



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.

## Genesys Pulse Help

Pulse 8.5.103

# Table of Contents

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Help voor Genesys Pulse</b>                    | <b>3</b>  |
| <b>Aan de slag</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>Dashboards en wallboards</b>                   | <b>13</b> |
| Voorbeelden van dashboards en wallboards          | 19        |
| <b>Populaire rapporten</b>                        | <b>23</b> |
| <b>Rapportsjablonen</b>                           | <b>30</b> |
| Agentstatistieken                                 | 37        |
| Campagnestatistieken                              | 45        |
| eServices-statistieken                            | 51        |
| Wachtrijstatistieken                              | 63        |
| <b>Een widget toevoegen</b>                       | <b>72</b> |
| Widgettypen                                       | 77        |
| <b>Externe inhoud weergeven</b>                   | <b>82</b> |
| <b>De standaardrapporten (sjablonen) wijzigen</b> | <b>84</b> |
| Statistische eigenschappen                        | 93        |
| Rapportformules                                   | 106       |
| Functiebibliotheek voor sjablonen                 | 113       |

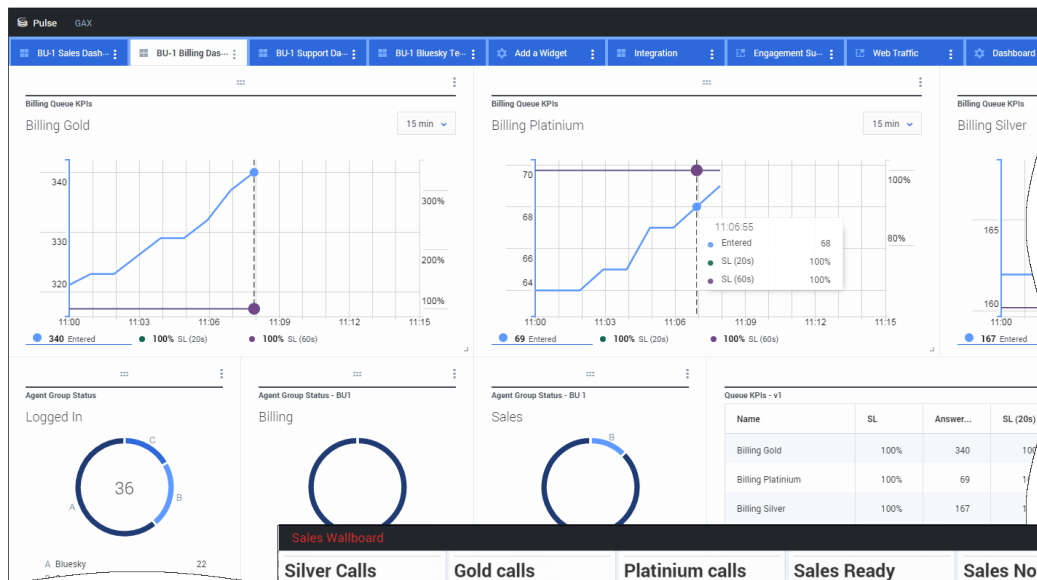
# Help voor Genesys Pulse

Genesys Pulse is een dashboardoplossing op basis van widgets waarmee u de prestaties van resources in een contactcentrum in realtime kunt monitoren.

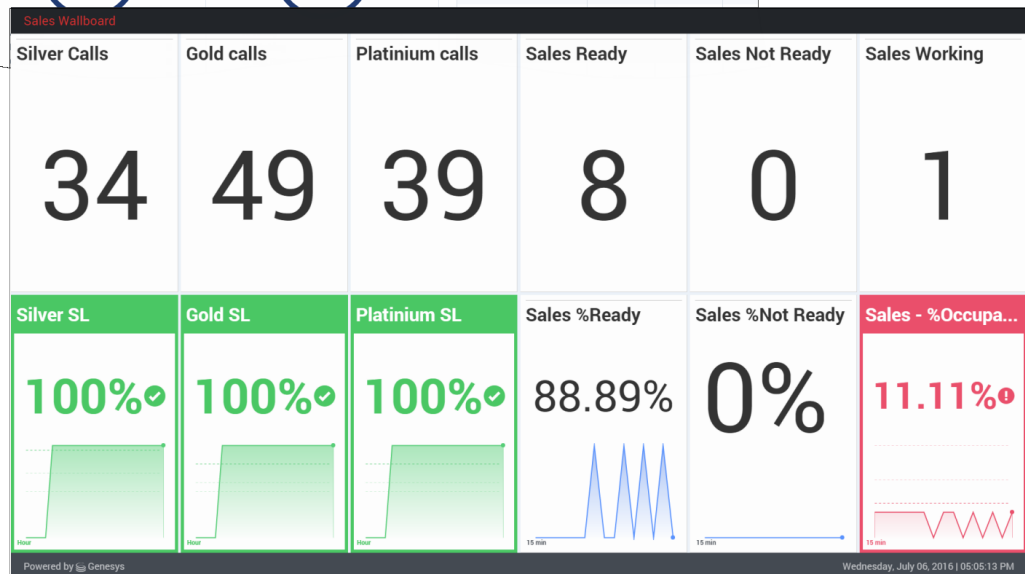
## Belangrijk

U kunt de compatibiliteitsmodus niet gebruiken in Internet Explorer, zelfs niet als u een ondersteunde versie gebruikt.

## dashboard



## wallboard



U kunt het volgende doen:

- **dashboards of wallboards** maken om agenten, agentgroepen, wachtrijen en meer te monitoren.
- pas **rapportwidgets** aan om door gebruikers gedefinieerde ring-, raster-, Key Performance Indicator- (KPI) of lijstgrafieken weer te geven.
- gebruik **widgetsjablonen** om snel rapportwidgets voor uw dashboard te maken.

Klaar? **Aan de slag.**

Op zoek naar antwoorden op specifieke vragen? Bekijk deze onderwerpen:

- **Populaire realtime-rapporten**

- Dashboards en wallboards beheren
- Voorbeelden van dashboards en wallboards
- Rapporten toevoegen aan uw dashboard of wallboard
- Externe inhoud weergeven
- Statistische eigenschappen
- Rapportsjablonen en statistische gegevens

## Nieuw in Pulse

Uw versie van Pulse bevat mogelijk niet alle nieuwe functies die in deze handleiding worden besproken:

- Wallboards zijn nu beschikbaar.
- Lijst met **rapportsjablonen** in Pulse.

# Aan de slag

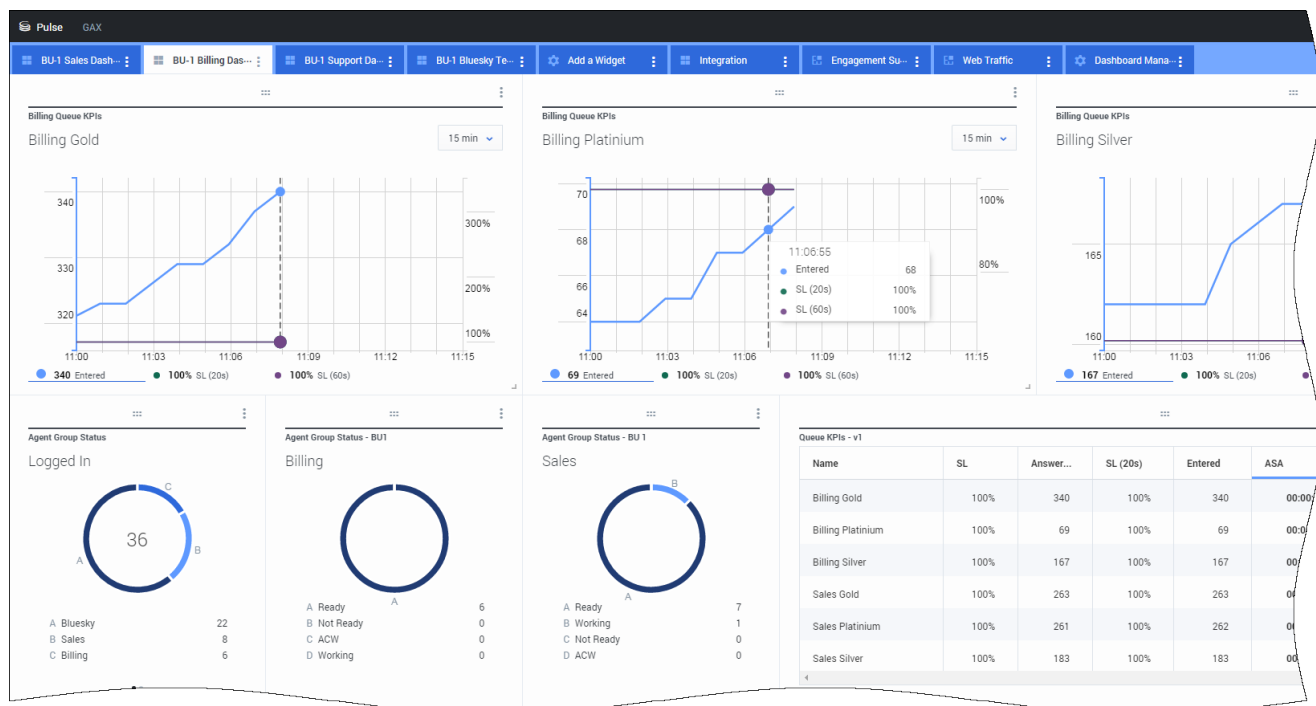
Genesys Pulse is een gateway waarmee u uw contactcentrum kunt monitoren, zodat u beter kunt voorzien in uw zakelijke behoeften.

## Belangrijk

Wat u ziet in Genesys Pulse is afhankelijk van uw contactcentrum en uw rol binnen dat centrum. Mogelijk kunt u dus niet alles zien of doen wat in deze Help worden beschreven. Neem contact op met uw supervisor of systeembeheerder als u denkt dat u iets zou moeten kunnen doen of zien wat momenteel niet het geval is.

Nu u weet wat Genesys Pulse is, vraagt u zich waarschijnlijk af hoe u deze tool gebruikt. Vanaf deze Aan de slag-pagina kunt u rapporten uitvoeren, bekijken en beheren. Laten we beginnen.

## Rapporten raadplegen

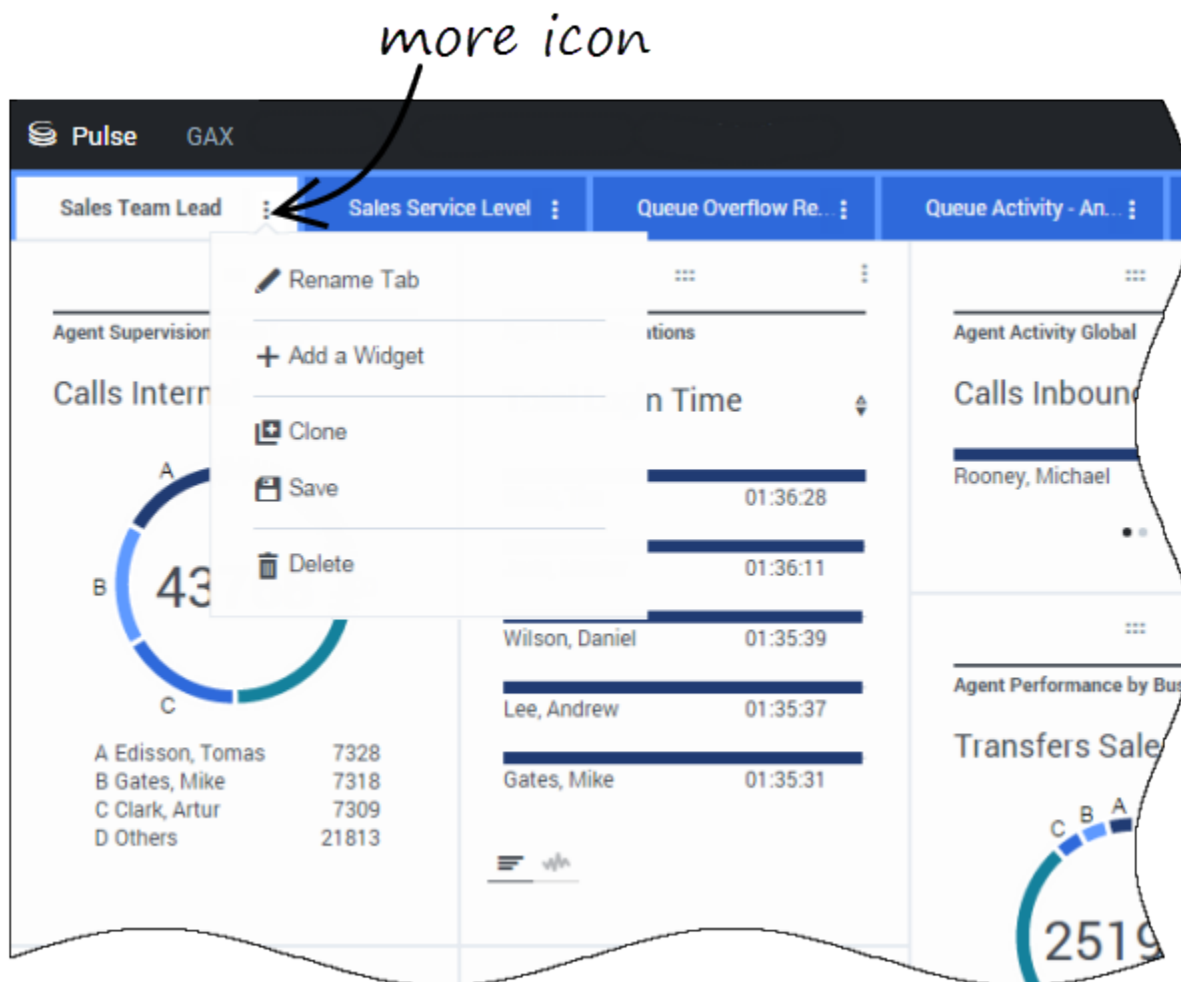


U kunt het Genesys Pulse-dashboard openen binnen Genesys Administrator Extension (GAX) om de realtime-rapporten te bekijken.

Rapporten worden weergegeven in widgets, die eenvoudig kunnen worden uitgebreid tot

dashboardformaat om extra details weer te geven.

## Dashboards en wallboards beheren

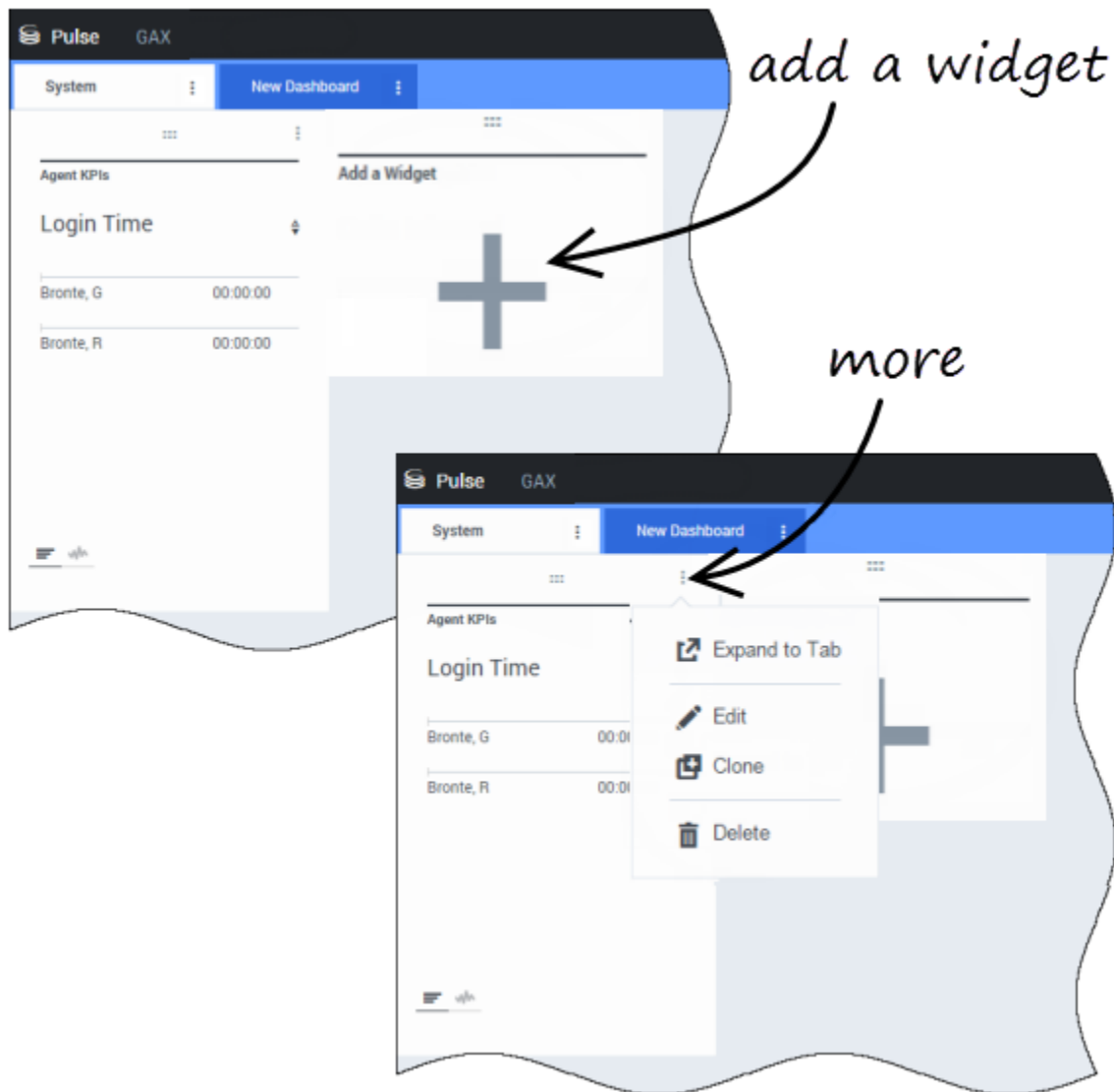


Gebruik tabbladen om **Genesys Pulse-dashboards en -wallboards** te beheren. Klik op het pictogram Meer in de rechterhoek van het dashboard voor de volgende opties:

- **Een widget toevoegen**—Een nieuwe widget toevoegen aan het dashboard of wallboard.
- **Klonen**—Een nieuw exemplaar van het dashboard of wallboard maken.
- **Sluiten**—Het dashboard of wallboard sluiten.
- **Aanpassen**—De naam, beschrijving en andere opties van het dashboard of wallboard wijzigen.
- **Starten**—Een wallboard starten.
- **Publiceren**—Het niet-gepubliceerde dashboard of wallboard delen.

- **Opslaan als**—Een nieuw exemplaar van het gepubliceerde dashboard of wallboard opslaan.
- **Gedeeld exemplaar bijwerken**—Het gepubliceerde exemplaar van het dashboard of wallboard overschrijven.

## Rapportwidgets gebruiken



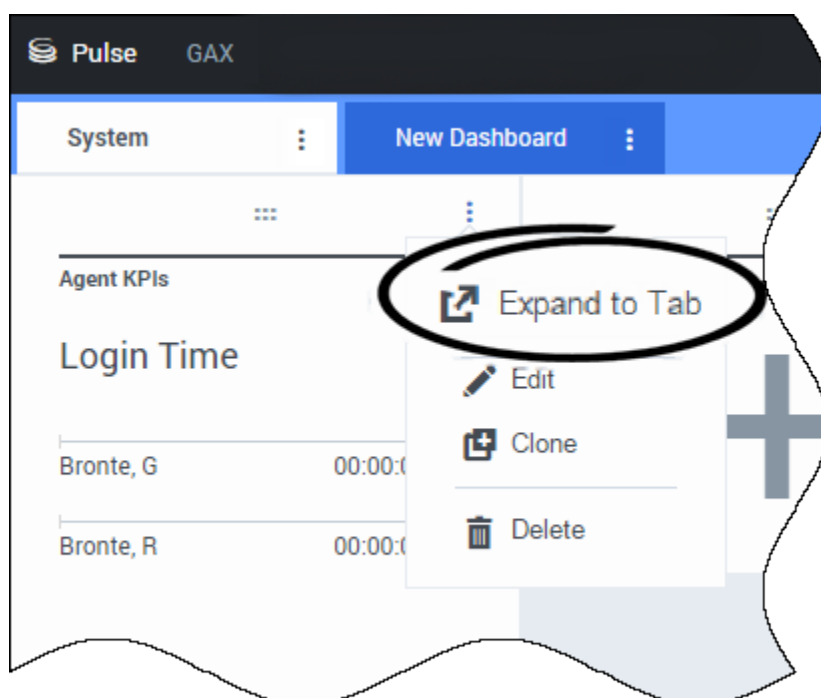
Met **Genesys Pulse-widgets** kunt u ring-, gegevens, KPI-, tijdtracerings- of lijstgrafieken weergeven met belangrijke statistieken voor objecten op uw dashboard.

U kunt het volgende doen:

- **Klonen**—Een kopie van de widget maken.
- **Verwijderen**—De widget verwijderen.
- **Downloaden**—De rapportgegevens downloaden als een CSV-bestand.
- **Bewerken**—Wijzigingen aanbrengen in de widget.
- **Uitbreiden naar tabblad**—Een uitgebreide, gedetailleerde weergave van het rapport bekijken.

U kunt ook **nieuwe widgets toevoegen aan uw dashboard**.

## Rapporten uitbreiden naar een dashboard



Klik op het pictogram Meer in de rechterbovenhoek van een widget en selecteer **Uitbreiden naar tabblad** als u een gedetailleerde weergave van een rapport wilt bekijken. Dit uitgebreide rapport wordt geopend op een nieuw tabblad, dus het heeft geen invloed op uw eerste dashboard.

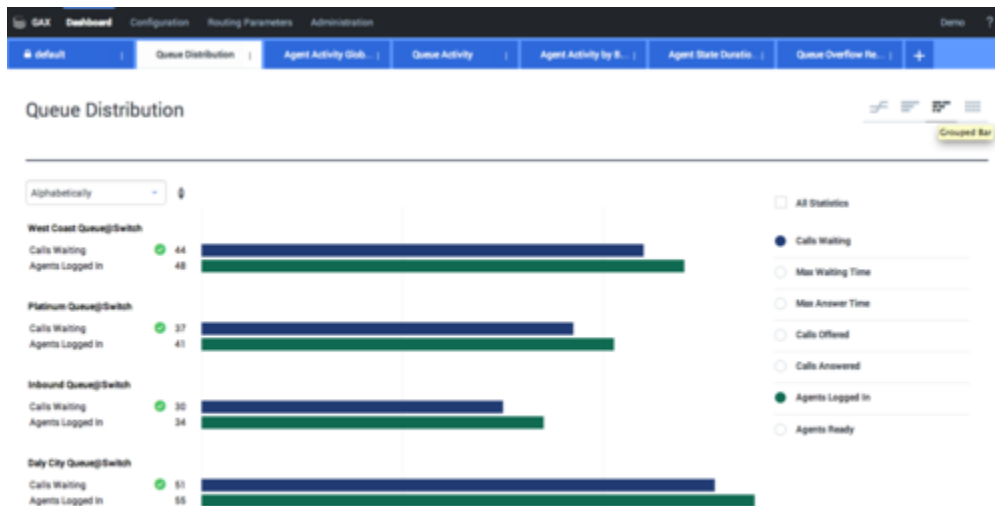
U kunt het volgende doen:

- De rapportgegevens downloaden als een CSV-bestand door **Widget downloaden** te selecteren in het menu Meer.
- Wijzigingen aanbrengen in de bronwidget door **Bewerken** te selecteren in het menu Meer.
- Het aantal kolommen wijzigen dat u op een raster wilt weergeven door op het potloodpictogram te klikken.
- Opties sorteren, objecten en statistieken definiëren.
- Verschillende grafiektypen bekijken die beschikbaar zijn in de uitgebreide widget:

- [+] Tijdrastering



- [+] Staaf - gegroepeerd



- [+] Staaf - gestapeld



• [+] Gegevens

CT - EWM Resource

| 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        |

Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- Dashboards en wallboards beheren
- Voorbeelden van dashboards en wallboards
- Rapportwidgets toevoegen

- Populaire realtime-rapporten
- Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget

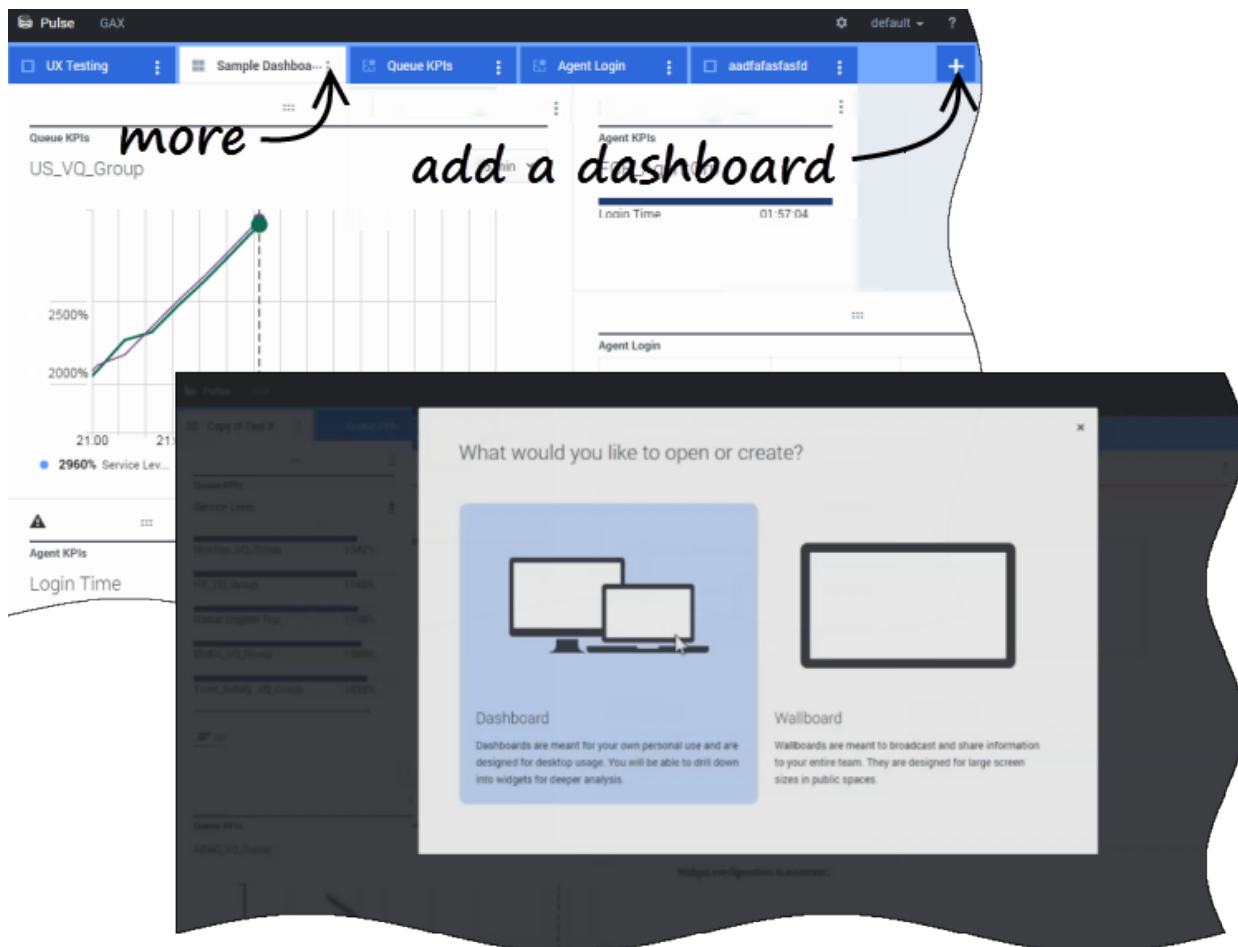
# Dashboards en wallboards

Gebruik Pulse-dashboards en -wallboards om realtime-rapporten binnen widgets weer te geven, zodat u uw contactcenter kunt monitoren op een manier die u het beste schikt.

