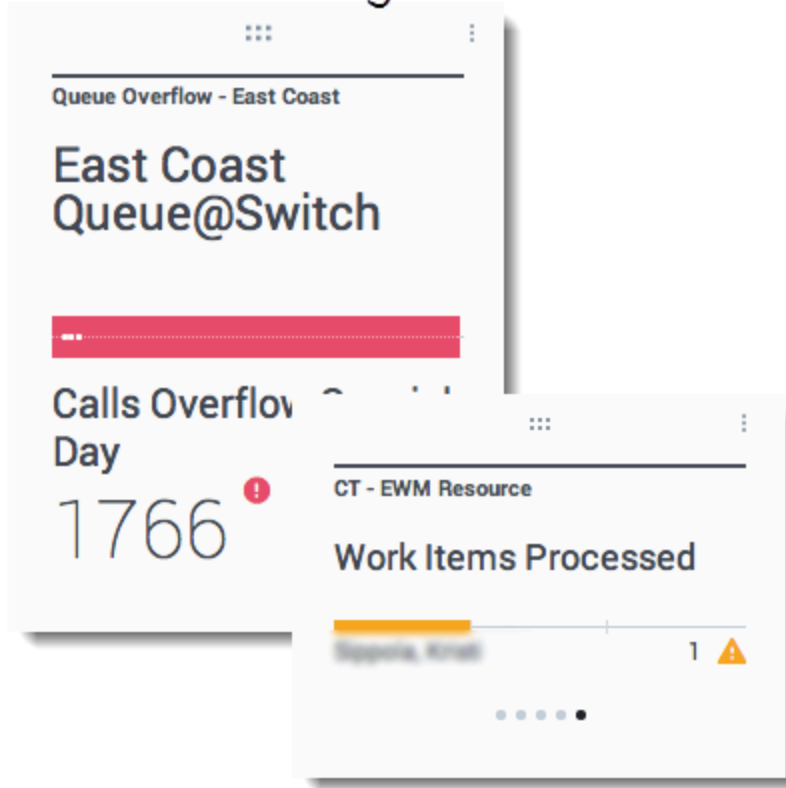
The screenshot shows a grid tool titled "CT - EWM Resource". It contains a table with four columns: Name, Work Items Processed, Calls Processed, and Avg Processing Time. The data is as follows:

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

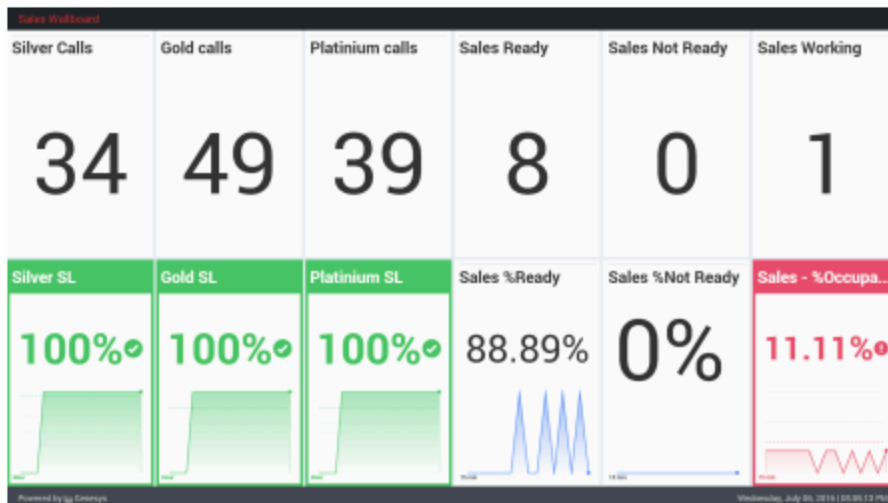
Izgara küçük aracı öğelerin ve bunlarla ilgili istatistiklerin bir listesini görüntüler.

KPI küçük aracı

### dashboard KPI widgets



### wallboard KPI widgets



## Important

KPI küçük araçlarındaki çubuk grafiklerin maksimum değeri, bu küçük araçtaki istatistik için seçilen tüm nesnelere maksimum değeri ya da bu küçük araç için yapılandırılan uyarının maksimum değeridir.

## Pano KPI Küçük Aracı

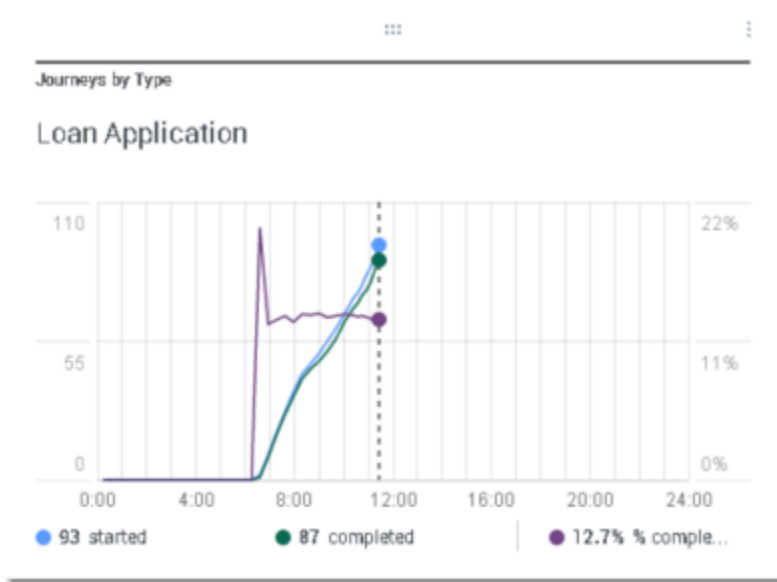
Pano KPI küçük aracı, Döngü Kriteri seçeneğinin değerine göre birden çok nesne için bir istatistik ya da bir istatistik için birden çok nesne görüntüler. Şununla Döngü seçeneği, eğer küçük araç grup yerine tek tek seçilmiş nesnelere sahipse kullanılabilir.

## Duvar panosu KPI Küçük Aracı

Duvar panosu KPI küçük aracı pano KPI küçük aracından farklıdır. Duvar Panosu KPI küçük aracı seçilen bir nesne için yalnızca bir istatistiği görüntüler ve büyük ekran boyutları için tasarlanmıştır. Yalnızca normal bir küçük araç ile küçük grafik küçük aracı arasında seçim yapabilirsiniz.

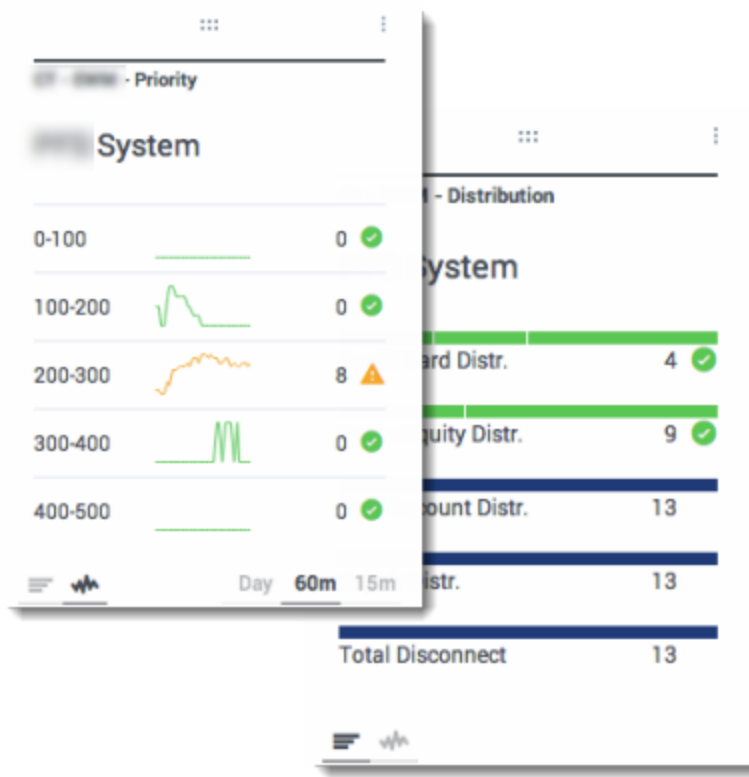
**Format** seçeneğini **Çizgi** olarak değiştirirseniz bir istatistik trendi için ek bir çizgi etkinleştirebilirsiniz.