Dashboards zijn voor persoonlijk gebruik, tonen ingezoomde rapporten en bevatten meer details dan wallboards.

Met wallboards kan informatie op een groot scherm worden getoond voor gebruik door een team. U kunt alleen KPI-widgets gebruiken op uw wallboards.

## Een dashboard of wallboard toevoegen



Klik op **Een dashboard toevoegen** om een nieuw dashboard of wallboard te openen of maken.

Vervolgens kunt u kiezen uit een dashboard of een wallboard.

De wizard begeleidt u door de overige stappen.

### Belangrijk

Selecteer **Starten** in het wallboard-menu **Meer** om de gegevens schermvullend weer te geven.

## Gedeelde dashboards, wallboards en sjablonen beheren

Widget Template Management

19 Template(s) (0 Selected)

| <input type="checkbox"/>            | Widget Template    | Type | Mo  |
|-------------------------------------|--------------------|------|-----|
| <input type="checkbox"/>            | Pulse              |      |     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Agent Group Status | Ag   |     |
| <input type="checkbox"/>            | Agent KPIs         | Ag   | 11/ |
| <input type="checkbox"/>            | Agent KPIs         | Ag   |     |
| <input type="checkbox"/>            | Agent Login        | Ag   |     |

Details

**Agent Group Status**

Edit

**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

Als u gedeelde dashboards, wallboards en sjablonen wilt beheren, selecteert u **Instellingen**.

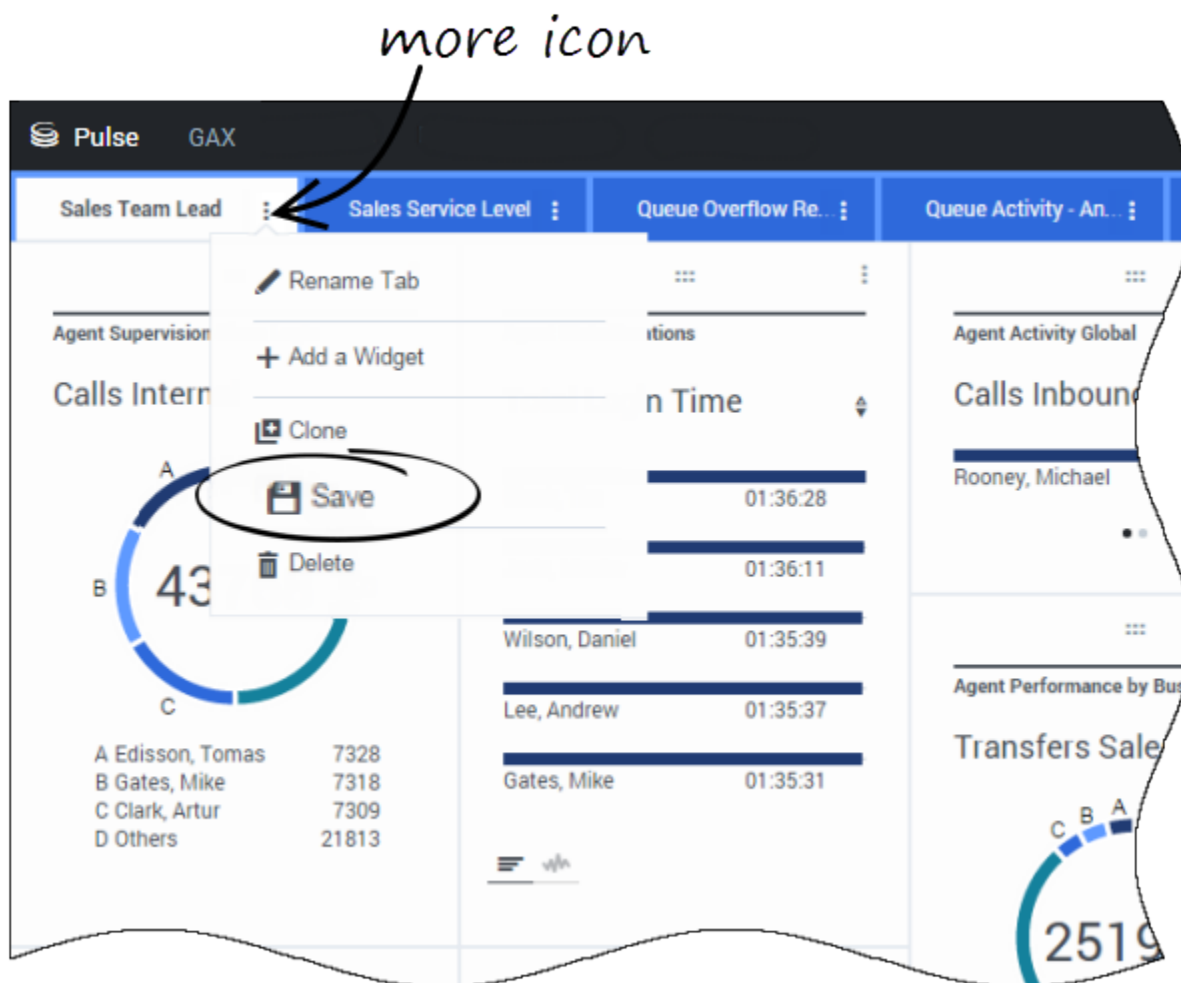
Hier kunt u acties uitvoeren voor dashboards, wallboards en **widgetsjablonen**, inclusief toewijzing aan gebruikersgroepen.

Genesys Pulse geeft opgeslagen en gedeelde items weer in een tabel en toont itemdetails aan de rechterkant.

### Tip

Zie [Widgetsjablonen](#) als u wilt weten hoe u eenvoudiger widgets kunt maken.

Een aangepast dashboard of wallboard verbergen of delen met andere gebruikers



U kunt uw aangepaste dashboard of wallboard delen met anderen (bijvoorbeeld met een gebruikersgroep die bestaat uit alle leiders van verkoopteams). Wanneer u **Publiceren** of **Opslaan als** kiest in het menu Meer, moet u **Opslaan in Genesys Configuration Server** selecteren en de map kiezen waarin u het dashboard wilt opslaan en delen met anderen. Geef het dashboard een naam die specifiek is voor de behoeften van de gebruiker.

Gebruik Dashboardbeheer om een dashboard te verbergen voor anderen. Selecteer een dashboard, klik op **Koppeling naar Configuration Manager** rechts onder **Toegangsgroepen** en stel machtigingsinstellingen in voor mensen die uw dashboards mogen bekijken.

### Belangrijk

Als u wilt voorkomen dat anderen uw dashboards gebruiken, hebt u de volgende GAX-machtigingen nodig: Toegang tot Configuration Manager, Scripts lezen en Scripts maken/Volledig beheer van scripts.

Als u dashboards of wallboards wilt opslaan in Genesys Configuration Server, hebt u Volledig beheer-toegang tot de doelmap nodig.

## Gebruikers toestaan om dashboards aan te passen

The screenshot displays the Genesys Pulse GAX interface. The top navigation bar includes the Pulse logo, GAX, a settings gear icon, a 'default' dropdown, and a help icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and a '+'. A handwritten arrow points from the word 'settings' to the settings gear icon. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Add a Widget', shows a large plus sign. The right section, titled 'Widget Template Management', contains a 'New Template' button, a search bar, and a table of widget templates. The table has columns for 'Widget Template', 'Type', and 'Mode'. The 'Agent Group Status' template is selected. To the right of the table is a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' widget, showing an 'Edit' button and a description.

| Widget Template    | Type | Mode |
|--------------------|------|------|
| Blank Dashboard    |      |      |
| Pulse              |      |      |
| Agent Group Status | Ag   |      |
| Agent KPIs         | Ag   | 11/  |
| Agent KPIs         | Ag   |      |
| Agent Login        | Ag   |      |

**Details**

**Agent Group Status**

**Edit**

**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

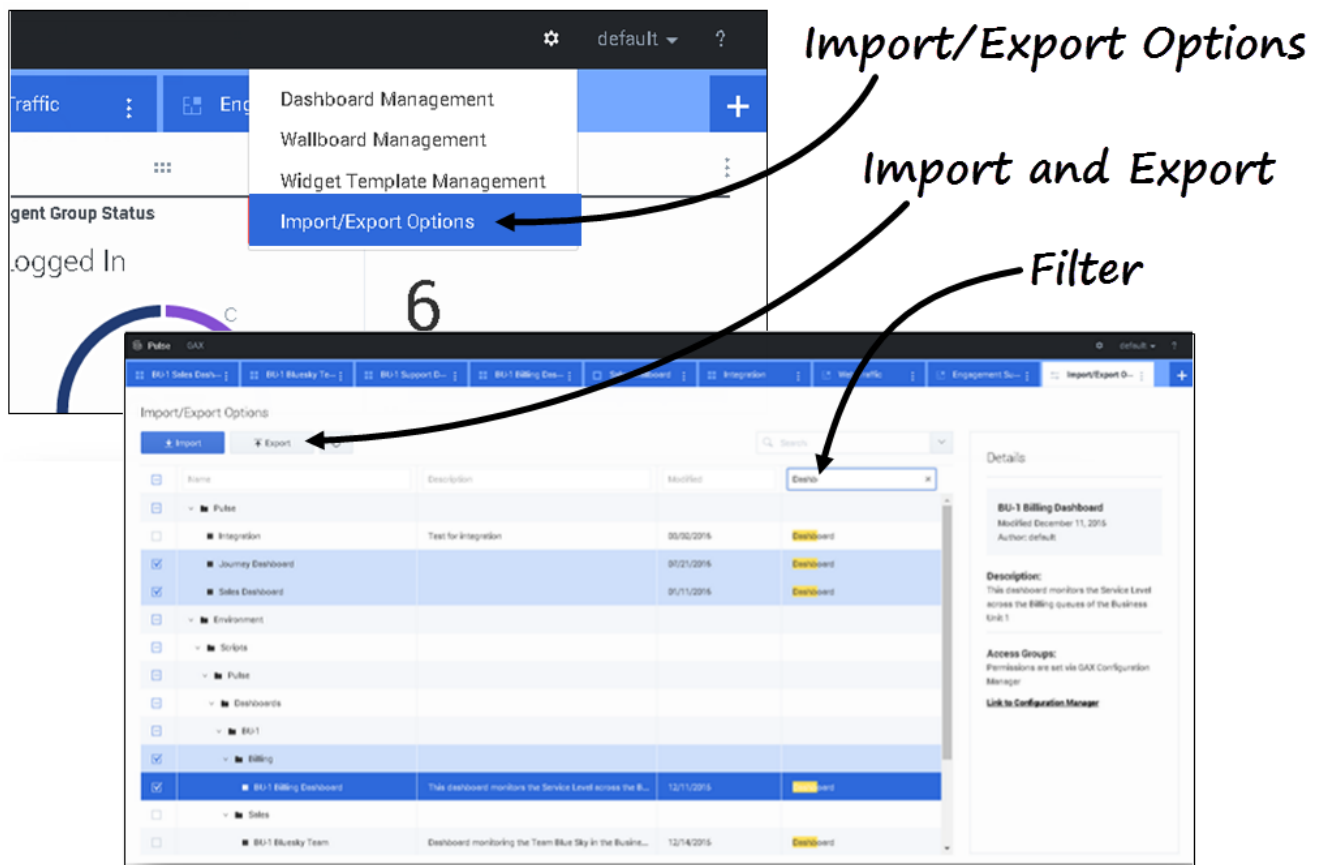
Als uw Genesys Pulse-gebruikers wijzigingen aanbrengen in hun dashboards, willen ze die mogelijk opslaan. U kunt dit inschakelen door de juiste machtigingen te verlenen.

Ga op de pagina **Configuration Manager** onder **Accounts** naar **Rollen** en zoek de rol die aan de gebruiker is toegewezen.

Bewerk de rechten die aan de **rol** zijn verleend op het tabblad **Toegewezen bevoegdheden** in het gedeelte **Pulse** om de volgende acties toe te staan:

- **Pulse - Tabbladen beheren**—De gebruiker kan dashboards starten en sluiten, en widgets uitbreiden naar tabbladen.
- **Pulse - Widgetweergave bewerken**—De gebruiker kan weergaveopties voor widgets wijzigen.
- **Pulse - Widgets beheren**—De gebruiker kan alle widgetopties maken, verwijderen of wijzigen.

## Aangepaste dashboards, wallboards en sjablonen delen



U kunt dashboards, wallboards en sjablonen exporteren van de ene omgeving naar de andere. Dit betekent dat nadat u uw eigen aangepaste inhoud hebt gemaakt op basis van uw zakelijke vereisten, u eenvoudig een pakket kunt samenstellen voor gebruik in andere omgevingen.

## Een pakketbestand exporteren vanuit uw omgeving

1. Selecteer **Importeer-/exporteeropties** in het menu rechtsboven.
2. Selecteer alle dashboards, wallboards en widgetsjablonen uit de gecentraliseerde opslagplaats. U kunt

ook een filter toepassen op het type objecten of de naam van dashboards.

3. Klik op **Exporteren** om een pakketbestand (JSON-indeling) op te slaan in uw systeem.

### Een pakketbestand importeren in een andere omgeving

1. Selecteer in de andere omgeving **Importeer-/exporteeropties** in het menu rechtsboven.
2. Klik op **Importeren** om een eerder geëxporteerd pakketbestand te selecteren.
3. Selecteer de dashboards, wallboards en widgetsjablonen uit het pakketbestand die u wilt importeren in de huidige omgeving.
4. Klik op **Importeren**.

### Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

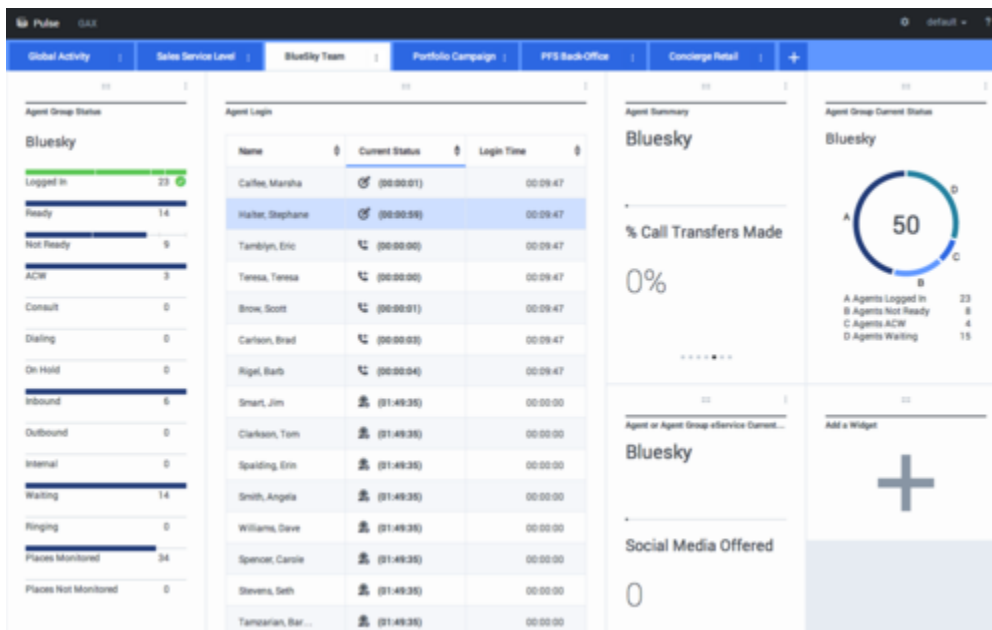
- [Voorbeelden van dashboards en wallboards](#)
- [Rapportwidgets toevoegen aan uw dashboard of wallboard](#)
- [Populaire realtime-rapporten](#)
- [Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget](#)

# Voorbeelden van dashboards en wallboards

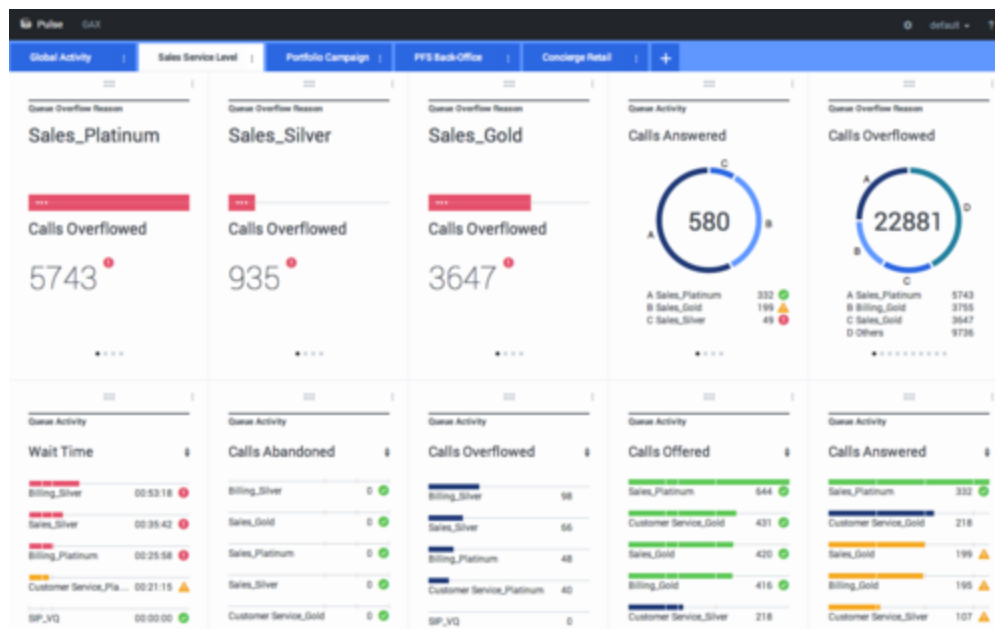
U kunt de volgende voorbeelden gebruiken om te beslissen welke realtime-rapporten u wilt weergeven op uw dashboard of wallboard.

## Voorbeelden van dashboards

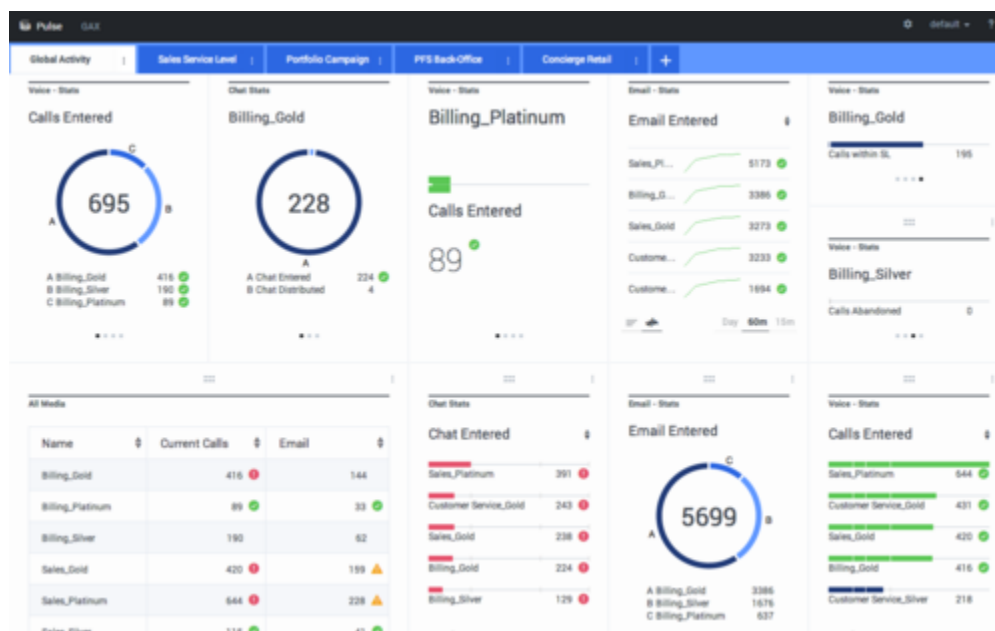
### Lead-dashboard van een verkoopteam



## Serviceniveau-dashboard voor verkoop van een supervisor



## Dashboard voor meerdere kanalen van een supervisor



## Dashboard voor uitgaande campagnes van een supervisor

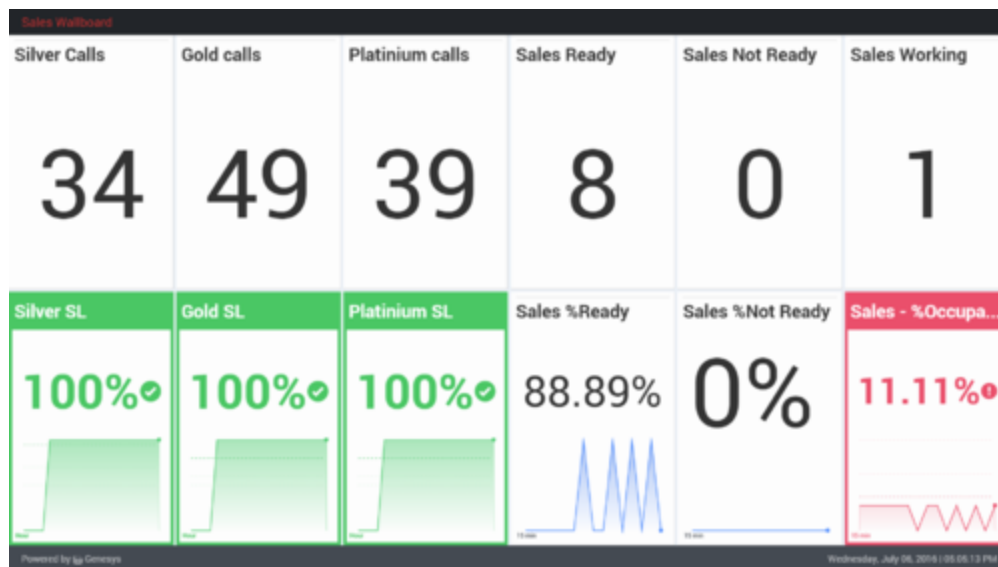


## Backoffice-dashboard van een supervisor



## Voorbeeld van wallboard

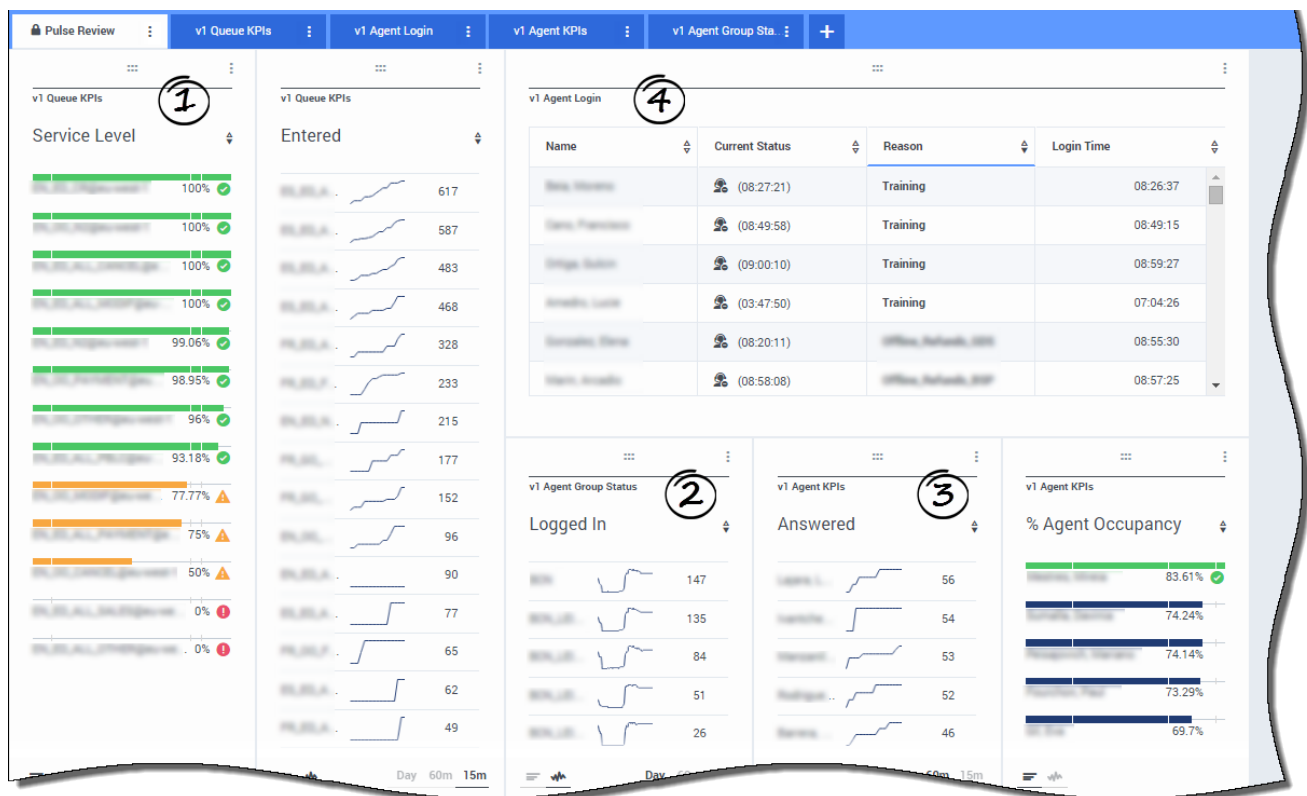
## Wallboard voor verkoop



# Populaire rapporten

U kunt populaire realtime-rapporten opnemen in uw dashboard, zodat u snel aan de slag kunt met het monitoren van uw contactcentrum. Eerst moet u beslissen wat u wilt weten over uw contactcentrum.

## Dashboardrapporten in Genesys Pulse

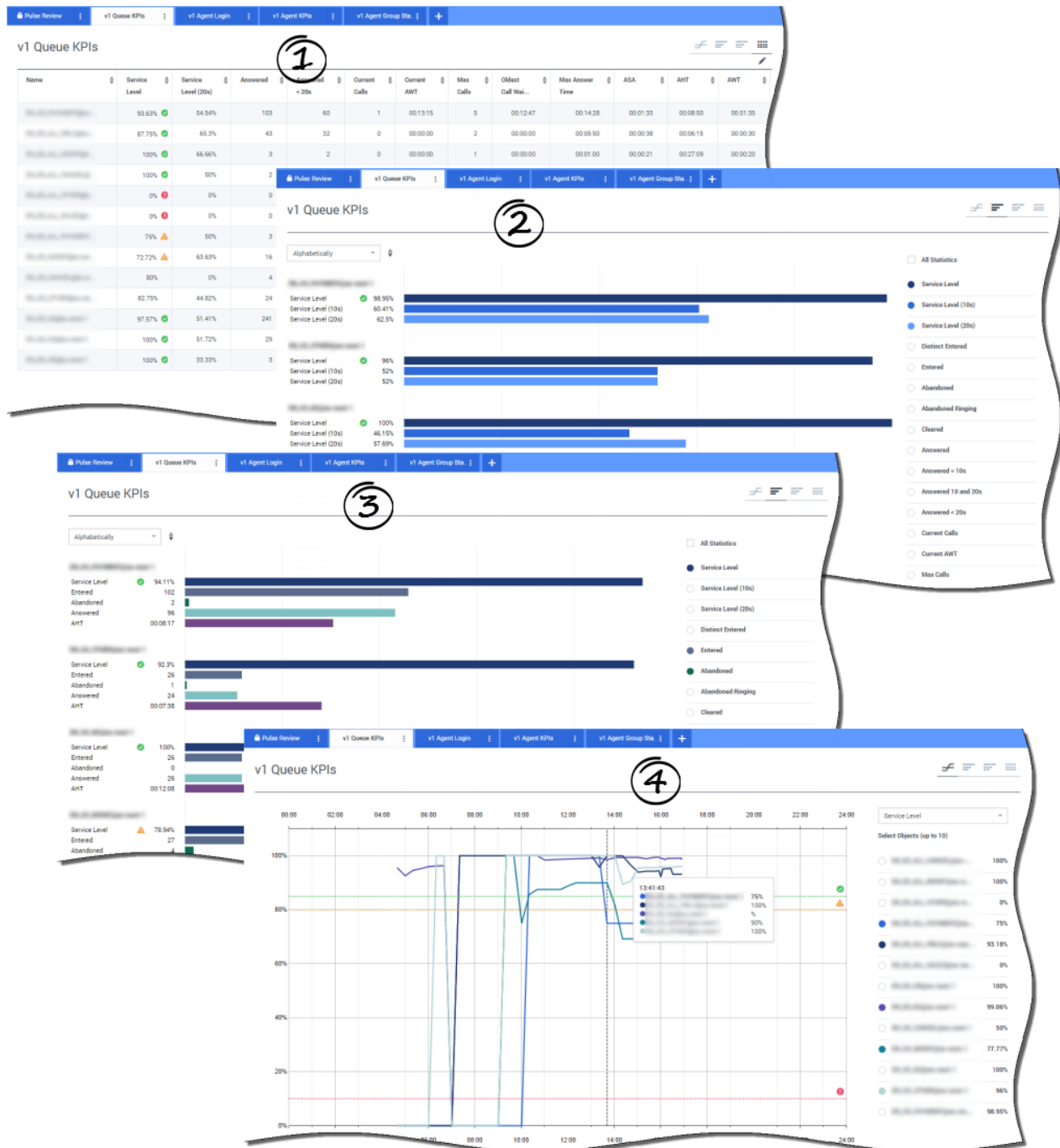


Supervisors moeten in één oogopslag weten wat er gebeurt in hun contactcentrum. Genesys Pulse geeft deze rapporten weer in widgets, die als gegevens-, staaf- en tijdtraceringsgrafiek eenvoudig uitbreidbaar zijn tot dashboardformaat.

Meestal vragen supervisors zich het volgende af:

1. Behalen we onze operationele doelstellingen?
2. Hoe kan ik de werklust van agenten in verschillende teams beheren?
3. Hoe presteren mijn agenten?
4. Zijn mijn agenten correct toegewezen?

## Operationele doelen behalen



U kunt snel alle gespreksactiviteit analyseren om te bepalen welke actie nodig is om uw doel te bereiken vanuit het rapport **KPI wachtrij**. Op dezelfde manier kunt u chatactiviteit analyseren via het rapport **KPI chatwachtrij**.

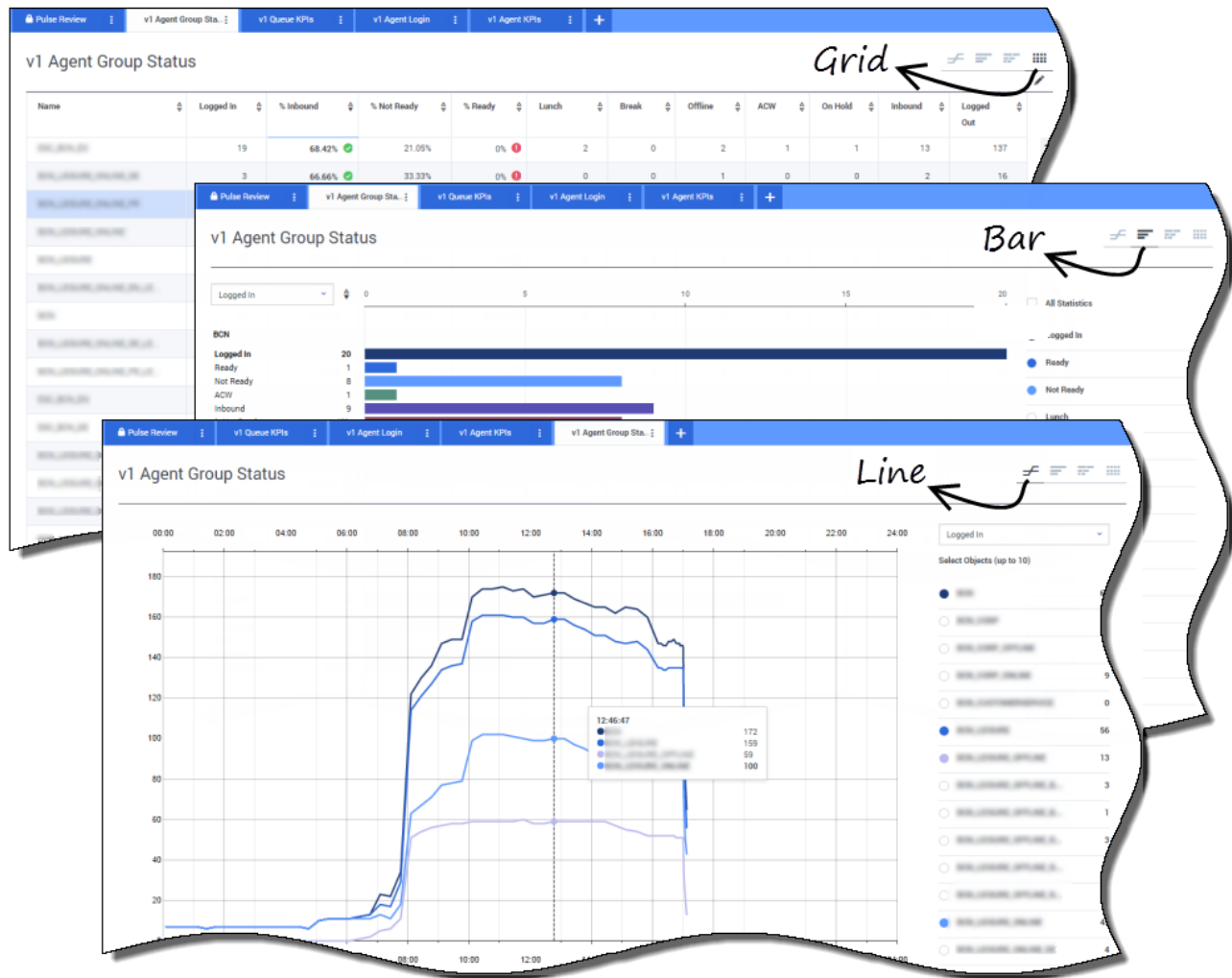
Een KPI (Key Performance Indicator) in een contactcentrum heeft vaak betrekking op afgebroken interacties. Daarom is het van cruciaal belang om een volledig beeld te hebben van de redenen waarom contacten worden afgebroken (bijvoorbeeld: lange wachttijden).

Het management van het contactcentrum ontwikkelt de criteria of het serviceniveau dat klanten verwachten. Dit rapport bevat de primaire weergave die wordt gebruikt om te bepalen of het contactcentrum de vastgestelde operationele doelen haalt.

In de voorbeelden tonen de rapporten KPI's (zoals het serviceniveau, beantwoorde gesprekken, huidige gesprekken in de wachtrij, de gemiddelde wachttijd voor beantwoording en de gemiddelde verwerkingstijd) voor elk segment (virtuele wachtrij gerelateerd aan klantactiviteiten):

1. De gegevensgrafiek helpt u te bepalen hoe u specifieke drempels kunt configureren op basis van uw SLA.
2. De eerste staafgrafiek toont de prestaties van het serviceniveau met een betere granulariteit en herkent tijden waarop het serviceniveau mogelijk afneemt.
3. De tweede staafgrafiek toont de prestaties van het serviceniveau en andere KPI's om de prestaties voor de gespreksverdeling te meten.
4. De tijdtraceringgrafiek toont de trend in het serviceniveau voor de huidige dag.

Hoe kan ik de werklast van agenten in verschillende teams beheren?

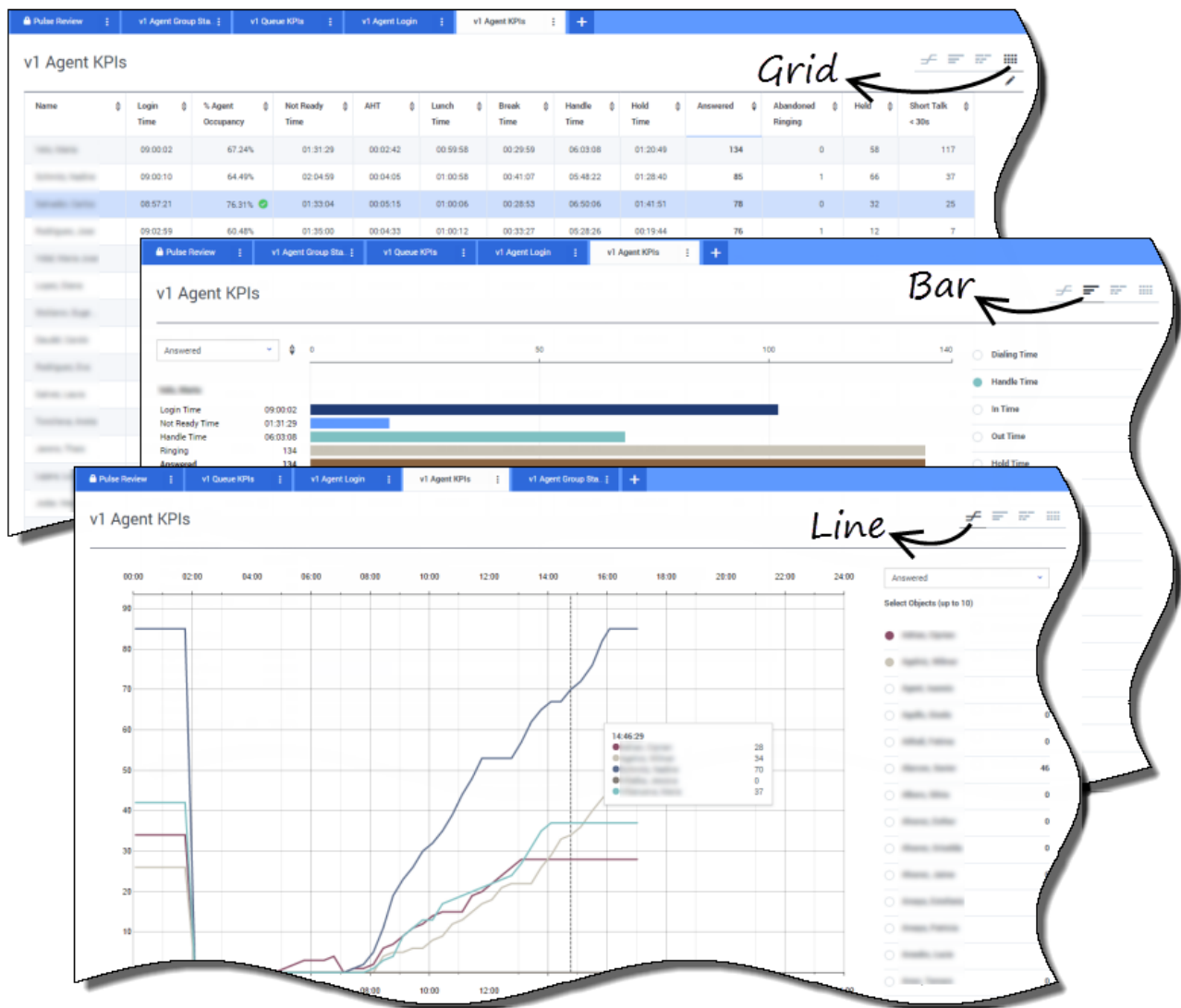


Om de werklast in verschillende teams te beheren, kunnen supervisors de beschikbaarheid en het gedrag van hun werknemers monitoren in de **Agentgroepstatus**-rapporten. Zo krijgen supervisors een helder overzicht van het beschikbare personeel en ieders huidige status. U kunt bijvoorbeeld zien welk percentage agenten in gesprek is, in de wacht staat, op een gesprek wacht of met reden niet gereed is.

In de uitgebreide weergave:

- De gegevensgrafiek toont KPI's en de huidige status van uw personeel.
- De staafgrafiek toont de verdeling van de agentstatus voor elk team.
- De tijdtraceringgrafiek helpt u de trend van aangemelde agenten voor elk team te vergelijken.

## Hoe presteren mijn agenten?



U kunt de KPI's van een agentgroep in uw contactcentrum zien in de **Agent-KPI's**-rapporten. U kunt andere mediaspecifieke activiteit analyseren op basis van de **KPI's chatagent**- en **KPI's e-mailagent**-rapporten.

Agenten beheren vele transacties en statussen als aanvulling op of in verband met beantwoorde gesprekken. Genesys Pulse toont alle gegevens in één rapport, zodat supervisors inzicht krijgen in de prestaties van agenten op basis van de oplossing bij het eerste gesprek. U kunt bijvoorbeeld doorverbindacties zien in vergelijking met het aantal beantwoorde gesprekken, wat inzicht kan geven in de niet-opgeloste vragen van klanten bij het eerste contact.

In de uitgebreide weergave:

- De gegevensgrafiek toont KPI's van agenten en de huidige status van uw personeel.

- De staafgrafiek toont de status en activiteit van agenten. Supervisors kunnen agenten sorteren op specifieke interesses. De supervisor kan agenten bijvoorbeeld sorteren op beantwoorde gesprekken.
- De tijdtraceringsgrafiek vergelijkt de trend van gesprekken die door elke agent zijn beantwoord.

Zijn mijn agenten correct toegewezen?

**v1 Agent Login**

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

**v1 Agent Login**

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

U moet zorgen dat alle aspecten van uw bedrijf aan bod komen. In het rapport **Agentaanmelding** kunt u de eigenschappen en status van elke afzonderlijke agent zien, plus de media die elke agent beheert. Met dit rapport kunnen supervisors waarborgen dat agenten zijn aangemeld op de juiste locatie en de media beheren waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

In de voorbeelden:

- De eerste gegevensgrafiek toont de reden waarom agenten in een specifieke groep niet gereed zijn.
- De tweede gegevensgrafiek toont de eigenschappen met betrekking tot het gesprek dat momenteel door agenten wordt afgehandeld. Het bevat 4 KVP's: Servicetype, Servicesubtype, Klantsegment en

Bedrijfsresultaat.

## Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Rapportwidgets toevoegen aan uw dashboard of wallboard](#)
- [Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget](#)

# Rapportsjablonen

Pulse bevat sjablonen voor de populairste rapporten. U kunt deze sjablonen gebruiken om snel **rapportwidgets toe te voegen** aan uw dashboard. Hier volgt een overzicht van rapporten die mogelijk beschikbaar zijn. U vindt hier ook koppelingen naar statistiekdefinities voor elk rapporttype.

## Agentrapporten

Zie **Definities van agentstatistieken**.

<

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>werk na gesprek</li> <li>Tijd ruggespraak</li> <li>Tijd intern</li> <li>Aangeboden</li> </ul>                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gem. verwerkingstijd</li> <li>Gem. tijd voor werk na gesprek</li> <li>Gem. tijd in wachtstand</li> <li>Gem. tijd in</li> <li>Gem. tijd uit</li> <li>Gem. tijd overgaan</li> <li>Agentbezetting</li> </ul> |                                                                                                                      |
| <b>Activiteit IWD-agent</b><br><br>Dit rapport bevat de activiteit van een agent of agentgroep zoals deze betrekking heeft op de verwerking van contacten van het type iWD-werkitems.<br><b>Objecten:</b> Agentlocatie, Agent, Agentgroep, Locatiegroep.<br><br><b>[+] Statistieken</b> | <b>Activiteit IWD-wachtrij</b><br><br>Dit wachtrijrapport bevat een overzicht van de activiteit die momenteel of bijna in realtime plaatsvindt en is gekoppeld aan de iWD-wachtrijen.<br><b>Objecten:</b> Staging-gebied.<br><br><b>[+] Statistieken</b> |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aangeboden</li> <li>Geaccepteerd</li> <li>Afgewezen</li> <li>Beëindigd</li> <li>Verwerkt</li> </ul>                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Time-out</li> <li>Verrichte doorverbindingen</li> <li>Verwerkingstijd</li> <li>Gem. verwerkingstijd</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingevoerd</li> <li>Gestopt</li> <li>Verplaatst</li> <li>Max. verwerkt</li> </ul>                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Min. verwerkt</li> <li>Huidig wachtend</li> <li>Huidig in wachtrij</li> </ul> |

## Campagnerapporten

Zie [Definities van campagnestatistieken](#).

### Belangrijk

Terugbelsjablonen worden niet ondersteund in Genesys Pulse en kunnen alleen

worden aangepast via Genesys Professional Services.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Campagneactiviteit</div> <div>Met dit rapport kunt u de activiteit monitoren die is gekoppeld aan uitgaande campagnes.<br/><b>Objecten:</b> Bellijst, Campagne.</div> <div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Percentage treffers</li><li>Geschatte tijd</li><li>Records voltooid</li><li>Gekozen en verlaten</li><li>Gekozen en antwoordapparaten</li><li>Antwoorden</li><li>Pogingen bezet</li><li>Pogingen geannuleerd</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Pogingen gedaan</li><li>'Niet bellen'-resultaten</li><li>Afgebroken resultaten</li><li>Faxmodemresultaten</li><li>'Geen antwoord'-resultaat</li><li>'Onjuiste partij'-resultaat</li><li>SIT gedetecteerd</li></ul></div></div></div></div> <div><div>Terugbelstatus campagne</div><div>Dit rapport bevat informatie met betrekking tot door een campagne geïnitieerde terugbelacties.<br/><b>Objecten:</b> Bellijst, Campagne, Bellijst campagne.</div><div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><div>Voltooid</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Gemist</li><li>Gepland</li><li>Persoonlijk voltooid</li></ul></div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Persoonlijk gemist</li><li>Persoonlijk gepland</li></ul></div></div></div></div></div> <div><div>Activiteit campagnegroep</div><div>Met dit rapport kunt u de activiteit monitoren die is gekoppeld aan uitgaande campagnegroepen.<br/><b>Objecten:</b> Campagnegroep.</div><div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Geactiveerd</li><li>Gedeactiveerd</li><li>Uitvoeren</li><li>Systeemfout</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Wachtende agenten</li><li>Wachtende poorten</li><li>Wachten records</li></ul></div></div></div></div></div> | <div>Status campagnegroep</div> <div>Met dit rapport kunt u de huidige status en duur monitoren die zijn gekoppeld aan de activiteit van uitgaande campagnegroepen. Toegestane<br/><b>objecten:</b> Campagnegroep.</div> <div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Huidige status</li><li>Systeemfout</li><li>Kiesmodus</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Wachtende agenten</li><li>Wachtende poorten</li><li>Wachten</li></ul></div></div></div></div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |         |  |  |
|--|---------|--|--|
|  | records |  |  |
|--|---------|--|--|

## eServices-rapporten

Zie [Definities van eServices-statistieken](#).