## Çizgi Grafiği



Her bir müşteri temsilcisi tarafından yanıtlanan aramaların trendini çizgilerle bağlanan noktalar olarak karşılaştırmak için çizgi grafikleri kullanın.

## Liste küçük aracı



Liste küçük aracı bir çok nesne için bir istatistik ya da bir nesne için bir çok istatistik görüntüler. Seçilen referansa bağlı olarak, Başlık türü seçeneği bu küçük araç türü için mevcut olabilir.

Liste küçük araçlarındaki çubuk grafiklerin maksimum değeri, bu küçük araçtaki istatistik için seçilen tüm nesnelerin maksimum değeri ya da bu küçük araç için yapılandırılan uyarının maksimum değeridir.

## Important

Sayısal olmayan (hata) değerler, önceki ve sonraki geçerli değerler arasında düz bir çizgi çekmek için sayısal olarak dönüştürülür.

Örneğin, bir istatistik geçmiş değerler içeriyorsa:

10, 10, 10, 10, Hata, Hata, Hata, 50, 50, Null, 10.

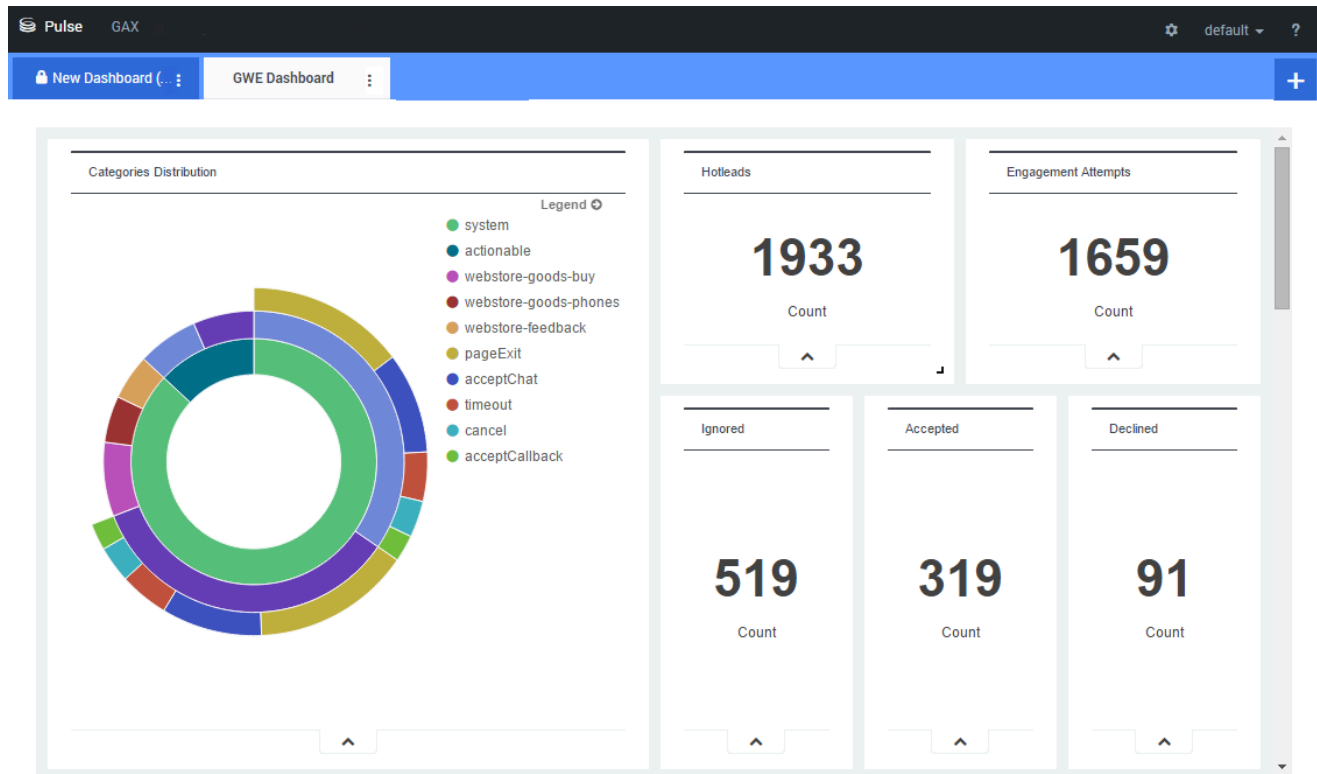
Grafik değerleri aşağıdaki gibi düz bir çizgi üzerinde çizilebilir:

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

## Harici Bileşeni Göster

Bir IFRAME küçük aracını, bir harici URL'den gelen içeriği Genesys Pulse panosunda göstermek için kullanabilirsiniz. Harici içeriğinizi, Genesys Pulse'da istediğiniz şeyi görüntülemeye çalışmadan önce uyarlamak isteyebilirsiniz. Genesys Pulse gerçekte iFrame içinde hiçbir şeyi değiştirmez, ancak içerik kullanılabilir alandan büyükse kaydırma çubukları sunacaktır.

Harici içeriği görüntülemek için IFRAME küçük araçlarını kullanma



**Yeni bir küçük araç ekleyin** ve IFRAME şablonunu seçin.

Bir IFRAME küçük aracı için **Pano Küçük Araç URL**'sinin web adresi gereklidir. **Genişletilmiş Küçük Araç URL** içeriği için ikinci bir web adresi kullanmak isteyebilirsiniz, çünkü panonun boyutuna genişletilen küçük araçlar, normal pano küçük aracına göre grafikler halinde daha fazla ayrıntı sunabilir.

### [+] IFRAME Küçük Araç Seçenekleri

IFRAME küçük araçları için mevcut görüntüleme seçenekleri aşağıdadır:

- **Küçük Araç Başlığı**—Küçük Aracınızın üst kısmında görünen başlık. Bunu, küçük araç içeriğini

tanımlamak için kullanın.

- **Boyut**—Küçük Aracınızın genişlik ve yükseklik oranı.
- **Yeniden boyutlandırmaya izin ver**—Kullanıcıların küçük aracı yeniden boyutlandırmasına izin verir.
- **Küçük Araç yenileme hızı**— Genesys Pulse'ın küçük araç içeriğini güncellemek için beklediği, saniye cinsinden süre miktarı.
- **Pano Küçük Araç URL'si**—Küçük Aracınızda görüntülemek istediğiniz içeriğin web adresi.
- **Otomatik yenileme**—Genesys Pulse'un içeriği küçük araç yenileme hızı ayarında belirtilen hızda otomatik olarak yenilemesini sağlar.
- **büyütülmüş Küçük Araç URL'si**—Genişletilmiş küçük aracınızda görüntülemek istediğiniz içeriğin web adresi.
- **Otomatik yenileme**—Genesys Pulse'un içeriği küçük araç yenileme hızı ayarında belirtilen hızda otomatik olarak yenilemesini sağlar.

## Important

2

## Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- [Panoları ve duvar panolarını yönetme](#)
- [Panonuza ya da duvar panonuza rapor küçük araçları ekleyin](#)



## Küçük Araç Şablonları

Küçük Araç oluşturma sürecini kolaylaştırmak için Küçük Araç şablonları oluşturabileceğinizi ve kullanabileceğinizi biliyor muydunuz? Uygun ayrıcalıkları olan kullanıcılar şablonlar oluşturabilir ya da bunları değiştirebilir. Ardından şablonunuzu kullanarak çeşitli küçük araçlar oluşturabilirsiniz.

### Küçük araç şablonlarını yönetme

The screenshot displays the Pulse GAX interface for managing widget templates. The top navigation bar includes the Pulse logo, the user name 'GAX', a settings icon, and a 'default' dropdown menu. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and 'Widget Template M.'. A 'settings' label with an arrow points to the settings icon. The main content area shows a 'Widget Template Management' section with a 'New Template' button, a search bar, and a table of 19 templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Mo'. The 'Agent Group Status' template is highlighted. To the right, there is a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template, showing an 'Edit' button and a description.

Widget Template	Type	Mo
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Paylaşılan küçük araç şablonlarını yönetmek için **Ayarlar** adımını seçin.