<

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Afgewezen</li><li>• Afgewezen (15 m)</li><li>• Gemist</li><li>• Gemist (15 m)</li><li>• % verrichte doorverbindingen</li><li>• Verrichte doorverbindingen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gem. berichtgrootte</li><li>• Totaal aantal antwoorden agent</li><li>• Totale tijd antwoorden agent</li><li>• Totale berichtgrootte agent</li><li>• Totaal aantal berichten agent</li></ul> |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| <h3>Activiteit e-mailwachtrij</h3> <p>Dit wachtrijrapport bevat een overzicht van de activiteit die momenteel of bijna in realtime plaatsvindt in afzonderlijke e-mailwachtrijen.</p> <p><b>Objecten:</b> Staging-gebied.</p> <p><b>[+] Statistieken</b></p> <table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Ingevoerd</li><li>• Gestopt</li><li>• Verplaatst</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Max. verwerkt</li><li>• Min. verwerkt</li></ul></td></tr></table> |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingevoerd</li><li>• Gestopt</li><li>• Verplaatst</li></ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Max. verwerkt</li><li>• Min. verwerkt</li></ul> | <h3>Activiteit eServices-agent</h3> <p>Met dit rapport kunt u KPI's van agentgroepen met betrekking tot eServices (chat, e-mail, sms) monitoren en gedragsproblemen vaststellen die moeten worden aangepakt.</p> <p><b>Objecten:</b> Agentlocatie, Agent, Agentgroep, Locatiegroep.</p> <p><b>[+] Statistieken</b></p> <table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Benutting</li><li>• Tijd aangemeld</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail aangeboden</li><li>• E-mail geaccepteerd</li><li>• E-mail verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd e-mail</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat aangeboden</li><li>• Chat geaccepteerd</li><li>• Chat verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd chat</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal aangeboden</li><li>• Sociaal geaccepteerd</li></ul></td></tr></table> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Benutting</li><li>• Tijd aangemeld</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail aangeboden</li><li>• E-mail geaccepteerd</li><li>• E-mail verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd e-mail</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat aangeboden</li><li>• Chat geaccepteerd</li><li>• Chat verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd chat</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal aangeboden</li><li>• Sociaal geaccepteerd</li></ul> | <h3>KPI's eServices-wachtrij</h3> <p>Dit wachtrijrapport bevat een overzicht van de activiteit die momenteel of bijna in realtime plaatsvindt voor eServices-kanalen. Toegestane objecten: Staging-gebied.</p> <p><b>[+] Statistieken</b></p> <table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Wachtende e-mail</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail in wachtrij</li><li>• Wachtende chat</li><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat in wachtrij</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal wachtend</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal in wachtrij</li><li>• Wachtend werkitem</li><li>• Werkitem in behandeling</li><li>• Werkitem in wachtrij</li></ul></td></tr></table> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wachtende e-mail</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail in wachtrij</li><li>• Wachtende chat</li><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat in wachtrij</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal wachtend</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal in wachtrij</li><li>• Wachtend werkitem</li><li>• Werkitem in behandeling</li><li>• Werkitem in wachtrij</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingevoerd</li><li>• Gestopt</li><li>• Verplaatst</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Max. verwerkt</li><li>• Min. verwerkt</li></ul>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Benutting</li><li>• Tijd aangemeld</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail aangeboden</li><li>• E-mail geaccepteerd</li><li>• E-mail verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd e-mail</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat aangeboden</li><li>• Chat geaccepteerd</li><li>• Chat verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd chat</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal aangeboden</li><li>• Sociaal geaccepteerd</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Wachtende e-mail</li><li>• E-mail in behandeling</li><li>• E-mail in wachtrij</li><li>• Wachtende chat</li><li>• Chat in behandeling</li><li>• Chat in wachtrij</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal wachtend</li><li>• Sociaal in behandeling</li><li>• Sociaal in wachtrij</li><li>• Wachtend werkitem</li><li>• Werkitem in behandeling</li><li>• Werkitem in wachtrij</li></ul>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal verwerkt</li><li>• Verwerkingstijd sociaal</li></ul></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <div><div>Media-activiteit Facebook</div><div>Dit rapport bevat de agent- of agentgroepactiviteit met betrekking tot de verwerking van socialemedia-interacties.<br/><b>Objecten:</b> Agent, Agentlocatie, Agentgroep, Locatiegroep.</div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Aangeboden</li><li>• Aangeboden (60 m)</li><li>• % geaccepteerd</li><li>• % afgewezen</li><li>• % gemist</li><li>• Geaccepteerd</li><li>• Geaccepteerd (60 m)</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Afgewezen</li><li>• Afgewezen (60 m)</li><li>• Gemist</li><li>• Gemist (60 m)</li><li>• Gelijktijdige Facebook-berichten</li></ul></div></div></div></div> | <div><div>Media-activiteit Twitter</div><div>Dit rapport bevat de agent- of agentgroepactiviteit met betrekking tot de verwerking van socialemedia-interacties.<br/><b>Objecten:</b> Agent, Agentlocatie, Agentgroep, Locatiegroep.</div><div>[+] Statistieken</div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Aangeboden</li><li>• Aangeboden (60 m)</li><li>• % geaccepteerd</li><li>• % afgewezen</li><li>• % gemist</li><li>• Geaccepteerd</li><li>• Geaccepteerd (60 m)</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Afgewezen</li><li>• Afgewezen (60 m)</li><li>• Gemist</li><li>• Gemist (60 m)</li><li>• Gelijktijdige Twitter-gesprekken</li></ul></div></div></div></div> |  |

## Wachtrijrapporten

Zie [Definitie van wachtrijstatistieken](#).

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Terugbelactiviteit</b><br><br>Dit rapport bevat statistieken over de gespreksactiviteit in verband met de wachtrijen.<br><b>Objecten:</b> Wachtrij.<br><br><b>[+] Statistieken</b> | <b>Wachtrij-KPI's</b><br><br>Dit rapport toont alle agenten die zijn toegewezen aan een groep en hun huidige status, zodat supervisors snel kunnen zien welk personeel beschikbaar is en wat hun huidige status is.<br><b>Objecten:</b> Wachtrijgroep, Wachtrij, Routeringspunt.<br><br><b>[+] Statistieken</b> | <b>Reden wachtrij-overflow</b><br><br>Dit rapport toont redenen waarom gesprekken uit wachtrijen zijn gewist.<br><b>Objecten:</b> Wachtrijgroep, Wachtrij, Routeringspunt.<br><br><b>[+] Statistieken</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In wachtrij</li> <li>Aangeboden</li> <li>Geaccepteerd</li> <li>Afgewezen</li> <li>Verbonden</li> <li>Beantwoord</li> <li>Geannuleerd</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verlaten bij overgaan</li> <li>Huidig geaccepteerd</li> <li>Huidig verbonden</li> <li>Wachttijd</li> <li>Wachttijd beantwoord</li> <li>Wachttijd afgewezen</li> <li>Totaal gewist</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceniveau</li> <li>• Serviceniveau (10 s)</li> <li>• Serviceniveau (20 s)</li> <li>• Serviceniveau (30 s)</li> <li>• Serviceniveau (45 s)</li> <li>• Serviceniveau (60 s)</li> <li>• Afzonderlijk ingevoerd</li> <li>• Ingevoerd</li> <li>• Verlaten</li> <li>• Verlaten bij overgaan</li> <li>• Gewist</li> <li>• Beantwoord</li> <li>• Beantwoord &lt;10 s</li> <li>• Beantwoord 10 en 20 s</li> <li>• Beantwoord &lt;30 s</li> <li>• Beantwoord &lt;60 s</li> <li>• Huidige gesprekken</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige gem. wachttijd</li> <li>• Max. gesprekken</li> <li>• Min. gesprekken</li> <li>• Doorgeschakeld</li> <li>• Oudste wachtende gesprek</li> <li>• Max. antwoordtijd</li> <li>• Gem. wachten voor beantwoording</li> <li>• Gem. verwerkingstijd</li> <li>• Gem. wachten voor verlaten</li> <li>• Gem. wachttijd</li> <li>• % verlaten</li> <li>• % gewist</li> <li>• Wachttijd</li> <li>• Agenten aangemeld</li> <li>• Agenten gereed</li> <li>• % agenten gereed</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingevoerd</li> <li>Gewist</li> <li>% gewist</li> <li>Overflow gesloten</li> <li>Overflow speciale dag</li> <li>Overflow noodgeval</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overflow ontmoedigd</li> <li>• Overflow-route</li> <li>• Overflow voicemail</li> <li>• Overflow bericht</li> <li>• Overloop uitbested</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# Agentstatistieken

| Rapport           | Statistiek      | Definitie                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status agentgroep | Gereed          | Het aantal agenten dat momenteel de status 'Gereed' heeft. Meestal is dit het totale aantal agenten dat wacht op klantinteracties of specifieke taken.                                                                              |
| Status agentgroep | Niet gereed     | Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld en de status 'Niet gereed' heeft. Meestal is dit het totale aantal agenten dat niet beschikbaar is om inkomende interacties af te handelen.                                           |
| Status agentgroep | Pauze           | Het aantal agenten dat de status 'Niet gereed' heeft met als reden 'Pauze'.                                                                                                                                                         |
| Status agentgroep | Lunch           | Het aantal agenten dat de status 'Niet gereed' heeft met als reden 'Lunch'.                                                                                                                                                         |
| Status agentgroep | Offline         | Het aantal agenten dat de status 'Niet gereed' heeft met een andere reden dan 'Lunch' of 'Pauze'.                                                                                                                                   |
| Status agentgroep | Werk na gesprek | Het huidige aantal agenten dat de status AfterCallWork heeft. Doorgaans doet deze status zich voor wanneer een agent niet meer met de klant praat, maar nog extra tijd nodig heeft om aanvragen van klanten correct af te handelen. |
| Status agentgroep | Ruggespraak     | Het huidige aantal agenten dat de status CallConsult heeft (dat deelneemt aan ruggespraakgesprekken).                                                                                                                               |
| Status agentgroep | Kiezen          | Het huidige aantal agenten dat de status CallDialing heeft (dat nummers kiest).                                                                                                                                                     |
| Status agentgroep | In wachtstand   | Het huidige aantal agenten dat de status CallOnHold heeft; wat betekent dat de agent een of meer gesprekken in de wacht heeft.                                                                                                      |
| Status agentgroep | Inkomend        | Het huidige aantal agenten dat de status CallInbound heeft; wat betekent dat de agent een of                                                                                                                                        |

| Rapport           | Statistiek     | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                | meer inkomende gesprekken voert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Status agentgroep | Uitgaand       | Het huidige aantal agenten dat de status CallOutbound heeft; wat betekent dat de agent een of meer uitgaande gesprekken voert.                                                                                                                                                                                                                        |
| Status agentgroep | Intern         | Het huidige aantal agenten dat de status CallInternal heeft; wat betekent dat de agent een of meer interne gesprekken voert.                                                                                                                                                                                                                          |
| Status agentgroep | Overgaan       | Het huidige aantal agenten dat de status CallRinging heeft; wat betekent dat er een of meer gesprekken zijn die in afwachting zijn van beantwoording door een agent.                                                                                                                                                                                  |
| Status agentgroep | Afgemeld       | Het aantal agenten dat momenteel is afgemeld bij de Genesys-omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Status agentgroep | % gereed       | Het percentage agenten dat gereed is om gesprekken van klanten af te handelen.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Status agentgroep | % niet gereed  | Het percentage agenten dat een status heeft waarin zij niet gereed zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Status agentgroep | % inkomend     | Het percentage agenten dat gesprekken van klanten afhandelt.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Agent-KPI's       | Tijd aangemeld | De totale tijd dat gemonitorde agenten waren aangemeld. Deze meetwaarde omvat niet de tijd dat agenten waren aangemeld maar de switch-verbinding vanuit Stat Server werd verbroken. Wanneer deze meetwaarde wordt toegepast op een agentgroep, wordt hiermee de totale aanmeldingstijd berekend voor alle agenten die tot de opgegeven groep behoren. |
| Agent-KPI's       | Tijd gereed    | De totale tijd dat deze agent moest wachten op een volgend gesprek. De totale duur van alle WaitForNextCall-statusen die zijn voltooid voor een bepaalde agent tijdens het rapportage-interval. Wanneer deze meetwaarde wordt toegepast op een agentgroep, wordt hiermee de totale tijd berekend dat alle                                             |

| Rapport     | Statistiek                | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                           | agenten die tot de opgegeven groep behoren, gereed waren.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Agent-KPI's | Tijd niet gereed          | De totale tijd dat de DN van een agent tijdens het rapportage-interval de status <code>NotReadyForNextCall</code> had. Wanneer deze meetwaarde wordt toegepast op een agentgroep, wordt hiermee de totale tijd berekend dat alle agenten die tot de opgegeven groep behoren, niet gereed waren. |
| Agent-KPI's | Tijd pauze                | De totale tijd dat een agent niet beschikbaar was om inkomende interacties af te handelen omdat hij niet gereed was met als reden 'Pauze'.                                                                                                                                                      |
| Agent-KPI's | Tijd lunch                | De totale tijd dat een agent niet beschikbaar was om inkomende interacties af te handelen omdat hij niet gereed was met als reden 'Lunch'.                                                                                                                                                      |
| Agent-KPI's | Tijd offline              | De totale tijd dat een agent niet beschikbaar was om inkomende interacties af te handelen omdat hij niet gereed was met een andere reden dan 'Pauze' of 'Lunch'.                                                                                                                                |
| Agent-KPI's | Tijd overgaan             | De totale tijd dat gesprekken overgingen op de telefoon van een agent.                                                                                                                                                                                                                          |
| Agent-KPI's | Kiestijd                  | De totale tijd dat nummers werken gekozen op de telefoon van een agent.                                                                                                                                                                                                                         |
| Agent-KPI's | Tijd afhandeling          | De totale tijd die agenten besteden aan het afhandelen van inkomende, interne of uitgaande gesprekken.                                                                                                                                                                                          |
| Agent-KPI's | Tijd in                   | De totale tijd die agenten besteden aan het afhandelen van inkomende gesprekken.                                                                                                                                                                                                                |
| Agent-KPI's | Tijd uit                  | De totale tijd die agenten besteden aan het afhandelen van uitgaande gesprekken.                                                                                                                                                                                                                |
| Agent-KPI's | Wachttijd                 | De totale tijd dat agenten in de wacht staan.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Agent-KPI's | Tijd voor werk na gesprek | De totale tijd dat een of meer DN's van een agent tijdens het rapportage-interval de status <code>AfterCallWork</code> hadden. Dit is                                                                                                                                                           |

| Rapport     | Statistiek                 | Definitie                                                                                                                          |
|-------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                            | meestal de tijd die een agent heeft besteed aan het uitvoeren van vervolgwerkzaamheden na gesprekken.                              |
| Agent-KPI's | Tijd ruggespraak           | De totale tijd die agenten besteden aan het afhandelen van ruggespraakgesprekken.                                                  |
| Agent-KPI's | Tijd intern                | De totale tijd die agenten besteden aan het afhandelen van interne gesprekken.                                                     |
| Agent-KPI's | Aangeboden                 | Het totale aantal gesprekken dat werd aangeboden aan een agent.                                                                    |
| Agent-KPI's | Beantwoord                 | Het totale aantal inkomende gesprekken dat de agent heeft beantwoord.                                                              |
| Agent-KPI's | Beantwoord (laatste uur)   | Het totale aantal inkomende gesprekken dat de agent het afgelopen uur heeft beantwoord.                                            |
| Agent-KPI's | Verlaten bij overgaan      | Het totale aantal gesprekken dat werd afgebroken terwijl de agent-desktop overging.                                                |
| Agent-KPI's | Afgebroken gesprekken      | Het totale aantal gesprekken dat van de desktop van de ene agent werd doorgeschakeld naar de andere (RONA).                        |
| Agent-KPI's | Uit                        | Het totale aantal uitgaande gesprekken dat de agent heeft beantwoord.                                                              |
| Agent-KPI's | Intern                     | Het totale aantal interne gesprekken dat de agent heeft beantwoord.                                                                |
| Agent-KPI's | In wacht                   | Het totale aantal gesprekken dat de agent in de wacht heeft gezet.                                                                 |
| Agent-KPI's | Verrichte doorverbindingen | Het totale aantal spraakinteracties dat deze agent heeft doorverbonden tijdens het rapportage-interval.                            |
| Agent-KPI's | Verrichte ruggespraak      | Het totale aantal ruggespraakgesprekken dat deze agent heeft gevoerd.                                                              |
| Agent-KPI's | Kort gesprek <10 s         | Het totale aantal keren dat de DN van deze agent gedurende minder dan de opgegeven duur (10 s) de gespreksstatus had.              |
| Agent-KPI's | Gem. verwerkingstijd       | Staat voor de totale tijd die een agent besteedt aan de afhandeling van werktaken voor inkomende, uitgaande of interne gesprekken, |

| Rapport         | Statistiek                     | Definitie                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                | ruggespraakgesprekken, gesprekken in de wachtstand en gesprekken met werk na afloop, gedeeld door het totale aantal inkomende, uitgaande en interne gesprekken.                    |
| Agent-KPI's     | Gem. tijd voor werk na gesprek | Staat voor de totale tijd die een agent besteedt aan de status 'Werk na gesprek', gedeeld door het totale aantal keren dat deze agent werk na een gesprek heeft verricht.          |
| Agent-KPI's     | Gem. tijd in wachtstand        | Staat voor de totale tijd die een agent besteedt aan de status 'In wachtstand', gedeeld door het totale aantal keren dat deze agent een klant in de wacht heeft gezet.             |
| Agent-KPI's     | Gem. tijd in                   | Staat voor de totale tijd die een agent besteedt aan de afhandeling van inkomende gesprekken, gedeeld door het totale aantal keren dat deze agent inkomende gesprekken afhandelde. |
| Agent-KPI's     | Gem. tijd uit                  | Staat voor de totale tijd die een agent besteedt aan de afhandeling van uitgaande gesprekken, gedeeld door het totale aantal keren dat deze agent uitgaande gesprekken afhandelde. |
| Agent-KPI's     | Gem. tijd overgaan             | Staat voor de totale tijd dat een agent-desktop overging, gedeeld door het totale aantal keren dat deze agent-desktop overging.                                                    |
| Agent-KPI's     | Agentbezetting                 | Het percentage van de tijd dat een agent gesprekken afhandelt ten opzichte van diens totale aanmeldingstijd.                                                                       |
| Agentaanmelding | Huidige status                 | De huidige status van een opgegeven agent. Enkele voorbeelden van de status van een agent zijn CallInbound, CallOutbound en CallConsult.                                           |
| Agentaanmelding | Tijd in status                 | De tijd die de agent in de huidige status heeft doorgebracht.                                                                                                                      |
| Agentaanmelding | Tijd aangemeld                 | De totale tijd dat gemonitorde agenten waren aangemeld. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents en                                                              |

| Rapport              | Statistiek                    | Definitie                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                               | GroupPlaces, wordt hiermee de totale aanmeldingstijd berekend voor alle agenten die tot de opgegeven groep behoren.                                                                                        |
| Agentaanmelding      | Aaneengesloten tijd aangemeld | Huidige ononderbroken tijd dat de agent aangemeld bleef. Wanneer deze statistiek wordt toegepast op GroupAgents en GroupPlaces, wordt hiermee het totaal van alle agenten (locaties) in de groep berekend. |
| Agentaanmelding      | Reden                         | Reden(en) die de agent heeft geselecteerd.                                                                                                                                                                 |
| Agentaanmelding      | Werknemers-ID                 | De werknemers-ID van een agent.                                                                                                                                                                            |
| Agentaanmelding      | Locatie                       | De locatie van de agent.                                                                                                                                                                                   |
| Agentaanmelding      | Switch                        | De switch van de Agent.                                                                                                                                                                                    |
| Agentaanmelding      | Aanmeldings-ID                | De aanmeldings-ID van de agent.                                                                                                                                                                            |
| Agentaanmelding      | Toestel                       | Het toestel van de agent.                                                                                                                                                                                  |
| Agentaanmelding      | Positie                       | De positie van de agent.                                                                                                                                                                                   |
| Agentaanmelding      | Huidige status KVP            | De huidige status van een opgegeven agent die moet worden gebruikt in formules voor KVP's (Servicetype, Servicesubtype, Klantsegment, Bedrijfsresultaat).                                                  |
| Agentaanmelding      | Type service                  | Het servicetype dat aan de gespreksegmentatie is gekoppeld. Moet in de gespreksstroom worden gedefinieerd als KVP.                                                                                         |
| Agentaanmelding      | Subtype service               | Het servicesubtype dat aan de gespreksegmentatie is gekoppeld. Moet in de gespreksstroom worden gedefinieerd als KVP.                                                                                      |
| Agentaanmelding      | Klantsegment                  | Het klantsegment dat aan de gespreksegmentatie is gekoppeld. Moet in de gespreksstroom worden gedefinieerd als KVP.                                                                                        |
| Agentaanmelding      | Bedrijfsresultaat             | Het bedrijfsresultaat dat aan de gespreksegmentatie is gekoppeld. Moet in de gespreksstroom worden gedefinieerd als KVP.                                                                                   |
| Activiteit IWD-agent | Aangeboden                    | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden                                                                                                                |

| Rapport              | Statistiek                 | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                            | aan deze resource of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Activiteit IWD-agent | Geaccepteerd               | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Activiteit IWD-agent | Afgewezen                  | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep en dat werd afgewezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Activiteit IWD-agent | Beëindigd                  | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode werd beëindigd door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Activiteit IWD-agent | Verwerkt                   | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode werd afgehandeld door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Activiteit IWD-agent | Time-out                   | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode door deze resource of agentgroep werd geaccepteerd, opgehaald of gemaakt en vervolgens werd ingetrokken wegens langdurige inactiviteit. Voor e-mailinteracties omvat dit type statistiek geen ingetrokken e-mailinteracties die door de agent werden afgewezen maar wel interacties waarvoor een time-out optrad omdat ze niet werden geaccepteerd tijdens het bezorgen.                       |
| Activiteit IWD-agent | Verrichte doorverbindingen | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode werd doorverbonden door deze agent of agentgroep. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents of GroupPlaces, wordt hiermee het totale aantal doorverbindingen berekend door alle agenten die tot de respectievelijke groep behoren. Met dit type statistiek wordt elke doorverbinding afzonderlijk geteld, ook wanneer de agent dezelfde interactie meer dan eens doorverbond. |