Bir şablon oluşturmanın en kolay yolu, Genesys Pulse dahilinde mevcut bir küçük araç şablonunun klonlanması ve düzenlenmesidir. Genesys Pulse, Genesys çözümleri tarafından ele alınan raporlama etkinlikleri için tipik olan istatistikler ile tamamlanan bir dizi temel ön tanımlı şablon sunar. Uygun ayrıcalıkları olan kullanıcılar şablonlar oluşturabilir ya da mevcut şablonları değiştirebilir.

Bir küçük araç şablonu oluşturmak için şunları eklemeniz ve yapılandırmanız gerekir:

- Bir ya da daha fazla nesne türü.
- Bir ya da daha fazla istatistik.

- Bilgileri görüntülemek için özel seçenekleri olan bir küçük araç.

### Important

Küçük araçlar oluştururken ya da düzenlerken istatistikleri ve gösterim seçeneklerini gizleyebilir ya da gösterebilirsiniz. Yalnızca kullanıcı tarafından oluşturulan şablonları düzenleyebilirsiniz. Pulse, GAX Uygulaması nesnesinin [pulse] kısmındaki şablonları\_yükle yapılandırma seçeneğini false olarak ayarlamadığınız sürece ön tanımlı şablonlarda yapılan değişiklikleri, Pulse başlatıldığında orijinal ön tanımlı şablonlar ile değiştirir.

## Şablonları diğer kullanıcılardan gizle

The image shows a 'Save Dashboard' dialog box with the following fields and options:

- Dashboard Name \***: Input field containing 'New name1'.
- Description**: Input field containing 'Optional'.
- Save to Genesys Configuration Server** (circled in red).
- Dashboard Name** and **Modified** columns in a table below.
- Saved Location**: /Environment/Scripts/New name1.
- Cancel** and **Save** buttons.

The 'Details' panel on the right shows:

- New name1** (Title)
- Modified February 19 2016 by pulse
- Launch**, **Print**, and **Delete** buttons.
- Description:**
- Access Groups:** Permissions are set via GAX Configuration Manager.
- [Link to Configuration Manager](#) (circled in red).

Küçük araç şablonlarınızı oluştururken başkalarının şablonlarınızı görmesini ve kullanmasını önleyebilirsiniz.

### Important

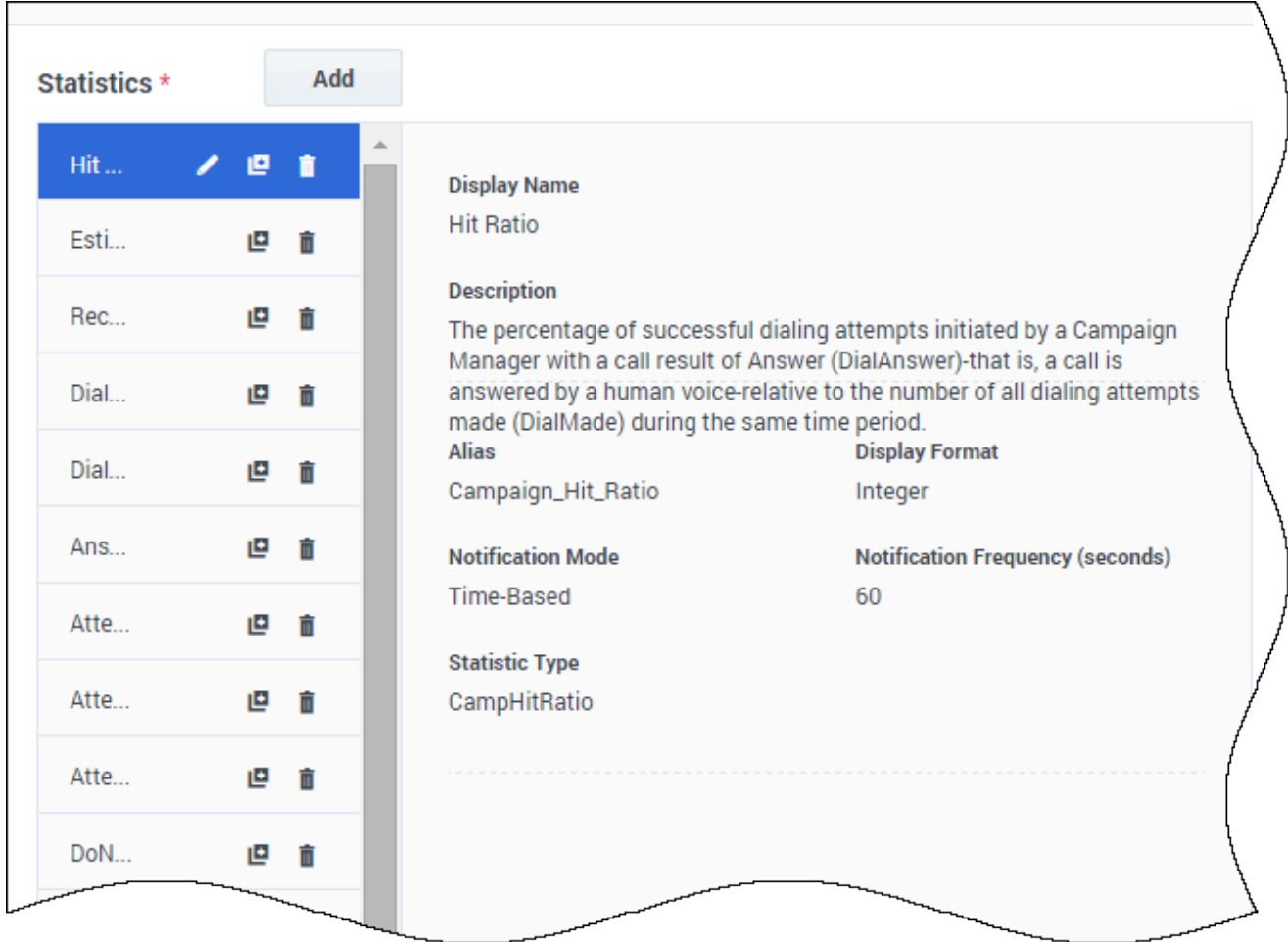
Diğer kullanıcıların küçük araç şablonlarınızı kullanmasını önlemek için GAX izinleriniz olmalıdır: Configmanager'a Eriş; Betikleri Oku; ve Betikler Oluştur/Tam Betik Kontrolü.

Şablonlarınızı kaydederken, **Genesys Yapılandırma Sunucusuna Kaydet** seçeneğini seçin.

Ardından, şablon yönetiminden, sağ alttaki **Gruplara Eriş**'in **Yapılandırma Yöneticisine Bağla** ögesine tıklayın.

Burada şablonlarınızda kişilerin hangi izinlere sahip olacağını tanımlayabilirsiniz.

## İstatistikleri seçme



Pulse istatistik tanımında, istatistik parametrelerini, bunların ortamdaki herhangi bir StatServer'da mevcut olup olmadığı fark etmeksizin belirleyebilirsiniz. Bu, ayrıca, Pulse'a bağlanan StatServer'ın ilgili seçenekleri (örneğin, istatistik türleri ve filtreler) içermesini sağlamak için StatServer seçeneklerini de güncellemeniz gerektiği anlamına gelir. İstatistikleri gerektiği gibi gösterebilir ya da gizleyebilirsiniz.

En az bir dize olmayan istatistik eklemeniz gerekiyor.

Şablonunuza dahil edilecek istatistikleri ve özellikleri seçin. Pulse istatistikleri [sayfasında ayrıntılı olarak açıklanmaktadır](#)=b89973fe-e5a3-4af2-9934-ada0ffcafa62 templates.xls dosyası. Bu dosyayı belirli bir istatistik açıklaması için kullanabilirsiniz.

Pulse, bir istatistik seçtiğinizde istatistiğin ayrıntılarını görüntüler. Bu bilgi, Pulse'ın StatServer'a gönderdiği isteği oluşturan istatistik türü tanımının bileşenlerini ve diğer parametreleri içerir. Pulse dahilinde bir istatistik tanımını, bir şablonu oluştururken, klonlarken ya da düzenlerken değiştirebilirsiniz.

## Sütunlara Göre İstatistik Grubu

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 \* Changes-Based

Statistic Type \* ExtendedCurrentStatus

Time Profile

Insensitivity

Time Range

Filter

Hide Statistic

Filter Out LoggedOut Agents

Show Agent State Icon

Additional Data

Hardware Reason Codes

Software Reason Codes

User Data

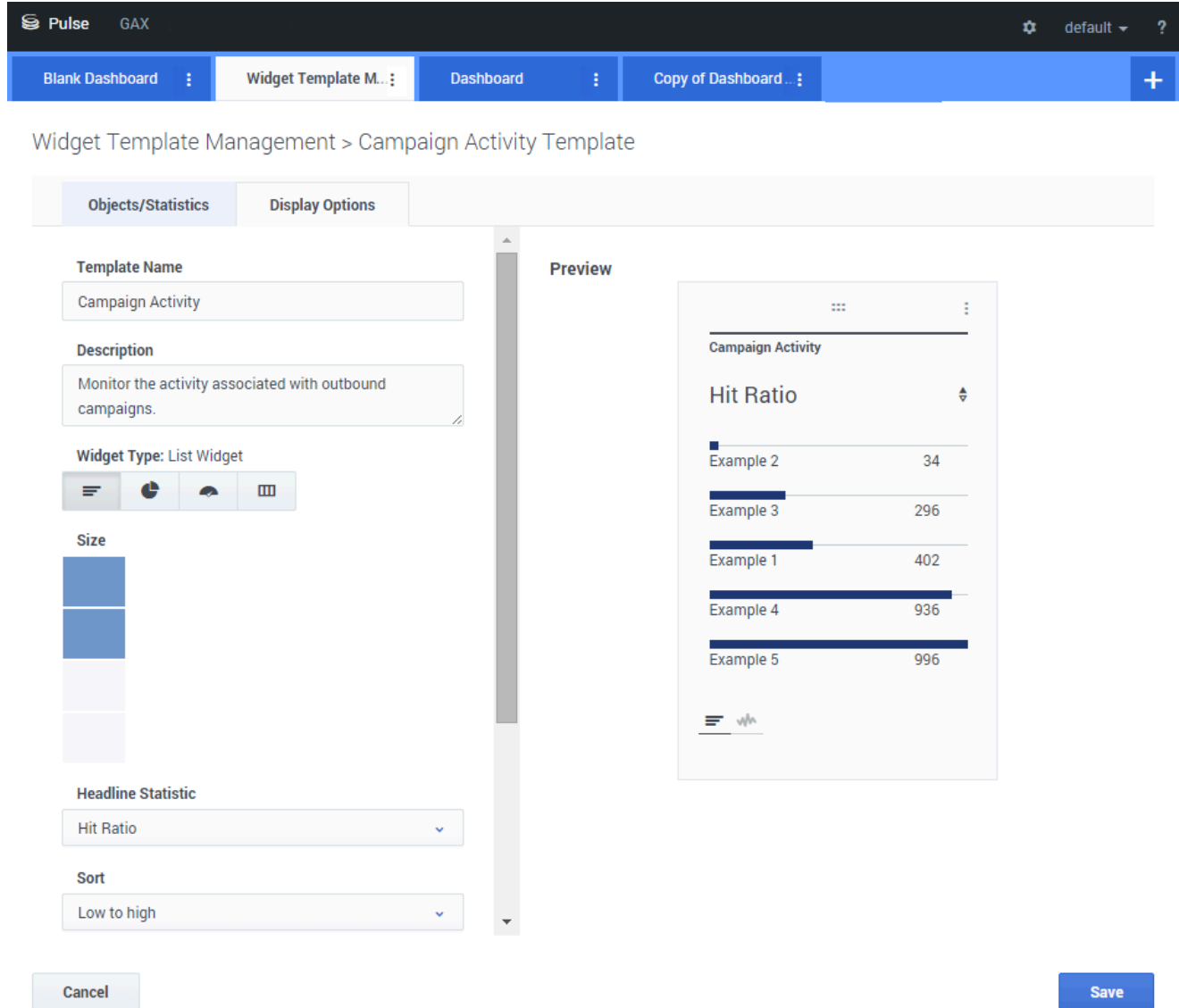
Group by Columns

Önce, Stat Server Seçeneklerinde **GroupBy** ile StatType ve **GroupByColumns** tanımlanmalıdır.

İstatistikler tanımlandığında, **Group by Columns** alanını kullanarak istatistiği içeren bir şablon oluşturabilirsiniz. Bkz. [İstatistik Özellikleri sayfasında GroupBy](#).

Ardından bu yeni şablonu kullanarak küçük araçlar oluşturabilirsiniz.

## Ekran seçenekleri



Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics Display Options

Template Name  
Campaign Activity

Description  
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size  
Large

Headline Statistic  
Hit Ratio

Sort  
Low to high

Preview

Campaign Activity

Hit Ratio

Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel Save

Şablonunuzu doğrulamanın nihai adımı rapor küçük aracının gösterim seçeneklerini tanımlamaktır. Bu, kullanıcıların gördüğü şeydir, ancak kullanıcılar daha sonra kendi panolarındaki seçenekleri değiştirebilir.

- Rapor küçük aracını adlandırın ve başlık girin
- Görüntülenecek **Küçük Araç Türü**'nü seçin.
- Ek mevcut seçenekleri seçin

**Not:** Liste ve KPI küçük araçlarındaki çubuk grafiklerin maksimum değeri, bu küçük araçtaki istatistik için seçilen tüm nesnelere maksimum değeri ya da bu küçük araç için yapılandırılan

uyarının maksimum değeridir.

- Görselleştirme (örneğin, eşikler ve boyut) ile ilgili seçenekleri seçin.
- İsteğe bağlı: Değişiklik tabanlı istatistikleri (Geçerli Durum ve Genişletilmiş Geçerli Durum) kullanmak üzere yapılandırılmış şablonlar için, **hızlı güncellemeleri etkinleştir** ayarını yapın. Bkz. [Hızlı Küçük Araç Güncelleştirmeleri için RabbitMQ Dağıtma](#).
- Gerekliyse, uyarılar için istatistikleri seçin ve uyarı değerlerini (1 ile 3 arasında) tanımlayın.

### Important

Ortamınızın kullanmayı planladığınız küçük araç sayısı ve yenileme hızı ile başa çıkabileceğini onaylayın. Daha kısa bir yenileme hızı, CPU, Bellek, Disk ve Ağ kaynak kullanımını artırır.

## Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- [Küçük Araç Türleri](#)
- [Popüler gerçek zamanlı raporlar](#)
- [Harici içeriği bir IFRAME küçük aracı kullanarak görüntüleme](#)
- [İstatistik özellikleri](#)
- [Rapor formülleri](#)
- [Şablon işlev kitaplığı](#)

# İstatistik Özellikleri

**Şablon sihirbazında** bir istatistik seçtiğinizde, Genesys Pulse istatistik özelliklerinin değerlerini görüntüler. Bu istatistik özellikleri aşağıda açıklanmıştır.

## Important

2

## Takma adlar

Takma Adlar istatistiğin teknik adını temsil eden benzersiz bir ad olmalıdır. Birinci karakter için bir ASCII harfi kullanın.

## Takma Adları Göster

Gösterim Takma Adları, raporda görüntülenen addır.

## Açıklama

Açıklama istatistiğin işlevsel anlamını sunar.

## Görüntüleme Biçimi

Gösterim Biçimi, değerlerin zaman ya da sayı olarak gösterilmesini ve sayı ise ondalık basamak sayısını belirler. Seçtiğiniz istatistiğe bağlı olarak, açılır menüde kullanılabilir biçimler zaman tabanlı ya da sayısaldır.

**Değerlerin Listesi:** Zaman, Tam Sayı, Sayı, Yüzde, Dize

`{{CloudStep_Stack |title=Filtreler |text=Filtreler`, istatistik hesaplanırken kullanılan işlemlerdeki istatistiksel filtreleri temsil eder. Filtrelenmiş istatistiklerin nasıl tanımlandığını öğrenmek için bkz. "İstatistiksel Kategoriler" bölümü, [[Framework Stat Server User's Guide](#)].

Filtrelerin listesi, GAX Yapılandırma bölümünde bulunabilir. Bu görünüm, Pulse tarafından kullanılan



Stat Server uygulama seçeneklerinde mevcuttur.