---

| Rapport              | Statistiek           | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteit IWD-agent | Verwerkingstijd      | De totale tijd voor werkitems waarbij de tijd wordt meegerekend als: ze op deze locatie of op de desktop van deze agent of agentgroep aan het begin van het rapportage-interval werden verwerkt en de verwerking binnen hetzelfde rapportage-interval werd voltooid, ofwel de verwerking binnen het rapportage-interval werd gestart en binnen hetzelfde rapportage-interval werd voltooid. |
| Activiteit IWD-agent | Gem. verwerkingstijd | De gemiddelde tijd dat een agent, een locatie of een groep heeft besteed aan de verwerking van werkiteminteracties.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Campagnestatistieken

| Rapport            | Statistiek                  | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campagneactiviteit | Percentage treffers         | Het percentage geslaagde kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Antwoord' (DialAnswer) (oftewel: een gesprek werd beantwoord door een menselijke stem) ten opzichte van het totale aantal kiespogingen (DialMade) gedurende dezelfde periode.         |
| Campagneactiviteit | Geschatte tijd              | De geschatte tijd in minuten om een campagne of bellijst te voltooien.                                                                                                                                                                                                                               |
| Campagneactiviteit | Records voltooid            | Het totale aantal leads uit bellijsten (waarbij records van dezelfde lead als één record worden geteld) dat is verwerkt tot een punt waarop geen verdere actie wordt ondernomen.                                                                                                                     |
| Campagneactiviteit | Gekozen en verlaten         | Het totale aantal kiespogingen met als gespreksresultaat 'Verlaten'. Statistieken voor CampAbandoned hebben betrekking op een specifieke campagne of een specifieke bellijst.                                                                                                                        |
| Campagneactiviteit | Gekozen en antwoordapparaat | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Antwoordapparaat gevonden', oftewel: de campagnemanager heeft het gesprek afgebroken omdat er een antwoordapparaat werd gedetecteerd bij de opgeroepen partij.                      |
| Campagneactiviteit | Antwoorden                  | Het totale aantal kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Antwoord' (waarbij een gesprek werd beantwoord door een menselijke stem). In sommige contactcentra kan het gespreksresultaat ook betekenen dat er contact werd gemaakt met de juiste partij, |

| Rapport            | Statistiek               | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                          | oftewel: dat het gesprek werd beantwoord door een levende persoon die geen onjuiste partij is.                                                                                                                                                                                                                       |
| Campagneactiviteit | Pogingen bezet           | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Bezet', oftewel: het gesprek vindt niet plaats wegens een ingesprektoon bij de opgeroepen partij.                                                                                                   |
| Campagneactiviteit | Pogingen geannuleerd     | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Annuleren'.                                                                                                                                                                                         |
| Campagneactiviteit | Pogingen gedaan          | Totaal aantal kiespogingen dat door een campagnemanager werd gedaan (geïnitieerd) met een willekeurig gespreksresultaat.                                                                                                                                                                                             |
| Campagneactiviteit | 'Niet bellen'-resultaten | Het totale aantal voltooide kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Niet bellen', oftewel: de klant vroeg om opname in het Bel-Me-Niet register toen het gesprek door een operator werd onderschept. Dit wordt ook beschouwd als een mislukte kiespoging.              |
| Campagneactiviteit | Afgebroken resultaten    | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Afgebroken'. Afgebroken gesprekken zijn gesprekken die op de bestemming worden beantwoord, maar vervolgens in de wachtrij werden verlaten omdat er geen agent beschikbaar is om ze te beantwoorden. |
| Campagneactiviteit | Faxmodemresultaten       | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Fax gedetecteerd' of 'Modem gedetecteerd'.                                                                                                                                                          |

| Rapport                 | Statistiek                  | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campagneactiviteit      | 'Geen antwoord'-resultaat   | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Geen antwoord'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Campagneactiviteit      | 'Onjuiste partij'-resultaat | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'Onjuiste partij'; dat wil zeggen dat het gesprek werd beantwoord door een levende persoon maar niet door de beoogde persoon.                                                                                                                                                                                                              |
| Campagneactiviteit      | SIT gedetecteerd            | Het totale aantal mislukte kiespogingen dat door een campagnemanager werd geïnitieerd met als gespreksresultaat 'DIALSITDetected'. Een speciale informatietoon (SIT) identificeert een door het netwerk geleverde aankondiging en gaat vooraf aan een door een machine gegenereerde aankondiging, bijvoorbeeld wanneer een telefoonnummer ongeldig is, er geen circuit beschikbaar is of een gesprek wordt onderschept door een opgenomen operatorbericht. |
| Terugbelstatus campagne | Voltooid                    | Het totale aantal voltooide terugbelacties. De voltooiing van een terugbelactie geeft alleen aan dat de actie werd uitgevoerd, maar niet dat deze een succes was.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Terugbelstatus campagne | Gemist                      | Het totale aantal gemiste terugbelacties. Een terugbelactie wordt als 'gemist' beschouwd als deze voor een bepaalde periode werd gepland, maar om een bepaalde reden niet werd uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Terugbelstatus campagne | Gepland                     | Het totale aantal geplande terugbelacties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Terugbelstatus campagne | Persoonlijk voltooid        | Totaal aantal voltooide persoonlijke terugbelacties. Voltooiing van een persoonlijke terugbelactie geeft alleen aan dat de actie werd uitgevoerd, maar niet of deze een succes was.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Rapport                  | Statistiek          | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terugbelstatus campagne  | Persoonlijk gemist  | Totaal aantal gemiste persoonlijke terugbelacties. Een persoonlijke terugbelactie wordt bijvoorbeeld gemist omdat alle uitgaande trunks bezet zijn op het moment van een geplande terugbelactie of omdat een agent aan wie een terugbelactie werd toegewezen, bezet is of niet is aangemeld op het moment van de geplande persoonlijke terugbelactie. |
| Terugbelstatus campagne  | Persoonlijk gepland | Het totale aantal geplande persoonlijke terugbelacties.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Activiteit campagnegroep | Geactiveerd         | De totale tijd dat een specifieke campagnegroep de status StatusActivated had. De status StatusActivated geeft aan dat de campagne is geladen voor een opgegeven groep, maar dat er nog geen nummers zijn gekozen.                                                                                                                                    |
| Activiteit campagnegroep | Gedeactiveerd       | De totale tijd dat een specifieke campagnegroep de status Gedeactiveerd houdt. De status StatusDeactivated geeft aan dat een campagne niet is geladen voor de opgegeven campagnegroep.                                                                                                                                                                |
| Activiteit campagnegroep | Uitvoeren           | De totale tijd dat een specifieke campagnegroep de status StatusRunning houdt. De status StatusRunning betekent dat een campagne is geladen voor een opgegeven groep en dat er nummers worden gekozen.                                                                                                                                                |
| Activiteit campagnegroep | Systeemfout         | De totale tijd dat een opgegeven campagnegroep de systeemtoestand SystemError heeft gehad. Deze systeemtoestand geeft aan dat een systeemfout zoals een switchfout of een softwareprobleem verhindert dat de campagne wordt uitgevoerd en dat het kiezen van nummers is gestopt.                                                                      |
| Activiteit campagnegroep | Wachtende agenten   | De totale tijd dat een opgegeven campagnegroep de systeemtoestand WaitingAgents heeft gehad. De systeemtoestand WaitingAgents geeft aan dat er geen agenten beschikbaar zijn om de                                                                                                                                                                    |

| Rapport                  | Statistiek        | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                   | campagne uit te voeren en dat het kiezen van nummers is gestopt.                                                                                                                                                                                                                               |
| Activiteit campagnegroep | Wachtende poorten | De totale tijd dat een opgegeven campagnegroep de systeemtoestand WaitingPorts heeft gehad. Deze systeemtoestand geeft aan dat er geen poorten beschikbaar zijn om nieuwe gesprekken te starten en dat het kiezen van nummers is gestopt.                                                      |
| Activiteit campagnegroep | Wachten records   | De totale tijd dat een opgegeven campagnegroep de systeemtoestand WaitingRecords heeft gehad. Deze systeemtoestand geeft aan dat er geen records meer zijn voor de campagne en dat het kiezen van nummers is gestopt.                                                                          |
| Status campagnegroep     | Huidige status    | De huidige status van een campagne of een bepaalde groep in een campagne. De status van een campagne wordt bepaald door een van drie mogelijke objectstatussen: StatusDeactivated, StatusActivated of StatusRunning en aanvullende duurzame acties die een bepaalde status kunnen vergezellen. |
| Status campagnegroep     | Systeemfout       | De tijd sinds de systeemtoestand SystemError werd gestart voor een opgegeven campagnegroep.                                                                                                                                                                                                    |
| Status campagnegroep     | Kiesmodus         | De verstreken tijd gedurende welke een bepaalde campagnegroep zich in de huidige kiesmodus bevindt.                                                                                                                                                                                            |
| Status campagnegroep     | Wachtende agenten | De tijd sinds de systeemtoestand 'Wachtende agenten' werd gestart voor een opgegeven campagnegroep. In deze systeemtoestand zijn er geen agenten beschikbaar om de campagne in deze groep uit te voeren en is het kiezen van nummers voor deze groep gestopt.                                  |
| Status campagnegroep     | Wachtende poorten | De tijd die is verstreken sinds een campagnegroep zich in de huidige systeemtoestand 'Wachtende poorten' bevindt. In                                                                                                                                                                           |

---

| Rapport              | Statistiek      | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                 | deze systeemtoestand zijn er geen poorten beschikbaar om nieuwe gesprekken te starten en is het kiezen van nummers gestopt.                                                                                                                                         |
| Status campagnegroep | Wachten records | De tijd die is verstreken terwijl een opgegeven campagnegroep zich in de huidige systeemtoestand 'Wachtende records' bevindt. In deze systeemtoestand zijn er geen records meer voor de campagne en is het kiezen van nummers tijdens de opgegeven periode gestopt. |

## eServices-statistieken

| Rapport              | Statistiek           | Definitie                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteit chatagent | Tijd aangemeld       | De totale tijd dat gemonitorde agenten waren aangemeld. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents en GroupPlaces, wordt hiermee de totale aanmeldingstijd berekend voor alle agenten die tot de opgegeven groep behoren. |
| Activiteit chatagent | Tijd gereed          | De totale tijd dat deze agent moest wachten op een volgende chat met de status Gereed.                                                                                                                                                    |
| Activiteit chatagent | Tijd niet gereed     | De totale tijd dat deze agent de status 'Niet gereed' had voor chatmedia.                                                                                                                                                                 |
| Activiteit chatagent | Tijd overgaan        | De totale tijd dat het pop-upvenster voor chats een melding gaf op de agent-desktop. Als de agent meerdere chats tegelijkertijd afhandelt, wordt alleen de eerste tijd voor een chatuitnodiging meegeteld in deze statistiek.             |
| Activiteit chatagent | Tijd afhandeling     | De totale tijd dat de agent chats afhandelde. De duur is niet beperkt tot de focustijd van de chat. Als de agent meerdere chats tegelijkertijd afhandelt, worden deze meerdere keren meegeteld.                                           |
| Activiteit chatagent | Gem. verwerkingstijd | De gemiddelde tijd dat de agent chats afhandelde. De duur is niet beperkt tot de focustijd van de chat.                                                                                                                                   |
| Activiteit chatagent | % bezetting          | De verhouding tussen de tijd voor de afhandeling van chatsessies en de totale tijd dat de agent is aangemeld. Als de agent meerdere chats tegelijkertijd afhandelt, kan deze statistiek groter zijn dan 100%.                             |
| Activiteit chatagent | Aangeboden           | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van                     |

| Rapport              | Statistiek                   | Definitie                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                              | het bedrijf als andere agenten.                                                                                                                                                                                                                       |
| Activiteit chatagent | Aangeboden (15 m)            | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Activiteit chatagent | % geaccepteerd               | Het percentage chats dat door de agent werd geaccepteerd op basis van het totale aantal aangeboden chats.                                                                                                                                             |
| Activiteit chatagent | % afgewezen                  | Het percentage chats dat door de agent werd afgewezen op basis van het totale aantal aangeboden chats.                                                                                                                                                |
| Activiteit chatagent | % gemist                     | Het percentage chats dat door de agent werd gemist op basis van het totale aantal aangeboden chats.                                                                                                                                                   |
| Activiteit chatagent | Geaccepteerd                 | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |
| Activiteit chatagent | Geaccepteerd (15 m)          | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |
| Activiteit chatagent | Afgewezen                    | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                            |
| Activiteit chatagent | Afgewezen (15 m)             | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                            |
| Activiteit chatagent | Gemist                       | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                               |
| Activiteit chatagent | Gemist (15 m)                | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                               |
| Activiteit chatagent | % verrichte doorverbindingen | Het percentage chats dat werd doorverbonden naar een andere agent op basis van het totale                                                                                                                                                             |

| Rapport              | Statistiek                 | Definitie                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                            | aantal aangeboden chats.                                                                                                                                                                                                                              |
| Activiteit chatagent | Verrichte doorverbindingen | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode werd doorverbonden door deze agent of agentgroep. Met dit type statistiek wordt elke doorverbinding afzonderlijk geteld, ook wanneer de agent dezelfde interactie meer dan eens doorverbond. |
| Activiteit chatagent | Kort <30 s                 | Het totale aantal keren dat de agent chatsessies binnen een opgegeven duur voltooide.                                                                                                                                                                 |
| Activiteit chatagent | Gelijktijdige chats        | Het totale aantal gelijktijdige chats dat momenteel plaatsvindt.                                                                                                                                                                                      |
| Activiteit chatagent | Gem. chatduur              | De gemiddelde duur van het contact met een klant tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                           |
| Activiteit chatagent | Min. chatduur              | De minimale duur van het contact met een klant tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                             |
| Activiteit chatagent | Max. chatduur              | De maximale duur van het contact met een klant tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                             |
| Activiteit chatagent | Chatduur                   | De totale duur van het contact met een klant tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                               |
| Activiteit chatagent | Gem. wachttijd klant       | De gemiddelde tijd dat de klant wacht op de agent tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                          |
| Activiteit chatagent | Max. wachttijd klant       | De maximale tijd dat de klant wacht op de agent tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                            |
| Activiteit chatagent | Gem. begroetingstijd       | De gemiddelde duur vóór de eerste begroeting door de agent tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                 |
| Activiteit chatagent | Max. begroetingstijd       | De maximale duur vóór de eerste begroeting door de agent tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                   |
| Activiteit chatagent | Gem. reactietijd           | De gemiddelde tijd voordat de agent een klant antwoord geeft tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                               |
| Activiteit chatagent | Max. reactietijd           | De maximale tijd voordat de agent een klant antwoord geeft tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                                 |

| Rapport                 | Statistiek                     | Definitie                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteit chatagent    | Gem. berichtgrootte            | De gemiddelde grootte van het bericht dat de agent verzendt tijdens de afhandeling van een chatsessie.                                                                                                                                    |
| Activiteit chatagent    | Totaal aantal antwoorden agent | Totaal aantal antwoorden dat de agent naar de klant heeft verzonden.                                                                                                                                                                      |
| Activiteit chatagent    | Totale tijd antwoorden agent   | De totale tijd die een agent heeft besteed aan het geven van antwoord aan een klant.                                                                                                                                                      |
| Activiteit chatagent    | Totale berichtgrootte agent    | Totaal aantal symbolen dat de agent heeft getypt in een bericht.                                                                                                                                                                          |
| Activiteit chatagent    | Totaal aantal berichten agent  | Totaal aantal berichten dat is verzonden door een agent.                                                                                                                                                                                  |
| Activiteit chatwachtrij | Serviceniveau                  | De verhouding tussen geaccepteerde chats en aangevraagde chats.                                                                                                                                                                           |
| Activiteit chatwachtrij | Aangevraagd                    | Totaal aantal aangevraagde chats.                                                                                                                                                                                                         |
| Activiteit chatwachtrij | Geaccepteerd                   | Totaal aantal chats dat is geaccepteerd door de agent.                                                                                                                                                                                    |
| Activiteit chatwachtrij | Verlaten                       | Totaal aantal chats dat werd verlaten tijdens het wachten.                                                                                                                                                                                |
| Activiteit chatwachtrij | Aangevraagd (15 m)             | Totaal aantal aangevraagde chats.                                                                                                                                                                                                         |
| Activiteit chatwachtrij | Geaccepteerd (15 m)            | Totaal aantal chats dat is geaccepteerd door de agent.                                                                                                                                                                                    |
| Activiteit chatwachtrij | Verlaten (15 m)                | Totaal aantal chats dat werd verlaten tijdens het wachten.                                                                                                                                                                                |
| Activiteit chatwachtrij | Huidig wachtend                | Huidig aantal chats dat in afwachting is van acceptatie.                                                                                                                                                                                  |
| Activiteit chatwachtrij | Wachttijd                      | Totale chattijd besteed aan wachten voordat de chat werd verlaten of door de agent werd geaccepteerd.                                                                                                                                     |
| Activiteit chatwachtrij | Gem. wachttijd                 | Gemiddelde chattijd besteed aan wachten voordat de chat werd verlaten of door de agent werd geaccepteerd.                                                                                                                                 |
| Activiteit e-mailagent  | Tijd aangemeld                 | De totale tijd dat gemonitorde agenten waren aangemeld. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents en GroupPlaces, wordt hiermee de totale aanmeldingstijd berekend voor alle agenten die tot de opgegeven groep behoren. |
| Activiteit e-mailagent  | Tijd gereed                    | De totale tijd dat deze agent                                                                                                                                                                                                             |

| Rapport                | Statistiek           | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                      | moest wachten op een volgende e-mail.                                                                                                                                                                                                                      |
| Activiteit e-mailagent | Tijd niet gereed     | De totale tijd dat deze agent de status 'Niet gereed' had voor e-mailmedia.                                                                                                                                                                                |
| Activiteit e-mailagent | % e-mailbezetting    | De verhouding tussen de tijd voor de afhandeling van e-mailsessies en de totale tijd dat de agent is aangemeld.                                                                                                                                            |
| Activiteit e-mailagent | Tijd overgaan        | De totale tijd dat het pop-upvenster voor e-mails een melding gaf op de agent-desktop.                                                                                                                                                                     |
| Activiteit e-mailagent | Tijd afhandeling     | De totale tijd dat de agent e-mails afhandelde (de duur is niet beperkt tot de focustijd van de agent).                                                                                                                                                    |
| Activiteit e-mailagent | Gem. verwerkingstijd | De gemiddelde tijd dat de agent e-mails afhandelde (de duur is niet beperkt tot de focustijd van de agent).                                                                                                                                                |
| Activiteit e-mailagent | Aangeboden           | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze resource of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Activiteit e-mailagent | Aangeboden (uur)     | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze resource of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Activiteit e-mailagent | % geaccepteerd       | Het percentage e-mails dat door de agent werd geaccepteerd op basis van het totale aantal voorgestelde e-mails.                                                                                                                                            |
| Activiteit e-mailagent | % afgewezen          | Het percentage e-mails dat door de agent werd afgewezen op basis van het totale aantal voorgestelde e-mails.                                                                                                                                               |
| Activiteit e-mailagent | % gemist             | Het percentage e-mails dat door de agent werd gemist op basis van het totale aantal voorgestelde e-mails.                                                                                                                                                  |
| Activiteit e-mailagent | Geaccepteerd         | Het totale aantal e-mails dat                                                                                                                                                                                                                              |

| Rapport                | Statistiek                   | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                              | tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Activiteit e-mailagent | Geaccepteerd (uur)           | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Activiteit e-mailagent | Afgewezen                    | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Activiteit e-mailagent | Afgewezen (uur)              | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Activiteit e-mailagent | Gemist                       | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Activiteit e-mailagent | Gemist (uur)                 | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Activiteit e-mailagent | Gereed                       | Het totale aantal inkomende e-mails dat tijdens de opgegeven periode werd beëindigd door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Activiteit e-mailagent | Gereed (uur)                 | Het totale aantal inkomende e-mails dat tijdens de opgegeven periode werd beëindigd door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Activiteit e-mailagent | % gereed                     | Het percentage e-mails dat door de agent werd beëindigd op basis van het totale aantal voorgestelde e-mails.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Activiteit e-mailagent | % verrichte doorverbindingen | Het percentage e-mails dat werd doorverbonden naar een andere agent op basis van het totale aantal voorgestelde e-mails.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Activiteit e-mailagent | Verrichte doorverbindingen   | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode werd doorverbonden door deze agent of agentgroep. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents of GroupPlaces, wordt hiermee het totale aantal doorverbindingen berekend door alle agenten die tot de respectievelijke groep behoren. Met dit type statistiek wordt elke doorverbinding |

| Rapport                    | Statistiek            | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                       | afzonderlijk geteld, ook wanneer de agent dezelfde interactie meer dan eens doorverbond.                                                                                                                                                                             |
| Activiteit e-mailagent     | Ongevraagd verzonden  | Het totale aantal e-mails dat de agent heeft verzonden zonder dat klanten hierom vroegen.                                                                                                                                                                            |
| Activiteit e-mailwachtrij  | Ingevoerd             | Het totale aantal e-mailinteracties dat gedurende de opgegeven periode de wachtrij binnenkwam.                                                                                                                                                                       |
| Activiteit e-mailwachtrij  | Gestopt               | Het totale aantal e-mailinteracties waarvoor de verwerking gedurende de opgegeven periode is gestopt in deze wachtrij.                                                                                                                                               |
| Activiteit e-mailwachtrij  | Verplaatst            | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode van deze wachtrij naar een andere wachtrij is verplaatst.                                                                                                                                                 |
| Activiteit e-mailwachtrij  | Max. verwerkt         | Het maximale aantal e-mails dat gedurende de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of binnen het contactcentrum werd verwerkt.                                                                                                                          |
| Activiteit e-mailwachtrij  | Min. verwerkt         | Het minimale aantal e-mails dat binnen de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of werd verwerkt.                                                                                                                                                       |
| Activiteit eServices-agent | Benutting             | Het percentage van de tijd dat een agent contacten actief verwerkte in vergelijking met de huidige tijd.                                                                                                                                                             |
| Activiteit eServices-agent | Tijd aangemeld        | De totale tijd dat gemonitorde agenten waren aangemeld.                                                                                                                                                                                                              |
| Activiteit eServices-agent | E-mail in behandeling | Het totale aantal interacties dat door deze resource wordt verwerkt op het moment van meting. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents, biedt dit het huidige aantal interacties dat wordt verwerkt door alle agenten in een opgegeven agentgroep. |
| Activiteit eServices-agent | E-mail aangeboden     | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze resource of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten.           |

| Rapport                    | Statistiek             | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteit eServices-agent | E-mail geaccepteerd    | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                                                                                                                                      |
| Activiteit eServices-agent | E-mail verwerkt        | Het totale aantal e-mails dat tijdens de opgegeven periode werd afgehandeld en verwerkt door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                |
| Activiteit eServices-agent | Verwerkingstijd e-mail | De totale tijd die agenten/ agentgroepen hebben besteed aan het verwerken van e-mail- en sms-interacties.                                                                                                                                                            |
| Activiteit eServices-agent | Chat in behandeling    | Het totale aantal interacties dat door deze resource wordt verwerkt op het moment van meting. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op GroupAgents, biedt dit het huidige aantal interacties dat wordt verwerkt door alle agenten in een opgegeven agentgroep. |
| Activiteit eServices-agent | Chat aangeboden        | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze resource. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten.                           |
| Activiteit eServices-agent | Chat geaccepteerd      | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                                                                                                                                        |
| Activiteit eServices-agent | Chat verwerkt          | Het totale aantal chats dat tijdens de opgegeven periode werd afgehandeld en verwerkt door een agent of agentgroep.                                                                                                                                                  |
| Activiteit eServices-agent | Verwerkingstijd chat   | De totale tijd die de agent/ agentgroepen hebben besteed aan het verwerken van chatinteracties.                                                                                                                                                                      |
| Activiteit eServices-agent | Sociaal in behandeling | Het totale aantal huidige interacties dat door deze resource wordt verwerkt op het moment van meting.                                                                                                                                                                |
| Activiteit eServices-agent | Sociaal aangeboden     | Het totale aantal socialemedia-interacties dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze resource. Dit type statistiek telt interacties die                                                                                               |

| Rapport                    | Statistiek              | Definitie                                                                                                                                                        |
|----------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                         | worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten.                                                                           |
| Activiteit eServices-agent | Sociaal geaccepteerd    | Het totale aantal socialemedia-interacties dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd.                                 |
| Activiteit eServices-agent | Sociaal verwerkt        | Het totale aantal socialemedia-interacties dat tijdens de opgegeven periode werd afgehandeld door een agent op deze locatie of door deze agent op diens desktop. |
| Activiteit eServices-agent | Verwerkingstijd sociaal | De totale tijd die de agent/agentgroep heeft besteed aan het verwerken van socialemedia-interacties.                                                             |
| KPI's eServices-wachtrij   | Wachtende e-mail        | Het totale aantal e-mailinteracties dat momenteel in afwachting is van verwerking.                                                                               |
| KPI's eServices-wachtrij   | E-mail in behandeling   | Het totale aantal e-mailinteracties dat momenteel wordt verwerkt.                                                                                                |
| KPI's eServices-wachtrij   | E-mail in wachtrij      | Het totale aantal e-mailinteracties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.                                                                                |
| KPI's eServices-wachtrij   | Wachtende chat          | Het totale aantal chatinteracties dat momenteel in afwachting is van verwerking.                                                                                 |
| KPI's eServices-wachtrij   | Chat in behandeling     | Het totale aantal chatinteracties dat momenteel wordt verwerkt.                                                                                                  |
| KPI's eServices-wachtrij   | Chat in wachtrij        | Het totale aantal chatinteracties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.                                                                                  |
| KPI's eServices-wachtrij   | Sociaal wachtend        | Het totale aantal socialemedia-interacties dat momenteel in afwachting is van verwerking.                                                                        |
| KPI's eServices-wachtrij   | Sociaal in behandeling  | Het totale aantal socialemedia-interacties dat momenteel wordt verwerkt.                                                                                         |
| KPI's eServices-wachtrij   | Sociaal in wachtrij     | Het totale aantal socialemedia-interacties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.                                                                         |
| KPI's eServices-wachtrij   | Wachtend werkitem       | Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in afwachting is van verwerking.                                                                             |
| KPI's eServices-wachtrij   | Werkitem in behandeling | Het totale aantal                                                                                                                                                |

| Rapport                   | Statistiek           | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                      | werkiteminteracties dat momenteel wordt verwerkt.                                                                                                                                                                                                         |
| KPI's eServices-wachtrij  | Werkitem in wachtrij | Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.                                                                                                                                                                       |
| Media-activiteit Facebook | Aangeboden           | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Media-activiteit Facebook | Aangeboden (60 m)    | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Media-activiteit Facebook | % geaccepteerd       | Het percentage berichten dat door de agent werd geaccepteerd op basis van het totale aantal aangeboden Facebook-berichten.                                                                                                                                |
| Media-activiteit Facebook | % afgewezen          | Het percentage berichten dat door de agent werd afgewezen op basis van het totale aantal aangeboden Facebook-berichten.                                                                                                                                   |
| Media-activiteit Facebook | % gemist             | Het percentage berichten dat door de agent werd gemist op basis van het totale aantal aangeboden Facebook-berichten.                                                                                                                                      |
| Media-activiteit Facebook | Geaccepteerd         | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |
| Media-activiteit Facebook | Geaccepteerd (60 m)  | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |
| Media-activiteit Facebook | Afgewezen            | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                            |
| Media-activiteit Facebook | Afgewezen (60 m)     | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter                                                                                                                                                                                          |

| Rapport                   | Statistiek                       | Definitie                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                  | verwerking werd aangeboden en werd afgewezen.                                                                                                                                                                                                          |
| Media-activiteit Facebook | Gemist                           | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                            |
| Media-activiteit Facebook | Gemist (60 m)                    | Het totale aantal berichten dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.                                                                                                                                            |
| Media-activiteit Facebook | Gelijktijdige Facebook-berichten | Het totale aantal gelijktijdige Facebook-berichten dat momenteel plaatsvindt.                                                                                                                                                                          |
| Media-activiteit Twitter  | Aangeboden                       | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Media-activiteit Twitter  | Aangeboden (60 m)                | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden aan deze agent of agentgroep. Dit type statistiek telt interacties die worden aangeboden door zowel routeringsstrategieën van het bedrijf als andere agenten. |
| Media-activiteit Twitter  | % geaccepteerd                   | Het percentage tweets dat door de agent werd geaccepteerd op basis van het totale aantal aangeboden Twitter-gesprekken.                                                                                                                                |
| Media-activiteit Twitter  | % afgewezen                      | Het percentage tweets dat door de agent werd afgewezen op basis van het totale aantal aangeboden Twitter-gesprekken.                                                                                                                                   |
| Media-activiteit Twitter  | % gemist                         | Het percentage tweets dat door de agent werd gemist op basis van het totale aantal aangeboden Twitter-gesprekken.                                                                                                                                      |
| Media-activiteit Twitter  | Geaccepteerd                     | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |
| Media-activiteit Twitter  | Geaccepteerd (60 m)              | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd geaccepteerd door de agent.                                                                                                                           |

| Rapport                  | Statistiek                       | Definitie                                                                                                   |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Media-activiteit Twitter | Afgewezen                        | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen. |
| Media-activiteit Twitter | Afgewezen (60 m)                 | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd afgewezen. |
| Media-activiteit Twitter | Gemist                           | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.    |
| Media-activiteit Twitter | Gemist (60 m)                    | Het totale aantal tweets dat tijdens de opgegeven periode ter verwerking werd aangeboden en werd gemist.    |
| Media-activiteit Twitter | Gelijktijdige Twitter-gesprekken | Het totale aantal gelijktijdige Twitter-gesprekken dat momenteel plaatsvindt.                               |