Hesabınız bu bölüme erişim ayrıcalıklarına sahip olmalıdır.

GAX dahilinde bir filtre ekleyebilir, düzenleyebilir ya da silebilirsiniz.

**Filtreler Örneği** Diyelim ki aramaları dile göre filtrelemek istiyorsunuz: Kuruluş, İspanyolca konuşan müşteriler için İspanyolca dilini ve değerini tanımlamak amacıyla anahtar Language değerini belirlemişse, Language/Spanish anahtar-değer çifti içinde eklenen veriyi içeren aramaları aramak için PairExists UserData işlevini kullanabilirsiniz.

Stat Server Özellikler ekranının Seçenekler sekmesinde, bir SpanishLanguage seçeneğini [Filtreler] kısmında ekleyebilir ve "Language" anahtarı ile "Spanish" değerini içeren veriye sahip aramalar için filtrelemeyi belirleyebilirsiniz.

Örnek Ad alanında SpanishLanguage ve Değer alanında PairExists("Language","Spanish") olabilir.

Şimdi, bir müşteri temsilcisi "Spanish/Language" anahtar-değer çiftini bir masaüstü uygulamasından aramalara eklediğinde, aramalar istatistiksel hesaplamalardan filtrelenir.

|media1=Pulse\_85105\_StatOptions4.png } }

## Formül

Statistics \*
Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

✓

**Display Name \***

**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 \*** **Display Format \***

Campaign\_Answers Integer

Formula

---

Hide Statistic  Show Agent State Icon

Save

İstatistik ayrıntısı bölümünde bir **formül** oluşturma yoluyla istatistikleri oluşturabilir ya da özelleştirebilirsiniz.

Formül javascript tabanlı bir söz dizimi kullanır, bu söz dizimi sayesinde diğer istatistikler tarafında verilen değerlerle ifadeleri hesaplayabilir ve daha spesifik hesaplamalar için Genesys tarafından sağlanan işlevleri kullanabilirsiniz. Örneğin, kuyruğunuzdaki terk edilen arama yüzdesini hesaplamak için, kuyruğunuzda yer alan terk edilen aramaların teklif edilen aramalara oranını hesaplayabilirsiniz.

Genesys Pulse, teklif edilen aramaların Teklif Edilen istatistik takma adı ile tanımlandığını ve terk edilen aramaların Terk Edilen istatistik takma adı ile tanımlandığını varsayar.

Formül geçerli bir Result değeri döndürmeli ve aşağıdaki söz dizimine sahip şablon dahilinde herhangi bir istatistiğe erişebilmelidir: Veri.<İstatistik Takma Adı>.Değer

Tüm formüller Sonuç değişkeni için bir atama içermelidir (örneğin, Sonuç=). Formül hesabının Sonucu bu değişkenin nihai değeridir.