# Wachtrijstatistieken

| Rapport            | Statistiek            | Definitie                                                                                                                               |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terugbelactiviteit | In wachtrij           | Het totale aantal live (huidige) of virtuele spraakinteracties dat momenteel wacht op een distributie-DN, meestal een VQ.               |
| Terugbelactiviteit | Aangeboden            | Totaal aantal klanten dat een terugbelactie aangeboden kreeg.                                                                           |
| Terugbelactiviteit | Geaccepteerd          | Totaal aantal klanten dat een terugbelactie heeft geaccepteerd.                                                                         |
| Terugbelactiviteit | Afgewezen             | Totaal aantal klanten dat ervoor heeft gekozen in de wacht te blijven staan (dat een onmiddellijke terugbelactie heeft geweigerd)       |
| Terugbelactiviteit | Verbonden             | Totaal aantal gesprekken dat correct werd verbonden met de terugbelwachtrij.                                                            |
| Terugbelactiviteit | Beantwoord            | Totaal aantal gesprekken dat door een agent werd beantwoord.                                                                            |
| Terugbelactiviteit | Geannuleerd           | Totaal aantal klanten dat een terugbelactie aangeboden kreeg, maar ervoor heeft gekozen om te annuleren.                                |
| Terugbelactiviteit | Verlaten bij overgaan | Totaal aantal verlaten gesprekken na ontvangst van een terugbelactie maar dat werd verlaten voordat een agent het gesprek beantwoordde. |
| Terugbelactiviteit | Huidig geaccepteerd   | Huidig aantal klanten dat een terugbelactie heeft geaccepteerd.                                                                         |
| Terugbelactiviteit | Huidig verbonden      | Huidig aantal gesprekken dat correct werd verbonden met de terugbelwachtrij.                                                            |
| Terugbelactiviteit | Wachttijd             | Totale tijd dat alle interacties in de wachtrij hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.                                                 |
| Terugbelactiviteit | Wachttijd beantwoord  | Totale tijd dat interacties die werden beantwoord, in de wachtrij hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.                               |
| Terugbelactiviteit | Wachttijd afgewezen   | Totale tijd dat interacties die werden afgewezen, in de wachtrij                                                                        |

| Rapport            | Statistiek             | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                        | hebben gestaan. Dit is geen gemiddelde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Terugbelactiviteit | Totaal gewist          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau          | De verhouding tussen beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                                   |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau (10 s)   | De verhouding tussen binnen 10 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau (20 s)   | De verhouding tussen binnen 20 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau (30 s)   | De verhouding tussen binnen 30 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau (45 s)   | De verhouding tussen binnen 45 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                |
| Wachtrij-KPI's     | Serviceniveau (60 s)   | De verhouding tussen binnen 60 seconden beantwoorde gesprekken en afzonderlijke gesprekken die zijn binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt.                                                                                                                                                                                                |
| Wachtrij-KPI's     | Afzonderlijk ingevoerd | Het totale aantal voor het eerst binnengekomen spraakinteracties in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. Omdat de optie DistinguishByConnID is ingeschakeld, telt Stat Server elk gesprek slechts één keer, zelfs als een interactie meerdere keren bij een opgegeven wachtrij, routeringspunt of groep wachtrijen is binnengekomen. |

| Rapport        | Statistiek            | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wachtrij-KPI's | Ingevoerd             | Het totale aantal binnengekomen gesprekken in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. Meestal zijn er mogelijk meerdere gesprekken die in dezelfde wachtrij binnenkomen voor één spraakinteractie om het doel na een specifieke time-out te wijzigen.                                                                                                               |
| Wachtrij-KPI's | Verlaten              | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat in een bepaalde wachtrij of op een routeringspunt is verlaten, waarbij een beller ophangt tijdens het wachten in die wachtrij of op dat routeringspunt of waarbij de lijn van de klant om welke reden dan ook wordt afgebroken. Deze meetwaarde omvat geen spraakinteracties die tijdens het bellen werden verlaten.          |
| Wachtrij-KPI's | Verlaten bij overgaan | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat werd verlaten terwijl een agent-desktoop overging, waarbij de lijn van de klant om welke reden dan ook wordt afgebroken.                                                                                                                                                                                                      |
| Wachtrij-KPI's | Gewist                | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Wachtrij-KPI's | Beantwoord            | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent werd beantwoord.                                                                                                                                                                                                      |
| Wachtrij-KPI's | Beantwoord <10 s      | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Rapport        | Statistiek               | Definitie                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                          | werd gedistribueerd en door een agent binnen 10 seconden werd beantwoord.                                                                                                                                   |
| Wachtrij-KPI's | Beantwoord 10 en 20 s    | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 10 tot 20 seconden werd beantwoord. |
| Wachtrij-KPI's | Beantwoord <30 s         | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 30 seconden werd beantwoord.        |
| Wachtrij-KPI's | Beantwoord <60 s         | Het totale aantal virtuele of live spraakinteracties dat vanuit een wachtrij of routeringspunt rechtstreeks naar een agent werd gedistribueerd en door een agent binnen 60 seconden werd beantwoord.        |
| Wachtrij-KPI's | Huidige gesprekken       | Het totale aantal live (huidige) of virtuele spraakinteracties dat momenteel wacht op een distributie-DN, meestal een VQ.                                                                                   |
| Wachtrij-KPI's | Huidige gem. wachttijd   | De gemiddelde duur van live-gesprekken die momenteel wachten op een distributie-DN, meestal een VQ.                                                                                                         |
| Wachtrij-KPI's | Max. gesprekken          | Het maximale aantal spraakinteracties dat gedurende de dag tegelijkertijd in deze wachtrij staat.                                                                                                           |
| Wachtrij-KPI's | Min. gesprekken          | Het minimale aantal spraakinteracties dat het afgelopen uur tegelijkertijd in deze wachtrij stond.                                                                                                          |
| Wachtrij-KPI's | Doorgeschakeld           | Het totale aantal live spraakinteracties dat van een distributie-DN naar een agent werd gedistribueerd en vervolgens door omleiding of doorschakeling werd doorverbonden naar een andere bestemming.        |
| Wachtrij-KPI's | Oudste wachtende gesprek | De maximale wachttijd voor live of virtuele spraakinteracties die momenteel in een wachtrij of op                                                                                                           |

| Rapport        | Statistiek                      | Definitie                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                 | een routeringspunt staan.                                                                                                                                                                                                                      |
| Wachtrij-KPI's | Max. antwoordtijd               | De maximale tijd dat live of virtuele spraakinteracties in een wachtrij of op een routeringspunt moesten wachten voordat ze door deze agent werden beantwoord.                                                                                 |
| Wachtrij-KPI's | Gem. wachten voor beantwoording | De gemiddelde tijd dat een spraakoproep in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten voordat de interactie wordt beantwoord.                                                                                      |
| Wachtrij-KPI's | Gem. verwerkingstijd            | De gemiddelde tijd die werd besteed aan de afhandeling van een interactie die rechtstreeks vanuit deze bemiddelings-DN werd gedistribueerd.                                                                                                    |
| Wachtrij-KPI's | Gem. wachten voor verlaten      | De gemiddelde tijd dat een spraakoproep in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten voordat de interactie wordt verlaten.                                                                                        |
| Wachtrij-KPI's | Gem. wachttijd                  | De gemiddelde tijd dat een interactie in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt moet wachten.                                                                                                                               |
| Wachtrij-KPI's | % verlaten                      | Percentage gesprekken dat is binnengekomen in deze wachtrij of op dit routeringspunt en werd verlaten terwijl ze in de wachtrij stonden of overgingen op de DN van de agent (inclusief alle gesprekken die in de wachtrij zijn binnengekomen). |
| Wachtrij-KPI's | % gewist                        | Percentage gesprekken dat is binnengekomen in deze wachtrij of op dit routeringspunt en werd gewist (inclusief alle gesprekken die in de wachtrij zijn binnengekomen).                                                                         |
| Wachtrij-KPI's | Wachttijd                       | De totale tijd dat gesprekken in de wachtrij moesten wachten.                                                                                                                                                                                  |
| Wachtrij-KPI's | Agenten aangemeld               | Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld bij een bepaalde wachtrij.                                                                                                                                                                       |
| Wachtrij-KPI's | Agenten gereed                  | Het aantal agenten dat momenteel de status 'Gereed' heeft en is aangemeld bij de opgegeven wachtrij.                                                                                                                                           |

| Rapport                 | Statistiek        | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wachtrij-KPI's          | % agenten gereed  | Het aantal agenten dat de status 'Gereed' heeft ten opzichte van de agenten die momenteel zijn aangemeld bij de opgegeven wachtrij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Reden wachtrij-overflow | Ingevoerd         | Het totale aantal voor het eerst binnengekomen spraakinteracties in een opgegeven wachtrij of op een opgegeven routeringspunt. (Raadpleeg de diagrammen voor de partijstatus in het overzichtsboek van de serie technische naslagwerken voor rapportage.) Omdat de optie DistinguishByConnID is ingeschakeld, telt Stat Server elk gesprek slechts één keer, zelfs als een interactie meerdere keren bij een opgegeven wachtrij, routeringspunt of groep wachtrijen is binnengekomen. Wanneer dit type statistiek wordt toegepast op groepswachtrijen, wordt hiermee het aantal dergelijke interacties voor alle wachtrijen in de groep geteld. |
| Reden wachtrij-overflow | Gewist            | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Reden wachtrij-overflow | % gewist          | Percentage gesprekken dat is binnengekomen in een wachtrij of op een routeringspunt en vervolgens werd gewist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow gesloten | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Rapport                 | Statistiek            | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                       | worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow speciale dag | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow noodgeval    | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow ontmoedigd   | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow-route        | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele                                                                                                                                                                                   |

| Rapport                 | Statistiek         | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                    | wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen.                                                                                                                                                                                                      |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow voicemail | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Reden wachtrij-overflow | Overflow bericht   | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Reden wachtrij-overflow | Overloop uitbested | Het totale aantal spraakinteracties dat werd gewist uit deze virtuele wachtrij. Het concept van gewiste gesprekken is van toepassing op routeringsstrategieën waarbij een interactie in een virtuele wachtrij kan wachten tot een of meerdere doelen beschikbaar worden. Zodra een doel beschikbaar is, wordt het gesprek gedistribueerd naar dat doel en 'gewist' voor andere doelen. |
| Activiteit IWD-wachtrij | Ingevoerd          | Het totale aantal werkiteminteracties dat gedurende de opgegeven periode de wachtrij binnenkwam.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

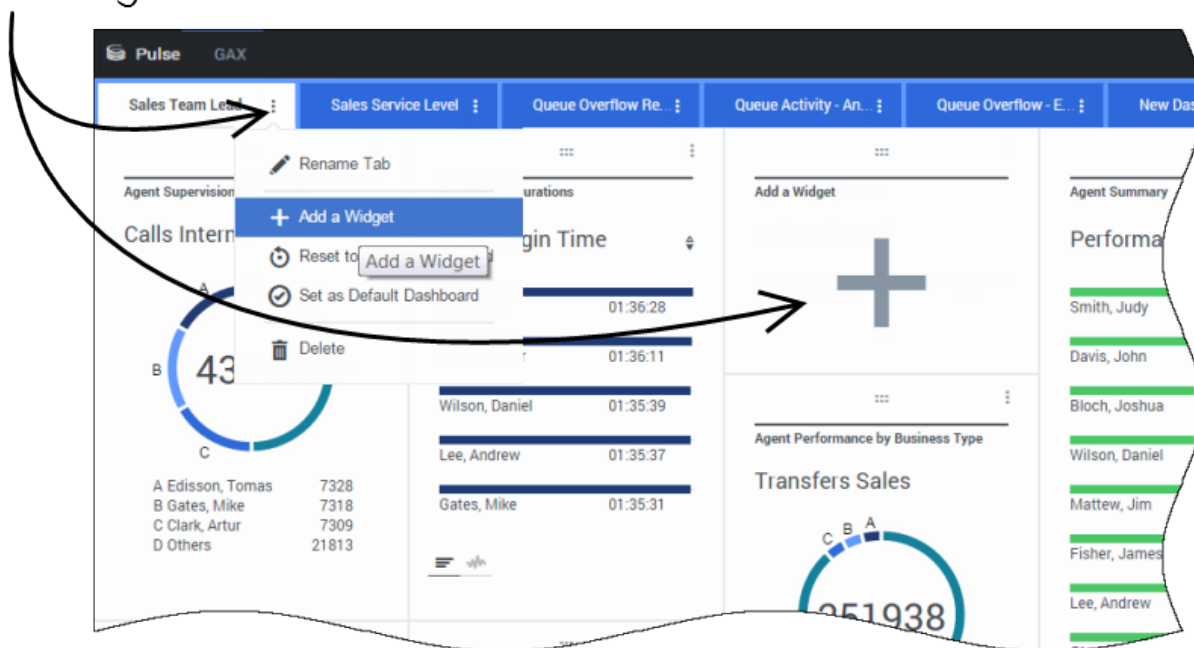
| Rapport                 | Statistiek         | Definitie                                                                                                                                     |
|-------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteit IWD-wachtrij | Gestopt            | Het totale aantal werkiteminteracties waarvoor de verwerking gedurende de opgegeven periode is gestopt in deze wachtrij.                      |
| Activiteit IWD-wachtrij | Verplaatst         | Het totale aantal werkitems dat tijdens de opgegeven periode van deze wachtrij naar een andere wachtrij is verplaatst.                        |
| Activiteit IWD-wachtrij | Max. verwerkt      | Het maximale aantal werkitems dat gedurende de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of binnen het contactcentrum werd verwerkt. |
| Activiteit IWD-wachtrij | Min. verwerkt      | Het minimale aantal werkitems dat binnen de opgegeven periode in afwachting was van verwerking of werd verwerkt.                              |
| Activiteit IWD-wachtrij | Huidig wachtend    | Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in afwachting is van verwerking.                                                          |
| Activiteit IWD-wachtrij | Huidig in wachtrij | Het totale aantal werkiteminteracties dat momenteel in de interactiewachtrij staat.                                                           |

## Een widget toevoegen

U kunt eenvoudig een nieuwe rapportwidget toevoegen aan uw Genesys Pulse-dashboard of -wallboard. Genesys Pulse bevat een basisset met vooraf gedefinieerde rapportsjablonen, compleet met statistieken die typerend zijn voor rapportageactiviteiten die met Genesys-oplossingen worden afgehandeld. Gebruikers met de juiste rechten kunnen widgets en rapportsjablonen maken of wijzigen.

### Rapporten toevoegen

*add a widget*



U kunt op twee manieren een rapport toevoegen aan uw dashboard of wallboard:

- Klik op het pictogram Meer in de rechterhoek en klik op **Een widget toevoegen**.
- Klik op lege dashboards en wallboards op het pictogram **Een widget toevoegen**.

Er wordt een opbouwfunctie voor rapporten geopend die u begeleidt.

## Een rapport opbouwen

The top 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.

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

Handwritten annotations include 'select widget' with an arrow pointing to the 'Select Widget' button in the top screenshot, and 'review all tabs' with arrows pointing to the 'Objects/Statistics' and 'Display Options' tabs in the bottom screenshot.

Genesys Pulse begeleidt u door het proces om rapportwidgets te maken of wijzigen. Klik op de [standaardrapportsjabloon](#) die u wilt gebruiken en klik vervolgens op **Een widget maken**.

Selecteer de **objecten** en **statistieken** die u wilt zien in uw rapport.

Uw rapportwidget moet het volgende bevatten:

- Een of meer objecten om te meten. De widgets mogen niet meer dan 100 objecten bevatten.
- Ten minste één statistiek die geen tekenreeks is.
- Eén widgettype met specifieke weergaveopties.

Klik op het tabblad **Weergaveopties** om te definiëren hoe u het rapport wilt weergeven.

## Weergaveopties

The screenshot shows the 'Add Widget' configuration interface in Genesys Pulse. The breadcrumb path is 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template'. The interface has two tabs: 'Objects/Statistics' (active) and 'Display Options'. Under 'Objects/Statistics', the 'Widget Title' is 'Agent Group Status'. The 'Widget Type' is 'List Widget', with icons for list, pie chart, gauge, bar chart, and line chart. The 'Size' is set to a medium stack of three widgets. The 'Cycle By' is set to 'Objects'. A 'Preview' pane on the right shows the resulting list widget titled 'Agent Group Status' with a 'Logged In' section containing a table of agent group statistics.

| Agent Group Status    |     |
|-----------------------|-----|
| Logged In             |     |
| GSYS_SQA_Group1       | 69  |
| GSYS_SQA_test_EZPulse | 160 |
| GSYS_Inb_sg00         | 200 |
| GSYS_skill_1          | 212 |
| GSYS_GX_VG            | 290 |

U moet de standaardweergave-instellingen voor de widget definiëren. Gebruikers kunnen deze opties wijzigen op hun eigen dashboard.

- Geef een naam op voor de rapporttitel.
- Kies uit de beschikbare **widgettypen** voor weergave.
- Selecteer de vernieuwingsfrequentie voor de widget.

- Selecteer opties die aan de visualisatie zijn gekoppeld (bijvoorbeeld: waarschuwingen en grootte).
- Optioneel: Voor sjablonen die zijn geconfigureerd voor het gebruik van statistieken op basis van wijzigingen (CurrentStatus en ExtendedCurrentStatus), stelt u **Snelle updates inschakelen** in. Zie [RabbitMQ implementeren voor snelle widgetupdates](#).
- Selecteer indien nodig de **Alarmen voor statistiek** en definieer de alarmwaarden (van 1 tot 3).

## Belangrijk

Bevestig dat uw omgeving het aantal widgets en de vernieuwingsfrequentie aankan die u van plan bent te gebruiken. Een kortere vernieuwingsfrequentie stelt hogere eisen aan de CPU, het geheugen, de schijf en het netwerk.

## Collectors selecteren

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

The screenshot shows the configuration interface for the 'Chat Service Level Performance Template'. The 'Select Statistic(s)' list on the left includes: Service Level, Requested, Answered, Abandoned, Requested (15min), Answered (15min), Abandoned (15min), Wait Time, Service Level (10sec), Service Level (30sec), Service Level (60sec), and Answered (10sec). The main configuration area for 'Service Level' shows: Display Name: Service Level, Description: The ratio of chats accepted to chats requested, Alias: Service\_Level, Notification Mode: Time-Based, Statistic Type: Tenant\_GR\_Service\_Level, and Group by Columns: PageTitle, Referrer. The 'Collectors Setup' dialog is open, showing a list of collectors (collector1, collector2, collector3, collector4) and a 'Site 2' dropdown menu.

Vanaf release 8.5.108 kunnen gebruikers met Genesys Pulse specifieke Pulse-collectors toewijzen aan een bepaalde widget. Als u deze functionaliteit wilt inschakelen, moet u de optie **enable\_manual\_collector\_binding** instellen op true in de GAX-configuratie en de rol met het recht Pulse - Collectors handmatig binden toewijzen aan geselecteerde gebruikers.

In de schermopname ziet u 'Site 1' en 'Site 2' omdat dit een configuratie met meerdere sites is. Voor configuratie met een enkele site is er uiteraard maar één site.

## Wat kan ik hierna doen?

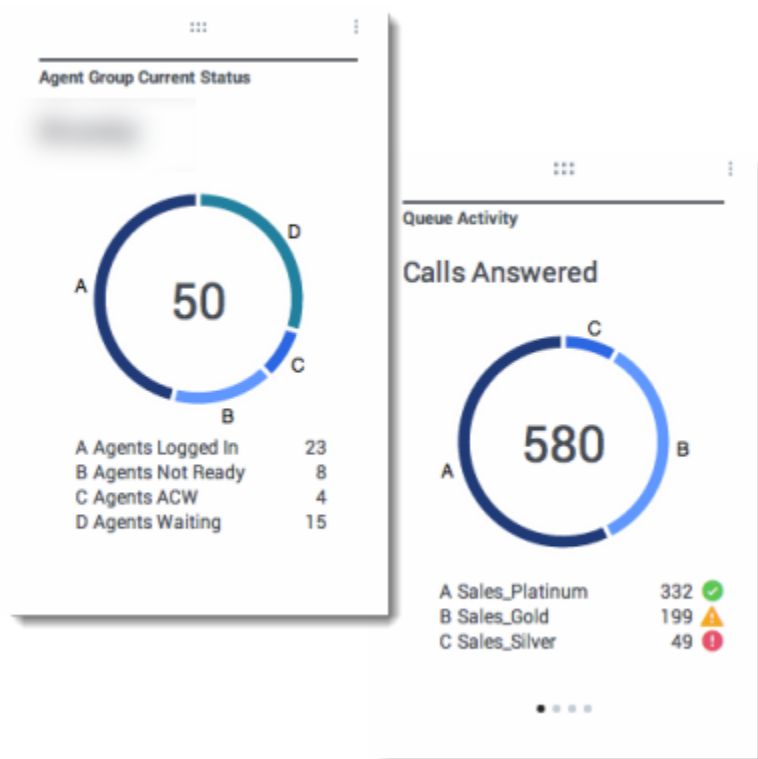
Misschien wilt u meer weten over:

- [Populaire realtime-rapporten](#)
- [Standaardrapportsjablonen bewerken](#)
- [Widgettypen](#)
- [Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget](#)
- [Statistische eigenschappen](#)
- [Rapportformules](#)

## Widgettypen

De widgets op het Genesys Pulse-dashbord tonen grafieken die in één oogopslag laten zien wat er gebeurt in uw contactcentrum. De beste manier om een widgettype te kiezen, is een voorbeeld van de widget te bekijken wanneer u een nieuwe widget toevoegt. Zo kunt u zien welk widgettype het beste weergeeft wat u in het rapport wilt zien.

### Ringwidget



Een ringgrafiek toont een proportionele voorstelling van de delen van een hele steekproef, vergelijkbaar met een cirkelgrafiek.

Een ringwidget geeft een van de volgende opties weer:

- één statistiek voor vier specifieke objecten
- één statistiek voor drie topobjecten en een som van de overige objecten
- één object met de waarden van vier gedefinieerde statistieken

Afhankelijk van de geselecteerde referentie bij de optie 'Doorlopen op', kan een carrousel worden

gedefinieerd om meerdere extra items weer te geven.

## Belangrijk

Als de statistiek tijd voorstelt, is de samengevatte waarde in het midden van de ring mogelijk niet nuttig voor alle statistieken (bijvoorbeeld: Oudste wachtende gesprek).