Örneğin, burada G.GetAgentNonVoiceStatus(): işlevini kullanan bir formül vardır

```
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

Segment	Language		
N/A	N/A		
N/A	N/A		
yer	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
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

## Important

- GroupBy, 8.5.103 sürümünde dahil edilen StatServer işlevine dayanmaktadır. Daha fazla bilgi için bkz. [StatServer User Guide](#).
- Pulse, istatistiklerin tümü ya da hiçbiri için aynı ifadeye GroupBy uygulandığında ekran görüntülerini destekler.
- Arama sırasında değiştirilen kullanıcı verisini içeren bir GroupBy ifadesi kullandığınızda, ilgili arama grup içinde eski değer ile (ya da değersiz) VE grup içinde yeni değer ile sayılacaktır. Bu nedenle TotalNumber istatistiklerinde, tüm değerleri gruplar için ekliyorsanız, istatistiklerin toplan değerinden daha fazlasına sahip olursunuz.

GroupByColumns seçeneği Pulse küçük araçlarının hazırlanmasını kolaylaştırır ve Grid küçük araçların ve bir genişletilmiş küçük araç sekmesindeki Veri görünümünde çok boyutlu veri sunumu (GroupBy yeteneği) sağlar.

GroupBy sütunları, virgül ile ayrılan geçerli benzersiz diğer adlar içermelidir.

GroupBy yeteneği tarafından kullanılan StatType aşağıdaki ek öznitelikleri tanımlamalıdır:

- **GroupBy**—, virgülle ayrılan gruplandırma ifadeleri içerir
- **GroupByColumns**—, virgülle ayrılan gruplandırma ifadeleri için diğer adlar içerir

### Örnek:

Dile ve Segmente göre gruplanan dahili aramaların sayısını izlemek için, bir ölçütü açıkça tanımlamak ve filtreler uygulamak yerine, Stat Server'da StatType için GroupBy ve GroupByColumns öğelerini tanımlayın:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

Küçük araç şablonunuza bu StatType'ı temel alan bir ölçüt dahil edin ve **Group By Columns** alanının "Language, Segment" dizesi ile doldurulduğundan emin olun.

## Important

StatType GroupByColumns özniteliği diğer adındaki tüm ölçütler **Gruba Göre Sütunları** alanına dahil edilmelidir ya da tüm GroupBy verisi yok sayılır.

Bir şablon oluşturduğunuzda **Sütunlara Göre Grup** seçeneğini kullanabilirsiniz.

## Duyarsızlık

Duyarsızlık, İstatistik Sunucusunun kendi istemcilerinin istatistiksel değerlerinin güncellemelerini göndermesi için bir koşulu açıklamaktadır. Bu parametrenin değerindeki bir artış genelde ağ trafiğini azaltır, ama aynı zamanda raporlama doğruluğunu da azaltır, zira değerler sık güncellenmez. Bu ayar İstatistik Sunucusu yapılandırmasında değil, daha ziyade kendi değerini İstatistik Sunucusuna her bir istatistik isteği ile geçiren istemcilerde görünürdür.

Duyarsızlık sıfırlama tabanlı istatistiklerde hiçbir rol oynamaz. Zaman tabanlı ya da değişiklik tabanlı bildirim modunda, önceki değer ile yeniden hesaplanan değer arasındaki farkın mutlak değeri ya da yeniden hesaplanan değere yüzde oranı en az Duyarsızlık adımında belirtilen sayıya eşit ise İstatistik Sunucusu yalnızca yeniden hesaplanan değeri rapor eder.

Örneğin, sonuç uzun bir tam sayı veri türü içeriyorsa—zira bu durum istatistiklerin ölçüm süresi için geçerlidir—İstatistik Sunucusu karşılaştırma için değerlerdeki mutlak farkı kullanır. Bu durumda Duyarsızlık ayarı 5 olarak verildiğinde, İstatistik Sunucusu, yeni ve eski sonucu arasındaki farkın mutlak değeri en az 5 (genellikle saniye) olduğunda yeniden hesaplanan sonucu istemcisine gönderir.

## Bildirim Modu

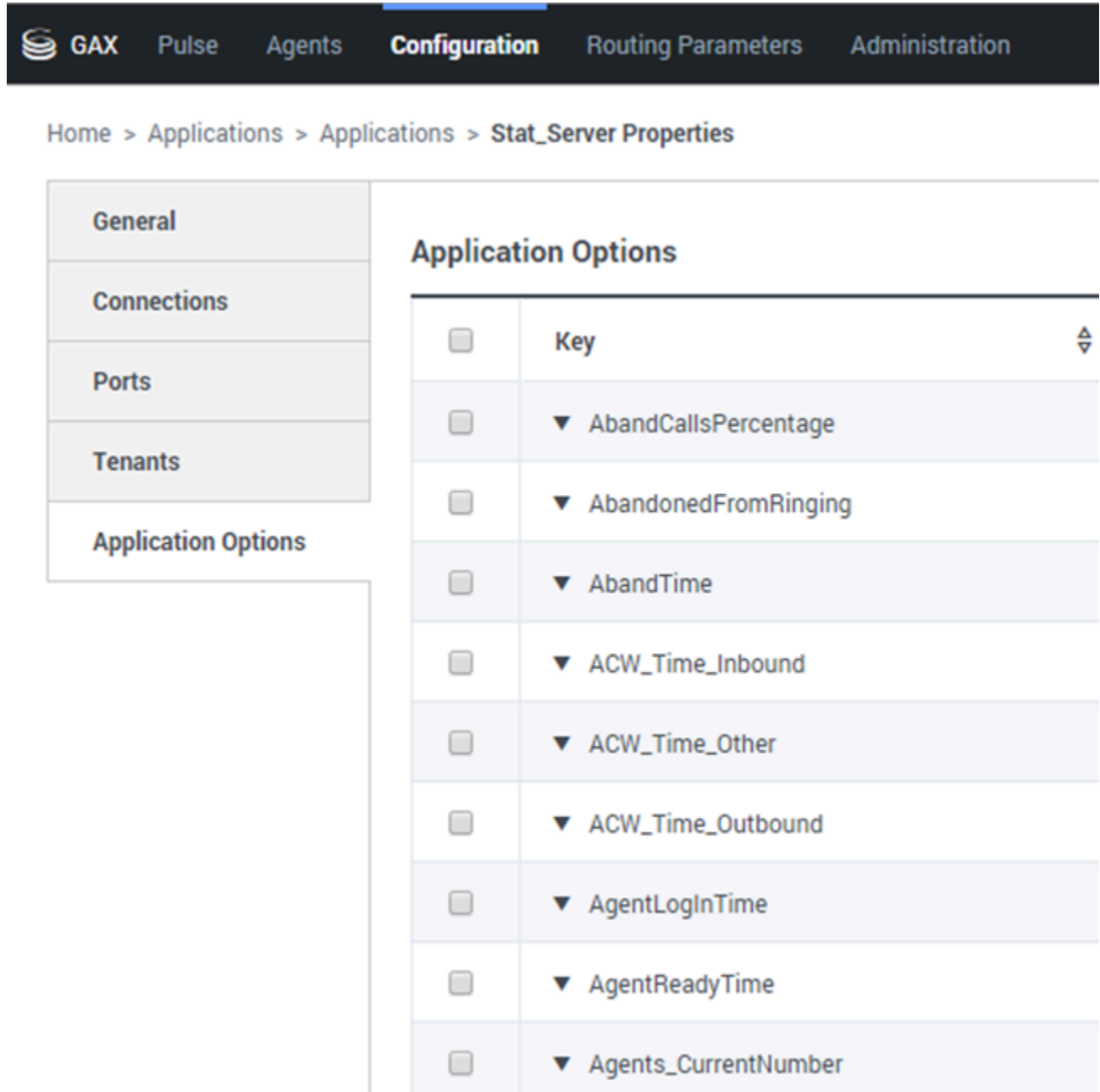
Bildirim Modu, İstatistik Sunucusunun güncellenmiş istatistiksel değerleri ne zaman göndereceğini belirler. Geçerli seçenekler şunlardır:

- **Zaman Tabanlı**—Bu Bildirim Modunu, Stat Server'a, istatistikleri Bildirim Sıklığı özelliğinde görüntülenen sıklığa göre yeniden hesaplaması talimatı vermek için seçin. Stat Server, ancak son rapor edilen değere olan mutlak fark duyarsızlık özelliğini aştığında Genesys Pulse'a yeni bir değer gönderir.
- **Değişim Tabanlı**—Bu Bilgilendirme Modunu, Stat Server'a, Genesys Pulse'ı değişiklikler hakkında hemen bilgilendirmesi talimatını vermek için kullanın.
- **Bildirim Yok**—Bu seçeneği, İstatistik Sunucusuna güncellemeleri bildirmemesi talimatı vermek için seçin. Güncellemeler bu durumda kapatılır.
- **Sıfırlama Tabanlı**—Bu Bildirim Modunu, Stat Server'a, sıfıra (0) ayarlamadan hemen önce Genesys Pulse değerini bildirmesi talimatı vermek için seçin. Geçerli Durum istatistikleri Sıfırlama Tabanlı bildirim modunda istenemez.

## Bildirim Sıklığı

İstatistik Duyarsızlık alanında görüntülenen değerden fazla değişirse Stat Server istatistikleri yeniden hesaplamasının ve Genesys Pulse'ı bilgilendirmesinin, saniye cinsinden ne sıklıkta olacağını belirlemek için Bilgilendirme Sıklığını kullanın. Bu alan, istatistik için yalnızca Zaman Tabanlı bir Bildirim Modu seçildiğinde kullanılır.

## İstatistik Türü



The screenshot shows the GAX Configuration page. The navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (selected), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties. The left sidebar has tabs for General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with 11 rows, each representing a configuration option. Each row has a checkbox, a key name, and a dropdown arrow.

<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	▼

Zorunlu İstatistik Türü, İstatistik Sunucusundaki istatistik türünü tanımlayan parametreleri görüntüler. Ortamda mevcut İstatistik Türlerinin listesi, Yapılandırma bölümündeki Genesys Administrator

Extension (GAX) üzerinden erişilebilir olmalıdır. Bunları Genesys Pulse tarafından kullanılan Stat Server uygulamasının Uygulama Seçeneklerinde görüntüleyebilirsiniz.

Hesabınızın Yapılandırma bölümüne erişim ayrıcalıkları olmalıdır.

GAX dahilinde bir istatistik ekleyebilir, düzenleyebilir ya da silebilirsiniz.

Bu liste, Genesys Pulse şablonları elektronik tablosunda ayrıntıları verilen istatistik türleri ile aynı olmalıdır.

İstatistik Türü tanımları hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Türü Çerçevesi İstatistik Sunucusu Kullanım Kılavuzu](#).

## Zaman Profili

GAX
Dashboard
Agents
Configuration
Routing Parameters
Administr

Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties

General	<h3 style="margin-top: 0;">Application Options</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">Key</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>OneDay,Growing</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour,Growing</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHourSlide,Sliding</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute,Growing</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin,SinceLogin</td> </tr> </tbody> </table>		Key	<input 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
		Key																	
<input 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																	
Connections																			
Ports																			
Tenants																			
Options																			
Permissions																			
Dependencies																			
Application Options																			

İstatistiğin Zaman Profilini tanımlamak ve geçmiş toplama değerlerinin hesaplanma aralığını belirtmek için Zaman Profilini kullanın. Tüm zaman profilleri bölümünde, Genesys Yapılandırmasındaki İstatistik Sunucusu Uygulama nesnesinin Zaman Profillerinde yapılandırma seçenekleri olarak tanımlanır. Zaman profillerinin nasıl ayarlandığı konusunda daha fazla bilgi için bkz. [Framework Stat Server User's Guide](#).