## Rasterwidget

**Agent Login**

| Name              | Current Status | Login Time |
|-------------------|----------------|------------|
| Calfee, Marsha    | (00:00:01)     | 00:09:47   |
| Halter, Stephanie | (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   |

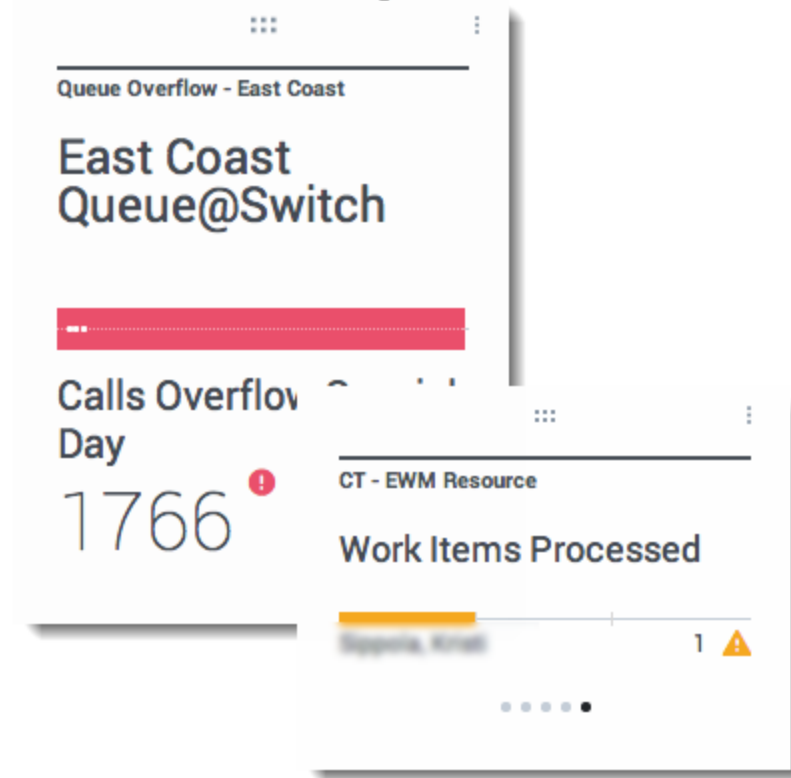
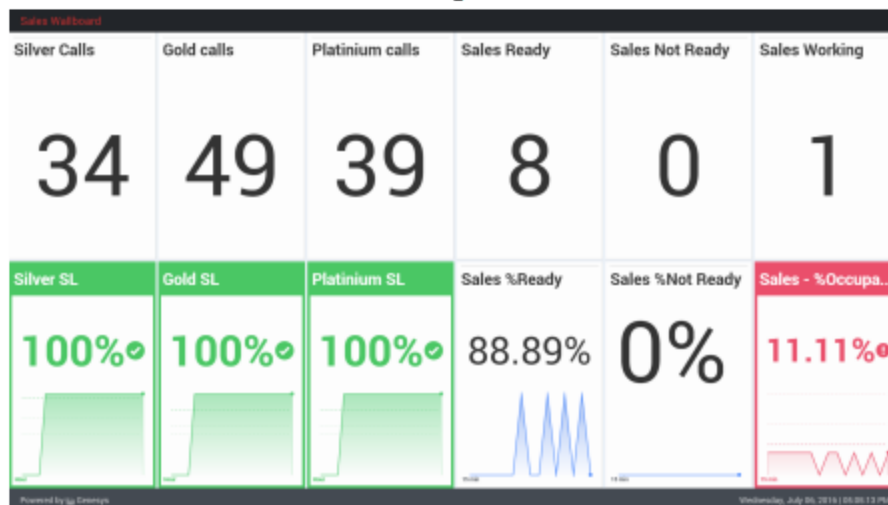
  

**CT - ERM Resource**

| 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            |

De rasterwidget toont een lijst met items en de bijbehorende statistieken.

## KPI-widget

*dashboard KPI widgets**wallboard KPI widgets*

## Belangrijk

De maximale waarde voor de staafgrafieken in KPI-widgets is de maximale waarde van alle objecten die zijn geselecteerd voor de statistiek in deze widget of de maximale waarde van het alarm dat is geconfigureerd voor deze widget.

## KPI-widget voor dashboards

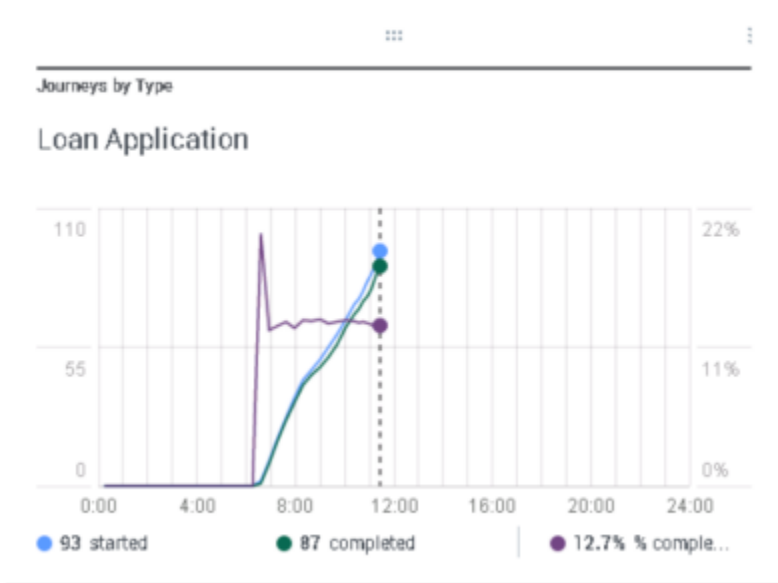
De KPI-widget voor dashboards toont één statistiek voor meerdere objecten of meerdere statistieken voor één object, afhankelijk van de waarde van de optie 'Doorlopen op'. De optie 'Doorlopen op' is beschikbaar als objecten afzonderlijk zijn geselecteerd in de widget, niet per groep.

## KPI-widget voor wallboards

De KPI-widget voor wallboards verschilt van de KPI-widget voor dashboards. De KPI-widget voor wallboards toont slechts één statistiek voor één geselecteerd object en is ontworpen voor grote schermen. U kunt alleen kiezen tussen een normale widget of een sparkline-widget.

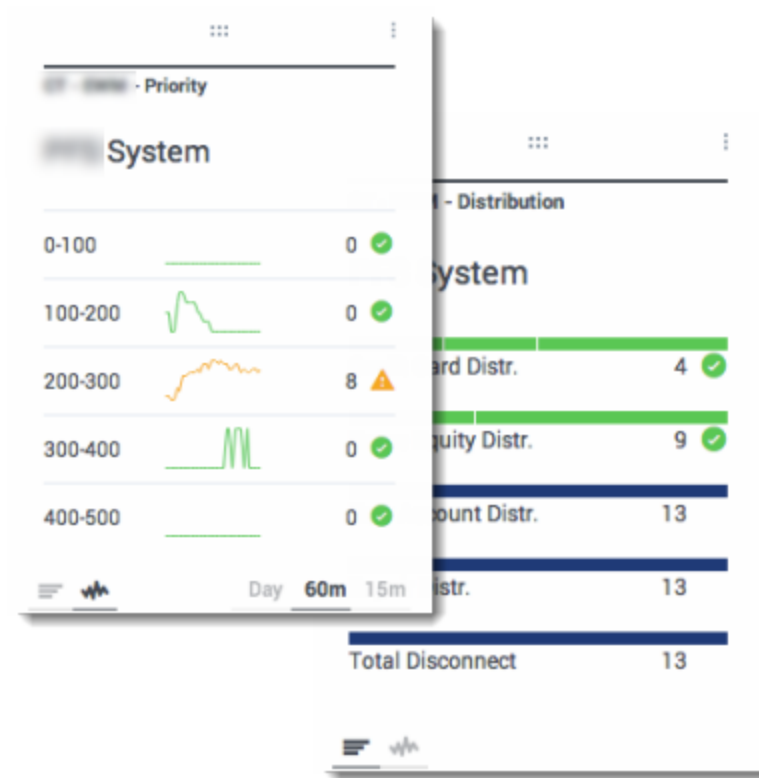
U kunt een extra lijn voor een statistiektrend inschakelen als u de optie **Opmaak** wijzigt in **Lijn**.

## Lijngrafiek



Gebruik de lijngrafiek om de trend van gesprekken die door elke agent worden beantwoord te vergelijken als punten die door middel van lijnen met elkaar zijn verbonden.

## Lijstwidget



De lijstwidget toont één statistiek voor veel objecten of veel statistieken voor één object. Afhankelijk van de geselecteerde referentie is de optie 'Koptype' mogelijk beschikbaar voor dit widgettype.

De maximale waarde voor de staafgrafieken in lijstwidgets is de maximale waarde van alle objecten die zijn geselecteerd voor de statistiek in deze widget of de maximale waarde van het alarm dat is geconfigureerd voor deze widget.

### Belangrijk

Niet-numerieke (fout)waarden worden geconverteerd naar numerieke waarden om op een rechte lijn tussen de vorige en volgende geldige waarden te belanden.

Als een statistiek bijvoorbeeld de volgende historische waarden heeft:

10, 10, 10, 10, Fout, Fout, Fout, 50, 50, Null, 10.

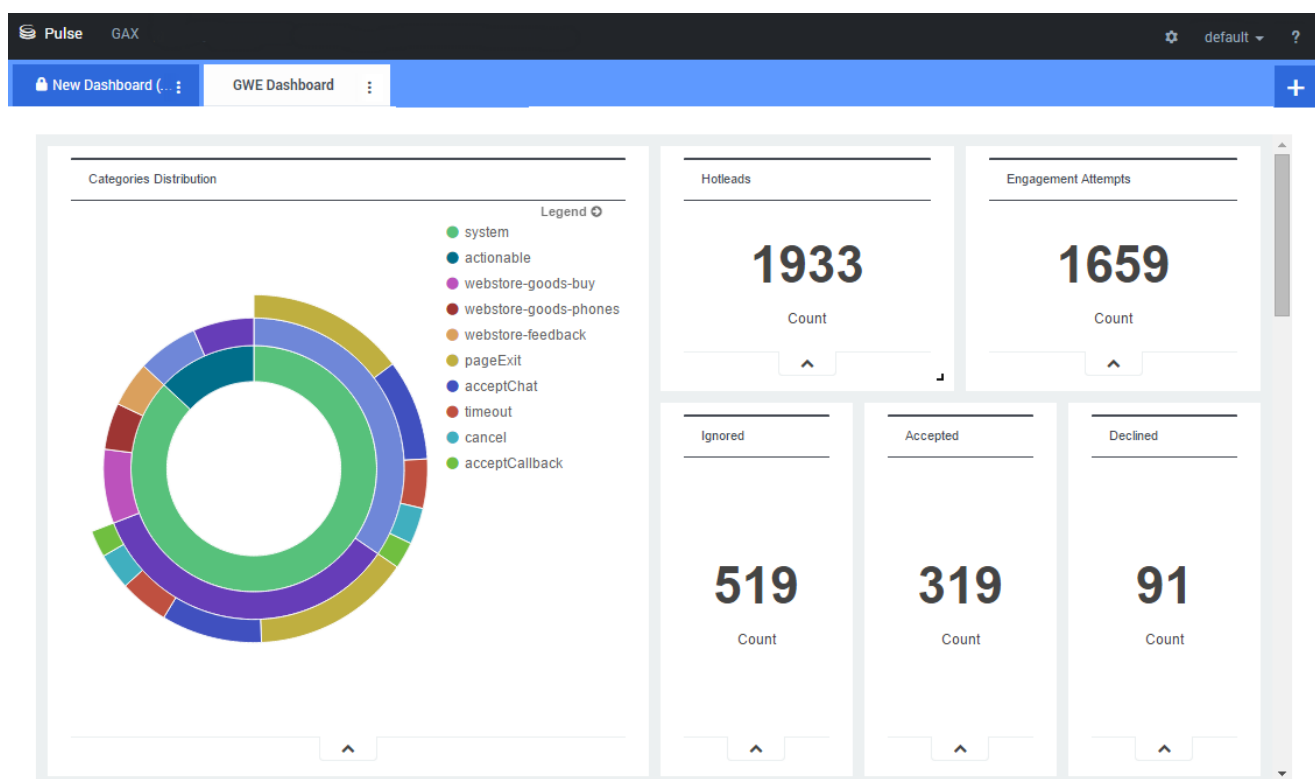
Kunnen de grafiekwaarden op een rechte lijn worden getekend als:

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

## Externe inhoud weergeven

U kunt een IFRAME-widget gebruiken om inhoud van een externe URL weer te geven op uw Genesys Pulse-dashbord. Mogelijk wilt u externe inhoud aanpassen voordat u de gewenste weergave binnen Genesys Pulse probeert weer te geven. Genesys Pulse verandert feitelijk niets binnen iFrame, maar toont schuifbalken als de inhoud groter is dan het beschikbare gebied.

### IFRAME-widgets gebruiken om externe inhoud weer te geven



Voeg een nieuwe widget toe en selecteer de IFRAME-sjabloon.

Bij een IFRAME-widget hebt u een webadres nodig voor de waarde **URL van dashboardwidget**. Mogelijk wilt u een tweede webadres gebruiken voor de inhoud van de waarde **URL uitgevouwen widget**, omdat widgets die zijn uitgebreid tot het formaat van het dashboard veel meer details in grafieken kunnen weergeven dan een normaal dashboardwidget.

### [+] Opties voor IFRAME-widget

De beschikbare weergaveopties voor IFRAME-widgets zijn onder meer:

- **Titel van widget**—De titel verschijnt bovenaan de widget. Gebruik deze om de inhoud van de widget

aan te duiden.

- **Formaat**—De breedte- en hoogteverhouding van de widget.
- **Formaat wijzigen toestaan**—Gebruikers toestaan het formaat van de widget te wijzigen.
- **Vernieuwingsfrequentie widget**—De tijd (in seconden) dat Genesys Pulse wacht voordat de widgetinhoud wordt bijgewerkt.
- **URL van dashboardwidget**—Het webadres van de inhoud die u in de widget wilt weergeven.
- **Automatisch vernieuwen**—Hiermee kan de inhoud automatisch worden vernieuwd in Genesys Pulse, zoals gedefinieerd in de vernieuwingsfrequentie van de widget.
- **URL uitgevouwen widget**—Het webadres van de inhoud die u in de uitgebreide widget wilt weergeven.
- **Automatisch vernieuwen**—Hiermee kan de inhoud automatisch worden vernieuwd in Genesys Pulse, zoals gedefinieerd in de vernieuwingsfrequentie van de widget.

### Tip

Dit is een voorbeeld van een IFRAME-html-pagina met instructies binnen een README-bestand:

- [IFRAME example \(ZIP\)](#).

## Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Dashboards en wallboards beheren](#)
- [Rapportwidgets toevoegen aan uw dashboard of wallboard](#)

# De standaardrapporten (sjablonen) wijzigen

U kunt sjablonen maken en gebruiken waarmee het maken van widgets eenvoudiger wordt. Alle gebruikers met de juiste rechten kunnen de sjablonen maken of wijzigen. Vervolgens kunt u verschillende widgets maken met behulp van uw rapportsjabloon.

## Standaardrapportsjablonen beheren

The screenshot displays the 'Widget Template Management' interface in Genesys Pulse. The top navigation bar shows 'Pulse', 'GAX', a settings gear icon, a 'default' dropdown, and a help icon. The main content area is titled 'Widget Template Management' and shows a list of 19 templates. The 'Agent Group Status' template is selected and highlighted in blue. To the right, a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template is visible, showing a description and options to edit, clone, or delete the template.

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

**Details**

**Agent Group Status**

**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

Als u gedeelde widgetsjablonen wilt beheren, selecteert u **Instellingen**.

De eenvoudigste manier om een sjabloon te maken, is door een bestaande widgetsjabloon te klonen en te bewerken in Genesys Pulse. Genesys Pulse bevat een basisset met vooraf gedefinieerde sjablonen, compleet met statistieken die typerend zijn voor rapportageactiviteiten die met Genesys-oplossingen worden afgehandeld. Alle gebruikers met de juiste rechten kunnen de beschikbare sjablonen maken of wijzigen.

Als u een widgetsjabloon wilt maken, moet u het volgende toevoegen of configureren:

- Een of meer objecttypen.
- Een of meer statistieken.
- Eén widgettype met specifieke weergaveopties voor de informatie.

## Belangrijk

U kunt de statistieken en weergaveopties verbergen of zichtbaar maken wanneer u widgets maakt of bewerkt. U kunt alleen door de gebruiker gemaakte sjablonen bewerken. Elke keer dat Pulse wordt gestart, worden alle wijzigingen aan vooraf gedefinieerde sjablonen overschreven met de originele vooraf gedefinieerde sjablonen, tenzij u de configuratieoptie `install_templates` in het gedeelte [pulse] van het GAX-toepassingsobject instelt op `false`.

## Sjablonen verbergen voor andere gebruikers

**Save Dashboard**

Dashboard Name \*  
New name1

Description  
Optional

☒ Save to Genesys Configuration Server

| Dashboard Name | Modified |
|----------------|----------|
| > Environment  |          |

Saved Location /Environment/Scripts/New name1

Cancel Save

**Details**

**New name1**  
Modified February 19 2016 by pulse

Launch [icon] [icon]

**Description:**

**Access Groups:**  
Permissions are set via GAX Configuration Manager

[Link to Configuration Manager](#)

---

Wanneer u widgetsjablonen maakt, kunt u indien gewenst voorkomen dat anderen uw sjablonen zien en gebruiken.

### Belangrijk

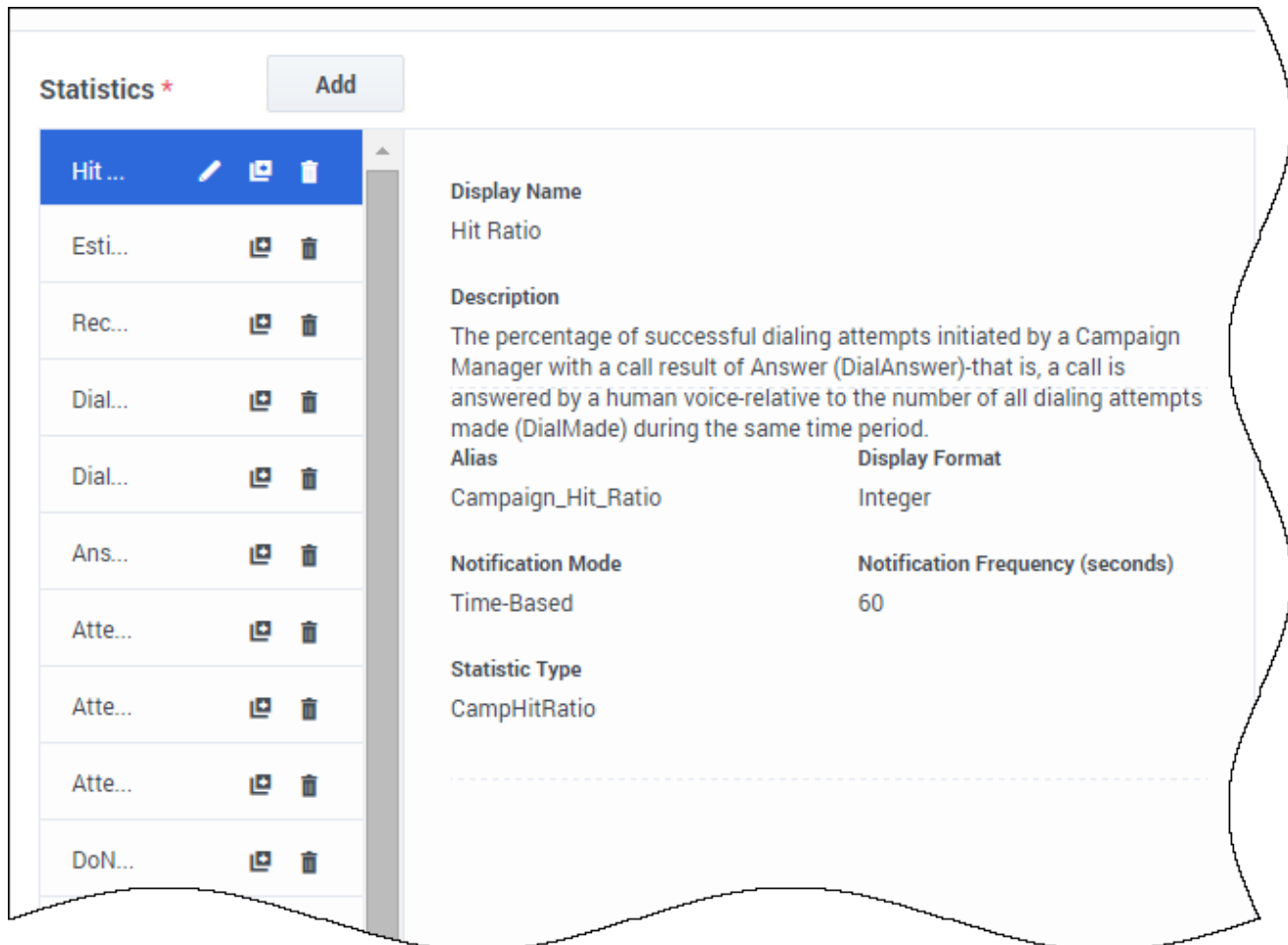
Als u wilt voorkomen dat anderen uw widgetsjablonen gebruiken, hebt u de volgende GAX-machtigingen nodig: Toegang tot Configuration Manager, Scripts lezen en Scripts maken/Volledig beheer van scripts.

Wanneer u sjablonen opslaat, kiest u de optie **Opslaan in Genesys Configuration Server**.

Klik vervolgens vanuit het sjabloonbeheer op **Koppeling naar Configuration Manager** rechts onder **Toegangsgroepen**.

Hier kunt u definiëren welke machtigingen mensen hebben voor uw sjablonen.

## Statistieken selecteren



Binnen de statistiekdefinitie van Pulse kunt u statistische parameters opgeven, ongeacht of deze beschikbaar zijn op een StatServer in uw omgeving. Dit betekent dat u ook de StatServer-opties moet bijwerken om te waarborgen dat de StatServer die met Pulse is verbonden, de overeenkomstige opties bevat (bijvoorbeeld: statistische typen en filters). U kunt naar behoeven statistieken weergeven of verbergen.

U moet ten minste één statistiek toevoegen die geen tekenreeks is.

Kies de statistieken en **eigenschappen** die u wilt opnemen in uw sjabloon. Zie **rapportsjablonen en statistische gegevens**.

In Pulse worden statistische details weergegeven wanneer u een statistiek selecteert. Deze informatie bevat de componenten van de StatType-definitie en andere parameters die de aanvraag vormen die Pulse naar StatServer verzendt. U kunt een statistiekdefinitie binnen Pulse wijzigen wanneer u een sjabloon maakt, kloont of bewerkt.

## Statistieken groeperen op kolommen

Widget Template Management > Agent Login Template

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface for the 'Agent Login Template'. The 'Statistics' tab is selected, and the 'Current Status' statistic is chosen. The 'Group by Columns' option is highlighted with a red circle.

**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\***

| 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       | ✎ | 🗑️ | 🗑️ |

**Configuration Options:**

- ☐ Formula
- Notification Mode \***: Changes-Based
- Statistic Type \***: ExtendedCurrentStatus
- Time Profile**: [Empty]
- Insensitivity**: [Empty]
- Time Range**: [Empty]
- Filter**: [Empty]
- ☐ Hide Statistic
- ☐ Filter Out LoggedOut Agents
- ☒ Show Agent State Icon
- Additional Data**:
  - ☒ Hardware Reason Codes
  - ☒ Software Reason Codes
  - ☐ User Data
- Group by Columns**: [Empty]

Eerst moet het StatType met **GroupBy** en **GroupByColumns** worden gedefinieerd in de Stat Server-opties.

Nadat de statistieken zijn gedefinieerd, kunt u een sjabloon met die statistiek maken door het veld **Groeperen op kolommen** te gebruiken. Zie **GroupBy** op de [pagina met statistische eigenschappen](#).

Vervolgens kunt u widgets maken met behulp van deze nieuwe sjabloon.

## Weergaveopties

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**

**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**

Als laatste stap in de validatie van uw sjabloon definieert u de weergaveopties van uw rapportwidget. Dit is wat gebruikers zien, maar ze kunnen de opties vervolgens wijzigen op hun eigen dashboard.

- Geef de rapportwidget een naam en geef de titel op.
- Selecteer het **Type widget** dat moet worden weergegeven.
- Selecteer extra beschikbare opties.

**Opmerking:** De maximale waarde voor de staafgrafieken in lijst- en KPI-widgets is de maximale waarde van alle objecten die zijn geselecteerd voor de statistiek in deze widget of de maximale waarde van het alarm dat is geconfigureerd voor deze widget.

- Selecteer opties die aan de visualisatie zijn gekoppeld (bijvoorbeeld: drempels en grootte).
- Optioneel: Voor sjablonen die zijn geconfigureerd voor het gebruik van statistieken op basis van wijzigingen (CurrentStatus en ExtendedCurrentStatus), stelt u **Snelle updates inschakelen** in. Zie [RabbitMQ implementeren voor snelle widgetupdates](#).
- Selecteer indien nodig de statistieken voor alarmen en definieer de alarmwaarden (van 1 tot 3).

### Belangrijk

Bevestig dat uw omgeving het aantal widgets en de vernieuwingsfrequentie aankan die u van plan bent te gebruiken. Een kortere vernieuwingsfrequentie stelt hogere eisen aan de CPU, het geheugen, de schijf en het netwerk.

## Sjabloonwijzigingen doorvoeren

×

## Save Widget Template "New Name of Test Template"

**Select widget(s) you want to propagate template change to:**

| <input type="checkbox"/> | Widget Name               | User    |
|--------------------------|---------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | Test Template             | default |
| <input type="checkbox"/> | New Name of Test Template | default |
| <input type="checkbox"/> | New Name of Test Template | default |
| <input type="checkbox"/> | New Name of Test Template | default |

☒ Overwrite display options for selected widgets

i it is suggested to overwrite display options for selected widgets because of your change in widget template

Cancel
Save and Propagate
Save Only

Wanneer u klaar bent met bewerken en op **Opslaan** klikt, verschijnt er een lijst met alle gebruikerswidgets die gebruikmaken van de sjabloon. De titels en eigenaren van de widgets worden weergegeven.

- Selecteer welke widgets moeten worden bijgewerkt.
- Indien nodig verschijnt het selectievakje **Weergaveopties overschrijven voor bovenstaande geselecteerde widget(s)**.
  - Als u het selectievakje inschakelt, worden het widgettype, de kop en alle andere weergaveopties in de widgets (behalve de vernieuwingsfrequentie) bijgewerkt, evenals de statistiekdefinities en toegestane objecttypen.