Ortamda mevcut Zaman Profilleri listesi, GAX Yapılandırma bölümünden erişilebilir olmalıdır. Bu görünüm, Genesys Pulse tarafından kullanılan Stat Server uygulama seçeneklerinde mevcuttur.

Hesabınızda bu bölüme erişim ayrıcalıkları olmalıdır.

GAX dahilinde bir Zaman Profili ekleyebilir, düzenleyebilir ya da silebilirsiniz.



Zaman Profili dört ana tür içerir:

- Büyüme
- Kaydırma
- Seçim
- SinceLogin

### Zaman Profilleri Örnekleri

- Varsayılan,Büyüme—Varsayılan zaman profili bir Büyüme aralığı türü kullanır ve her gece yarısında istatistikleri sıfıra (0) sıfırlar. Varsayılan değer 00:00 olarak ayarlanır.
- Son Saat, Kayar—Son Saat zaman profili bir Kayar aralık türü kullanır ve son saatteki etkinliği 15 saniyede bir alınan örnekleme ile izler. Varsayılan değer 3600:15 olarak ayarlanır.
- SinceLogin,SinceLogin—SinceLogin, acente oturum açtığı anda istatistikleri sıfıra (0) sıfırlar. İstatistikler, acente DN'de oturumda kaldıkça (varsa) birikmeye devam eder. SinceLogin aralık türü, yalnızca acente-nesne istatistikleri için olan istatistiksel verileri toplar.
- Vardiyalar,Büyüme—Vardiyalar adındaki bir zaman profili, 3:00 AM, 7:00 AM, 11:00 AM, 1:00 PM, 7:00 PM ve 1:00 AM'deki vardiya değişimlerin istatistikleri sıfıra sıfırlar. Varsayılan değer 3:00 +4:00, 13:00 +6:00 olarak ayarlanır.

## Zaman Aralığı

The screenshot shows the GAX Configuration page for Stat\_Server Properties. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The main content area is titled "Application Options" and contains a table with the following rows:

<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

Zaman Aralığı sınırlı bir dizi istatistik için verinin ne zaman toplanacağını belirler. Zaman profillerinin nasıl ayarlandığı konusunda daha fazla bilgi için bkz. [Framework Stat Server User's Guide](#).

Zaman Aralıklarının listesi, GAX Yapılandırma bölümünde bulunabilir. Bu görünüm, Genesys Pulse çözümü tarafından kullanılan Stat Server uygulaması seçeneklerinde mevcuttur.

Hesabınızın bu bölüme erişim ayrıcalıkları olmalıdır.

GAX dahilinde bir zaman aralığı ekleyebilir, düzenleyebilir ya da silebilirsiniz.

Zaman aralıkları aşağıdaki kategorilerde bulunan istatistikler için geçerlidir:

- Zaman Aralığındaki Toplam Sayı
- Zaman Aralığı Yüzdesindeki Toplam Sayı
- Zaman Aralığındaki Geçerli Sayı
- Zaman Aralığı Yüzdesindeki Geçerli Sayı
- Hizmet Faktörü 1
- Zaman Aralığındaki Toplam Süre

### **Zaman Aralığı Örneği**

Diyelim ki 30 saniye içinde yanıtlanan toplam arama sayısını hesaplamak istiyorsunuz. Bunu yapmak için, Ad alanında Aralık 0-30 ve Değer alanında 0-30 girin.

Bu örnekte, toplam arama numarasını hesaplayan bir Pulse istatistiği "Aralık 0-30" zaman aralığını temel almaktadır. Bir arama 25 saniye kuyrukta bekledikten sonra, ikinci bir arama 40 saniye sonra, ve üçüncü bir arama 10 saniye sonra yanıtlanırsa, İstatistik Sunucusu yalnızca birinci ve üçüncü aramaları kaydeder.

## Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- [Küçük araç şablonları](#)
- [Rapor formülleri](#)
- [Şablon işlev kitaplığı](#)

## Rapor Formülleri

Raporlarınızda birini farklı ya da ek bir istatistik gerektirdiğine karar verirsiniz, raporun şablonunu bunun olacağı şekilde düzenleyebilirsiniz. Bu işlemi rapor şablonuna, istediğiniz istatistiği ya da anahtar performans göstergesini (KPI) getiren bir formül ekleyerek yapabilirsiniz.

Verilen standart şablonları değiştiremeyeceğinizden, standart raporlardan birinde değişiklik yapmak isterseniz, yalnızca şablonun bir klonunu üretin ve değişiklikleri yeni şablonda yapın.

Bu istatistikleri kim oluşturabilir? Genesys Pulse şablonları oluşturup düzenleyebiliyorsanız, formülleri de kullanabilirsiniz.

### Important

Formüllerin nasıl kullanılacağını zaten biliyorsanız, **işlev kitaplığını** formülleri oluşturmanızda yardımcı olarak kullanabilirsiniz.

## Bir formül ekle

**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

İstatistik ayrıntısı bölmesinde bir küçük araç ya da şablon düzenlerken, istatistikleri bir formül oluşturma yoluyla oluşturabilir ya da özelleştirebilirsiniz.

Formül javascript tabanlı bir söz dizimi kullanır, bu söz dizimi sayesinde diğer istatistikler tarafında verilen değerlerle ifadeleri hesaplayabilir ve daha spesifik hesaplamalar için Genesys tarafından sağlanan işlevleri kullanabilirsiniz. Örneğin, kuyruğunuzdaki terk edilen arama yüzdesini hesaplamak için, kuyruğunuzda yer alan terk edilen aramaların teklif edilen aramalara oranını hesaplayabilirsiniz.

## Yüzdeleri görüntüle

Statistics \*
Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers		
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

**Display Name \***

**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 \*** **Display Format \***

Formula

---

Hide Statistic  Show Agent State Icon

Save

Diyelim ki iki metriğe dayanan yüzdeleri görüntülemek istiyorsunuz. Aşağıdaki örneği, istediğiniz istatistikleri kullanarak kopyalamanız yeterlidir.

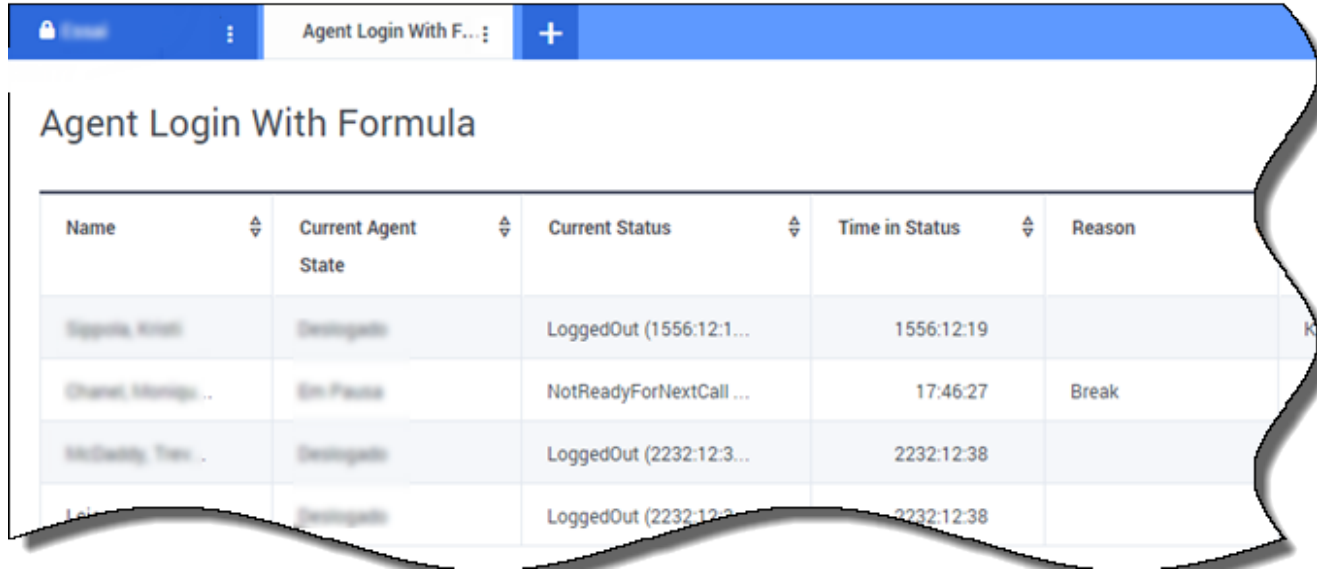
Bu örnekte, hem gelen hem de giden arama toplamında giden aramaların yüzdesini almak istiyoruz. Formül, aşağıdaki söz dizimine sahip bir şablon dahilinde herhangi bir istatistiğe erişebilir:  $Veri.İstatistik Takma Adı.Değer$ . Formül geçerli bir Sonuç değeri döndürmelidir.

Aşağıdaki formülde, giden aramaların Giden istatistik takma adı ve gelen aramaların Gelen istatistik takma adı ile tanımlandığını varsayıyoruz.

**Formül: Bir Yüzde Hesapla**

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

Müşteri Temsilcisi Durumu KPI'lerini nasıl görüntüleyebilirim?



Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Support Kral	Dezayade	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Channel Manag...	En Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McDaddy, Tr...	Dezayade	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Dezayade	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Diyelim ki acente durumu için KPI'leri görüntülemek istiyorsunuz. Yalnızca Current\_Status istatistiğini kullanın.

### [+] Current\_Status istatistiklerinin nasıl tanımlandığı.

Current\_Status istatistiği, İstatistik Sunucusu seçenekleri özellikleri tarafından tanımlanır. Genişletilmiş Geçerli Durum istatistik türü, yalnızca nesnenin Süresini sunmak için daha fazla analiz edilebilen özel bir nesne döndürür.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

İhtiyacınız olan bilgiyi bulmak için formüller kullanabilirsiniz:

### [+] Müşteri temsilcisi zamanını geçerli durumda göster

Current\_Status istatistiğini kullanarak acente durum süresini görüntüleyebilirsiniz.

**Formül: Durum Süresi AI**

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

### [+] Müşteri temsilcisi tarafından seçilen Neden Kodunu göster

Acente durumu için neden kodunu görüntüleyebilirsiniz.

#### Formül: Get Reason Code

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

Neden Koduna ek olarak daha fazla kullanıcı verisi eklemek isterseniz, istatistiğin Ek Veri özelliğini (Kullanıcı Verisi) etkinleştirmeniz ve yalnızca Current\_Status değerinden gelen ve hem Kullanıcı Verisini hem de Neden Kodunu içeren Neden Kodunu filtre eden bir formül uygulamanız gerekir.

#### Formül: Yalnızca Neden Kodunu Filtrele

```
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; }
}
```

### [+] Geçerli müşteri temsilcisi durumunu medya türüne göre göster

Geçerli acente durumunu medya türüne göre görüntüleyebilirsiniz.



**Formül - Müşteri Temsilcisi durumunu medya türüne göre alın**

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value,
'email');
```

## Etkileşim özelliklerini görüntüle

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, Kadir	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Bank
Williams, Kristen	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Bank
McLadd, Tracy	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammock, Steve	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
...	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Diyelim ki akış segmentasyonu, ANI ve DNIS'yi içeren etkileşim özelliklerini görüntülemek istiyorsunuz. İhtiyacınız olan bilgiyi bulmak için formüller kullanabilirsiniz:

**[+] Etkileşimin müşteri segmentini göster**

Etkileşimin Müşteri Segmenti anahtar-değer çifti ile tanımlanan müşteri segmentini aşağıdaki formülü kullanarak görüntüleyebilirsiniz.

**Formül: Müşteri Segmenti Al**

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

### [+] Müşterinin ANI'sini göster

Müşterinin ANI'sini aşağıdaki formülü kullanarak görüntüleyebilirsiniz.

**Formül: ANI AI**

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

### [+] Müşterinin DNIS'sini göster

Müşterinin DNIS'sini aşağıdaki formülü kullanarak görüntüleyebilirsiniz.

**Formül: DNIS AI**

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

Bundan sonra ne yapacağım?

Şunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyebilirsiniz:

- [Küçük araç şablonları](#)
- [İstatistik özellikleri](#)
- [Şablon işlev kitaplığı](#)

# Şablon İşlev Kitaplığı

**Formüllerin kullanımını** öğrendiğinizde, bu işlev kitaplığını ek özelleştirmeler için referans olarak kullanabilirsiniz.

Aşağıda, Genesys Pulse standart şablonları için, Genesys Pulse sürümü 8.5.102.02 ile birlikte otomatik olarak üretilen bir işlev kitaplığı yer almaktadır.

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Müşteri temsilcisinin , Ses dışındaki diğer medya için durum adını alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
medya	dize	Medya adı.

Geri döner:

*Durum adı*, **durum** ve **medya** mevcutsa, *boş dize* verilen medya hakkındaki bilgi, verilen geçerli durumda mevcut değilse, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse, ya da **medya** null ise, belirtilmemişse ya da boşsa.

Tip = dize

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Ses medyası için durum adını alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*Durum adı*, **durum** mevcutsa, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

Tür = dize

GetANI(state, switchID) → {string}

Verilen müşteri temsilcisi durumunda bir ilk mevcut ANI niteliği alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Bağımsız Değişken	Açıklama
durum	AgentCurrentState		Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
switch kimliği	dize	<isteğe bağlı>	Aramayı sınırlandırmak için isteğe bağlı switch adı.

Geri döner:

*ANI değeri*, bulunuyorsa, *boş dize* bulunmuyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

GetBusinessResult(state)

"İş Sonucu" kullanıcı verisi değerini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*İş Sonucu değeri*, mevcutsa, *boş dize*, kullanıcı verisinin mevcut olmamasını

gerektiriyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

GetCustomerSegment(state)

"Müşteri Segmenti" kullanıcı verisi değerini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*Müşteri Segmenti değeri*, mevcutsa, *boş dize*, kullanıcı verisinin mevcut olmamasını gerektiriyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

DNIS Al(durum, switch kimliği) → {string}

Verilen müşteri temsilcisi durumunda bir ilk mevcut DNIS niteliği alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Bağımsız Değişken	Açıklama
durum	AgentCurrentState		Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
switch kimliği	dize	<isteğe bağlı>	Aramayı sınırlandırmak için isteğe bağlı switch adı.

Geri döner:

*DNIS değeri*, bulunuyorsa, *boş dize* bulunmuyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

Çalışan Kimliği Al(durum) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Verilen müşteri temsilcisi durumunda belirtilen Çalışan Kimliğini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> )

Geri döner:

*Müşteri temsilcisinin Çalışan Kimliği*, mevcutsa, boş dize mevcut değilse (tipik olarak, müşteri temsilcisi oturumu kapattığında), *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

Dahili Hat Al(durum) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Verilen müşteri temsilcisi durumunda belirtilen Dahili Hattını alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> )

Geri döner:

*Müşteri temsilcisinin Uzantısı*, mevcutsa, boş dize mevcut değilse (tipik olarak, müşteri temsilcisi oturumu kapattığında), *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

Oturum Açma Kimliği Al(durum) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Verilen müşteri temsilcisi durumunda belirtilen Oturum

Açma Kimliğini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> )

Geri döner:

*Müşteri temsilcisinin Oturum Açma Kimliği*, mevcutsa, *boş dize* mevcut değilse (tipik olarak, müşteri temsilcisi oturumu kapattığında), *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

Yer Al(durum) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Verilen müşteri temsilcisi durumunda belirtilen yerini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*Müşteri temsilcisinin Yer adı*, mevcutsa, *boş dize* mevcut değilse (tipik olarak, müşteri temsilcisi oturumu kapattığında), *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

Konum Al(durum) → {string}

Müşteri temsilcisinin, Verilen müşteri temsilcisi durumunda belirtilen ACD Konumunu alın.

## Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> )

## Geri döner:

*Müşteri temsilcisinin ACD Pozisyonu*, mevcutsa, boş dize mevcut değilse (tipik olarak, müşteri temsilcisi oturumu kapattığında), *null*, **durum** null ise ya da bir müşteri temsilcisi durumu değilse.

Tip = dize

GetReasonCodes(state) → {string}

Tüm medya türlerinden, acentenin geçerli durumu ile ilgili neden kodlarını alın. Neden kodları yalnızca aşağıdaki acente durumları için elde edilebilir: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

## Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

## Geri döner:

*Neden kodları*, ';' ile ayrılır, mevcutsa, boş dize neden kodu mevcut değilse, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

Tip = dize

GetServiceSubType(state)

"ServiceSubType" kullanıcı verisi değerini alın.

## Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik



		olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
--	--	---

Geri döner:

*ServiceSubType değeri*, mevcutsa, boş dize, kullanıcı verisinin mevcut olmamasını gerektiriyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

Servis Türü Al(durum)

"Servis Türü" kullanıcı verisi değerini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*Hizmet Türü değeri*, mevcutsa, boş dize, kullanıcı verisinin mevcut olmamasını gerektiriyorsa, *null*, **durum** null ise ya da bir acente durumu değilse.

Surum Süresi Al(durum) → {Number}

Acentenin geçerli durumunun süresini alın.

Parametreler:

Adı	Açıklama
durum	Müşteri temsilcisinin geçerli durumu, müşteri temsilcisi grubu, DN ya da kampanya (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).

Geri döner:

*Süre*, saniye cinsinden, **durum** mevcut ise, *null*, **durum** null ise.

Tür = Sayı

## Switch'leri Al(durum, sep)

Acentenin oturum açtığı switch'lerin listesini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
sep	dize	Kullanılacak ayırıcı. Varsayılan ';'. 

Geri döner:

*Switch'lerin listesi, varsa, boş dize, acente tümüyle oturum kapatmışsa, null, durum* null ise ya da bir acente durumu değilse.

## GetUserDataValue(state, key)

Verilen anahtar ile ilk bulunan kullanıcı verisinin değerini alın.

Parametreler:

Adı	Türü	Açıklama
durum	AgentCurrentState	Acentenin geçerli durumu (tipik olarak, uygun istatistik <b>Değeri</b> ).
anahtar	dize	Kullanıcı verisi anahtarı

Geri döner:

*Kullanıcı verisi değeri, mevcutsa, boş dize, kullanıcı verisinin mevcut olmaması gerekiyorsa, null, durum* null ise ya da bir acente durumu değilse ya da **anahtar** null ise.