- Als u het selectievakje niet inschakelt, worden alleen de statistiekdefinities en toegestane objecttypen bijgewerkt.

## Collectors selecteren

Widget Template Management > Agent KPIs Random Template

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface for 'Agent KPIs Random Template'. It features two tabs: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Object Type' section on the left contains a 'Select All' button and a list of checkboxes for 'Agent', 'Agent Group', 'Place', 'Place Group', 'DN', and 'DN/Queue Group'. The 'Statistics' section in the center displays a table of statistics with columns for 'Statistic Name', 'Edit', 'Copy', and 'Delete'. The statistics listed are 'Lunch Time', 'Offline Time', 'Ringing Time', 'Dialing Time', 'Handle Time', 'In Time', 'Out Time', and 'Hold Time'. To the right, a 'Collectors Setup' dialog is open, showing 'Site 1' with 'collector1' and 'Site 2' with a dropdown menu showing 'collector2', 'collector3', and 'collector4'. The 'Auto' toggle is also visible.

Vanaf release 8.5.108 kunnen gebruikers met Genesys Pulse specifieke Pulse-collectors toewijzen om alle widgets op basis van deze sjabloon te verwerken. Als u deze functionaliteit wilt inschakelen, moet u de optie **enable\_manual\_collector\_binding** instellen op true in de GAX-configuratie en de rol met het recht Pulse - Collectors handmatig binden toewijzen aan geselecteerde gebruikers.

In de schermopname ziet u 'Site 1' en 'Site 2' omdat dit een configuratie met meerdere sites is. Voor configuratie met een enkele site is er uiteraard maar één site.

## Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Widgettypen](#)
- [Populaire realtime-rapporten](#)
- [Externe inhoud weergeven met een IFRAME-widget](#)
- [Statistische eigenschappen](#)
- [Rapportformules](#)
- [Functiebibliotheek voor sjablonen](#)

# Statistische eigenschappen

Wanneer u een statistiek selecteert in de **sjabloonwizard**, worden in Genesys Pulse de waarden van de statistische eigenschappen weergegeven. Deze statistische eigenschappen worden hieronder beschreven.

## Tip

U kunt een statistiekdefinitie wijzigen terwijl u een sjabloon definieert. Zie **Rapportsjablonen en statistische gegevens**.

## Alias

De alias moet een unieke naam zijn die de technische naam van de statistiek voorstelt. Gebruik een ASCII-letter als eerste teken.

## Weergavealias

Dit is de naam die in het rapport wordt weergegeven.

## Beschrijving

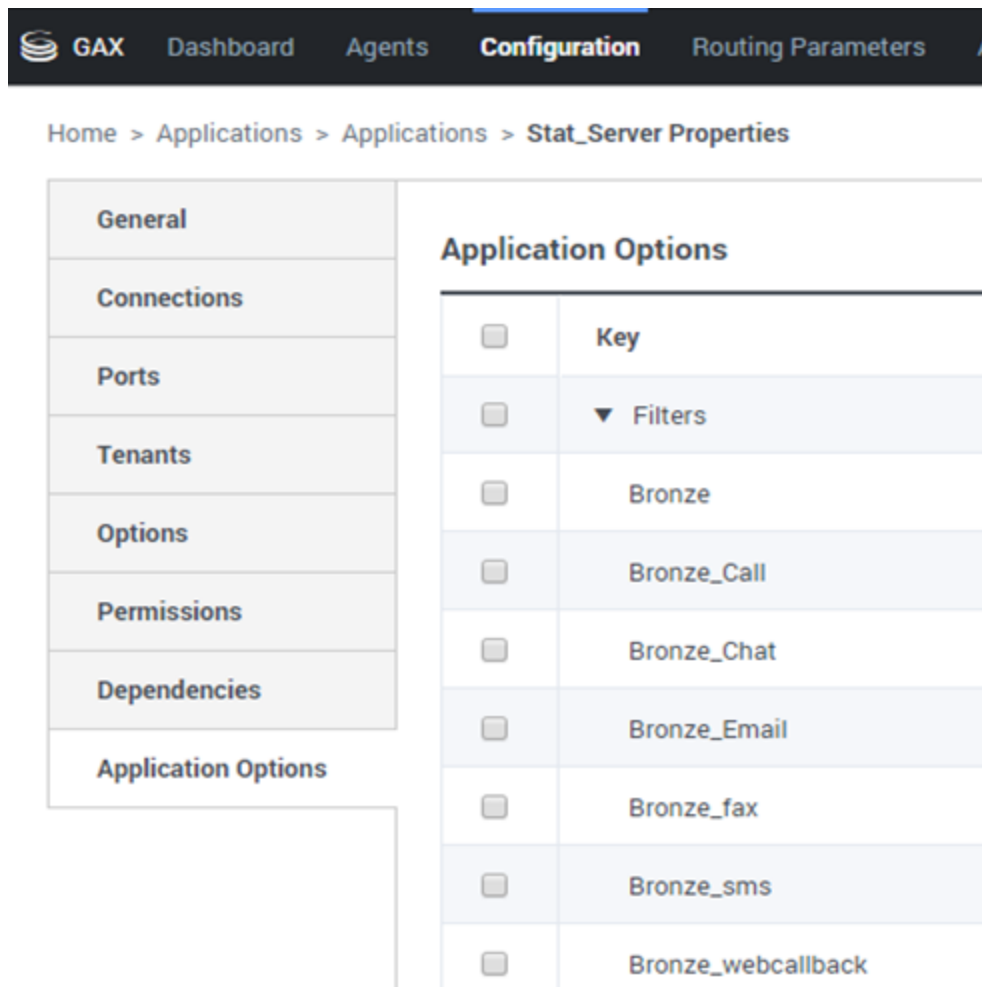
Hier staat de functionele betekenis van de statistiek.

## Weergave-indeling

De weergave-indeling geeft aan of waarden worden weergegeven als tijd of getallen. In het geval van getallen wordt ook het aantal decimalen vermeld. Afhankelijk van de gekozen statistiek zijn de beschikbare indelingen in de vervolgkeuzelijst gebaseerd op tijd of numeriek.

**Lijst met waarden:** Tijd, Geheel getal, Nummer, Procent, Tekenreeks

## Filters



De filters zijn statistische filters die beperkende voorwaarden definiëren voor acties die worden gebruikt bij het berekenen van de statistiek. Zie het hoofdstuk 'Statistische categorieën' in de [gebruikershandleiding voor Framework Stat Server](#) voor meer informatie over het definiëren van gefilterde statistieken.

De lijst met filters is beschikbaar in het configuratiegedeelte van GAX. Deze weergave is beschikbaar in de Stat Server-toepassingsopties die worden gebruikt door Genesys Pulse.

Uw account moet toegangsrechten voor dit gedeelte hebben.

Binnen GAX kunt u een filter toevoegen, bewerken of verwijderen.

**Voorbeeld van filters** Stel dat u gesprekken wilt filteren op basis van taal: Als de onderneming de sleutel Taal heeft ingesteld om de taal te herkennen en de waarde Spaans voor Spaanstalige bellers, kunt u de functie PairExists UserData gebruiken om te zoeken naar gesprekken met bijgevoegde gegevens in het sleutel-waardepaar Taal/Spaans.

Op het tabblad Opties van het scherm met Stat Server-eigenschappen kunt u een optie SpanishLanguage toevoegen in de sectie [Filters] en filtering opgeven voor gesprekken met bijgevoegde gegevens die de sleutel Taal en de waarde Spaans bevatten.

In het voorbeeld zou er SpanishLanguage staan het veld Naam en PairExists ("Language","Spanish") in het veld Waarde.

Wanneer een agent het sleutel-waardepaar 'Spaans/Taal' nu koppelt aan gesprekken vanuit een desktoptoepassing, worden die gesprekken uit statistische berekeningen gefilterd.

## Formule

**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

Vanuit het deelvenster met statistische gegevens kunt u statistieken maken of aanpassen door een **formule** te maken.

De formule maakt gebruik van een op JavaScript gebaseerde syntaxis, waarmee u expressies kunt berekenen met waarden van andere statistieken en de functies van Genesys kunt gebruiken voor specifiekere berekeningen. U kunt bijvoorbeeld de verhouding tussen verlaten gesprekken en in de wachtrij aangeboden gesprekken berekenen om het percentage verlaten gesprekken in uw wachtrij te meten.

In Genesys Pulse wordt aangenomen dat aangeboden gesprekken worden gedefinieerd door een

statistische alias Aangeboden en verlaten gesprekken worden gedefinieerd door een statistische alias Verlaten.

De formule moet een resultaatwaarde retourneren om geldig te zijn en heeft toegang tot alle statistieken van de sjabloon, met de volgende syntaxis: `Data.<Alias-statistiek>.Value`

Alle formules moeten een toewijzing bevatten voor de variabele `Result` (bijvoorbeeld `Result=`). De waarde voor `Result` in de formuleberekening is de uiteindelijke waarde van deze variabele.

Hier ziet u bijvoorbeeld een formule met de functie `G.GetAgentNonVoiceStatus()`:

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

## GroupBy

| CallInternal (group by language and segment) |              |         |          |
|----------------------------------------------|--------------|---------|----------|
| Name                                         | CallInternal | Segment | Language |
| ▼ Green, Anna                                | 9            | N/A     | N/A      |
| Green, Anna                                  | 8            | N/A     | N/A      |
| Green, Anna                                  | 1            | Silver  | N/A      |
| Green, Anna                                  | 3            | N/A     | English  |
| Green, Anna                                  | 1            | Bronze  | English  |
| Green, Anna                                  | 2            | Gold    | English  |
| Green, Anna                                  | 1            | Silver  | English  |
| Green, Anna                                  | 1            | N/A     | Russian  |
| > Qwerty, Mary                               | 6            | N/A     | N/A      |

|                |   |        |         |
|----------------|---|--------|---------|
| 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     |

## Belangrijk

- Ondersteuning voor GroupBy is afhankelijk van StatServer-functionaliteit die werd geïntroduceerd in release 8.5.103. Zie de [gebruikershandleiding voor StatServer](#) voor meer informatie.
- Genesys Pulse biedt ondersteuning voor momentopnames wanneer GroupBy wordt toegepast op dezelfde expressie voor alle statistieken of voor geen enkele statistiek.
- Wanneer u een GroupBy-expressie gebruikt die betrekking heeft op gebruikersgegevens die tijdens een gesprek worden gewijzigd, wordt dat gesprek geteld in de groep met de oude waarde (of geen waarde) EN in de groep met de nieuwe waarde. Daarom heeft u voor de TotalNumber-statistieken meer dan de totale waarde van de statistiek als u alle waarden voor alle groepen optelt.

Met de optie GroupByColumns kunt u Genesys Pulse-widgets inrichten en de presentatie van multidimensionale gegevens mogelijk maken (de mogelijkheid GroupBy) in rasterwidgets en in de gegevensweergave op een uitgebreid widgettabblad.

GroupBy-kolommen moeten geldige unieke aliassen bevatten, gescheiden door komma's.

Met StatType in combinatie met de mogelijkheid GroupBy moeten de volgende aanvullende kenmerken worden gedefinieerd:

- **GroupBy**—bevat door komma's gescheiden groeperingsexpressies
- **GroupByColumns**—bevat aliassen voor door komma's gescheiden groeperingsexpressies

#### Voorbeeld:

Als u het aantal interne gesprekken gegroepeerd op taal en segment wilt monitoren, definieert u in plaats van filters die expliciet worden gedefinieerd en toegepast op een meetwaarde, GroupBy en GroupByColumns voor StatType op de Stat Server:

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

Neem een meetwaarde op basis van dit StatType op in uw widgetsjabloon en zorg dat in het veld **Groeperen op kolommen** de correcte tekenreeks "Taal, Segment" is ingevuld.

### Belangrijk

Alle meetwaarden in de StatType-kenmerkaliassen GroupByColumns moeten zijn toegevoegd aan het veld **Groeperen op kolommen**, anders worden alle GroupBy-gegevens genegeerd.

U kunt de optie **Groeperen op kolommen** gebruiken wanneer u **een sjabloon maakt**.

## Ongevoeligheid

Ongevoeligheid beschrijft een Stat Server-toestand om updates van statistische waarden naar bijbehorende clients te verzenden. Als de waarde van deze parameter toeneemt, neemt het netwerkverkeer meestal af, maar vermindert ook de nauwkeurigheid van de rapportage omdat waarden niet zo vaak worden bijgewerkt. Deze instelling is niet zichtbaar in de Stat Server-configuratie, maar clients geven de waarde ervan samen met elke statistiekeraanvraag door aan Stat Server.

Ongevoeligheid speelt geen rol voor statistieken op basis van resets. Voor de meldingsmodus op basis van tijd of verandering rapporteert Stat Server alleen de opnieuw berekende waarde als de absolute waarde van het verschil tussen de vorige waarde en de opnieuw berekende waarde of de procentuele verhouding ten opzichte van de opnieuw berekende waarde minstens gelijk is aan het getal dat is opgegeven bij Ongevoeligheid.

Als het resultaat bijvoorbeeld een lang, geheel gegevenstype is (zoals het geval is voor statistische tijdmeting), gebruikt Stat Server het absolute verschil in waarden ter vergelijking. Bij een instelling van 5 voor Ongevoeligheid verzendt Stat Server in dit geval het opnieuw berekende resultaat naar de client wanneer de absolute waarde van het verschil tussen het nieuwe en oude resultaat minstens 5 is (meestal seconden).

## Meldingsmodus

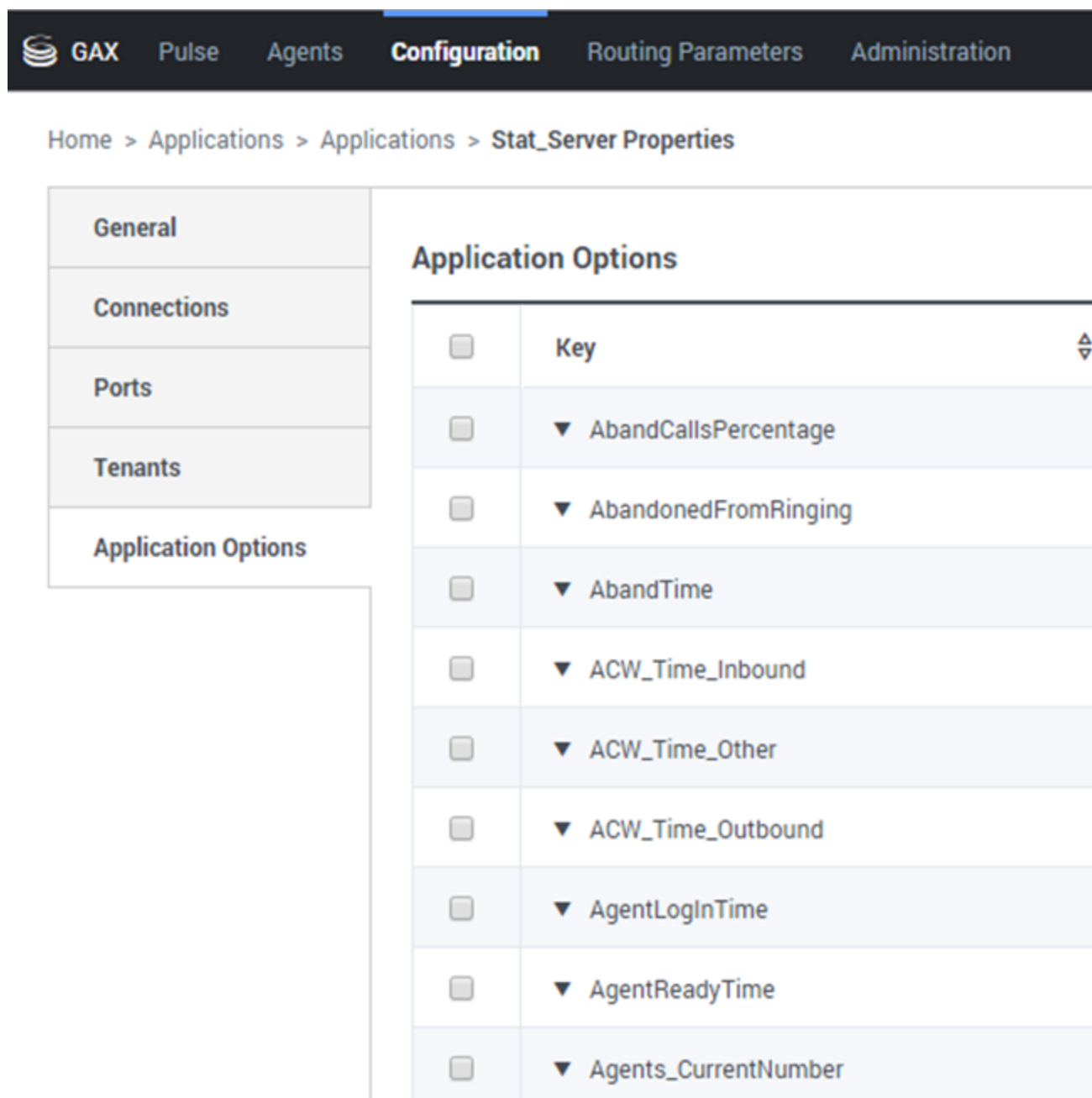
De meldingsmodus bepaalt wanneer Stat Server bijgewerkte statistische waarden verzendt. Dit zijn de geldige opties:

- **Op basis van tijd**—Selecteer deze meldingsmodus om Stat Server opdracht te geven de statistiek opnieuw te berekenen met de frequentie die wordt weergegeven bij de eigenschap Meldingsfrequentie. Er wordt alleen een nieuwe waarde vanuit Stat Server naar Genesys Pulse verzonden als het absolute verschil ten opzichte van de laatst gerapporteerde waarde de eigenschap Ongevoeligheid overschrijdt.
- **Op basis van wijzigingen**—Selecteer deze meldingsmodus om Stat Server opdracht te geven Genesys Pulse onmiddellijk op de hoogte te stellen van wijzigingen.
- **Geen melding**—Selecteer deze optie om Stat Server opdracht te geven geen updates te melden. Updates zijn in dit geval uitgeschakeld.
- **Op basis van reset**—Selecteer deze meldingsmodus om Stat Server opdracht te geven een Genesys Pulse-waarde te melden vlak voordat deze op nul wordt ingesteld (0). CurrentState-statistieken kunnen niet worden aangevraagd met de meldingsmodus op 'Op basis van reset'.

## Meldingsfrequentie

Gebruik Meldingsfrequentie om in te stellen hoe vaak (in seconden) Stat Server de statistiek opnieuw berekent en Genesys Pulse op de hoogte brengt als de statistiek meer verandert dan de getoonde waarde in het veld Ongevoeligheid. Dit veld wordt alleen gebruikt wanneer een meldingsmodus op basis van tijd is geselecteerd voor de statistiek.

## Type statistiek



The screenshot shows the GAX Configuration page. The top navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (highlighted), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties. On the left, a sidebar menu lists General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with 10 rows, each representing a statistical parameter. Each row has a checkbox in the first column and the parameter name in the second column. The parameters are: Key, AbandCallsPercentage, AbandonedFromRinging, AbandTime, ACW\_Time\_Inbound, ACW\_Time\_Other, ACW\_Time\_Outbound, AgentLogInTime, AgentReadyTime, and Agents\_CurrentNumber.

|                          | 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 |

Bij het verplichte 'Type statistiek' ziet u de parameters die het type statistiek binnen Stat Server definiëren.

De lijst met beschikbare typen statistieken in de omgeving moet toegankelijk zijn via Genesys Administrator Extension (GAX) in het gedeelte Configuratie. U kunt de typen bekijken in de toepassingsopties van de Stat Server-toepassing die wordt gebruikt door Genesys Pulse.

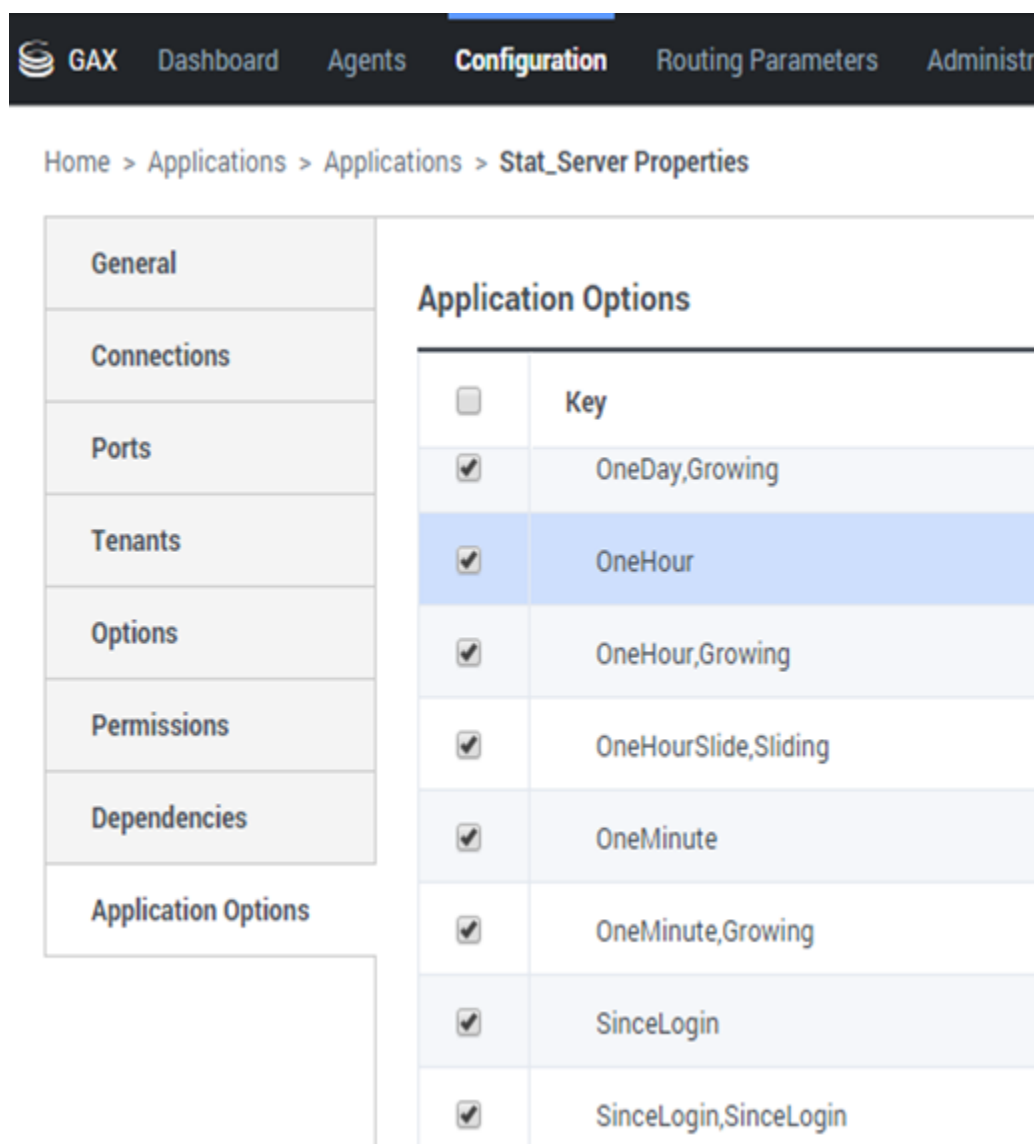
Uw account moet toegangsrechten hebben voor het gedeelte Configuratie.

Binnen GAX kunt u een type statistiek toevoegen, bewerken of verwijderen.

Deze lijst moet hetzelfde zijn als de lijst met typen statistieken die wordt beschreven in de spreadsheet met Genesys Pulse-sjablonen.

Zie de [gebruikershandleiding voor Framework Stat Server](#) voor meer informatie over definities voor typen statistieken.

## Tijdprofiel



The screenshot shows the GAX Configuration page. The top navigation bar includes GAX, Dashboard, Agents, Configuration (selected), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties. On the left is a sidebar menu with options: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with checkboxes and keys.

| <input type="checkbox"/>            | Key                   |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneDay,Growing        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneHour               |
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneHour,Growing       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneHourSlide,Sliding  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneMinute             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | OneMinute,Growing     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin,SinceLogin |

Gebruik Tijdprofiel om het tijdprofiel voor de statistiek te definiëren en het interval op te geven

waarover historische geaggregeerde waarden worden berekend. Alle tijdprofielen worden gedefinieerd als configuratieopties in de tijdprofielen van het Stat Server-toepassingsobject in Genesys Configuration. Zie de [gebruikershandleiding voor Framework Stat Server](#) voor informatie over het instellen van tijdprofielen.

De lijst met beschikbare tijdprofielen in de omgeving moet toegankelijk zijn in het gedeelte voor de GAX-configuratie. Deze weergave is beschikbaar in de Stat Server-toepassingsopties die worden gebruikt door Genesys Pulse.

Uw account moet toegangsrechten voor dit gedeelte hebben.

Binnen GAX kunt u een tijdprofiel toevoegen, bewerken of verwijderen.

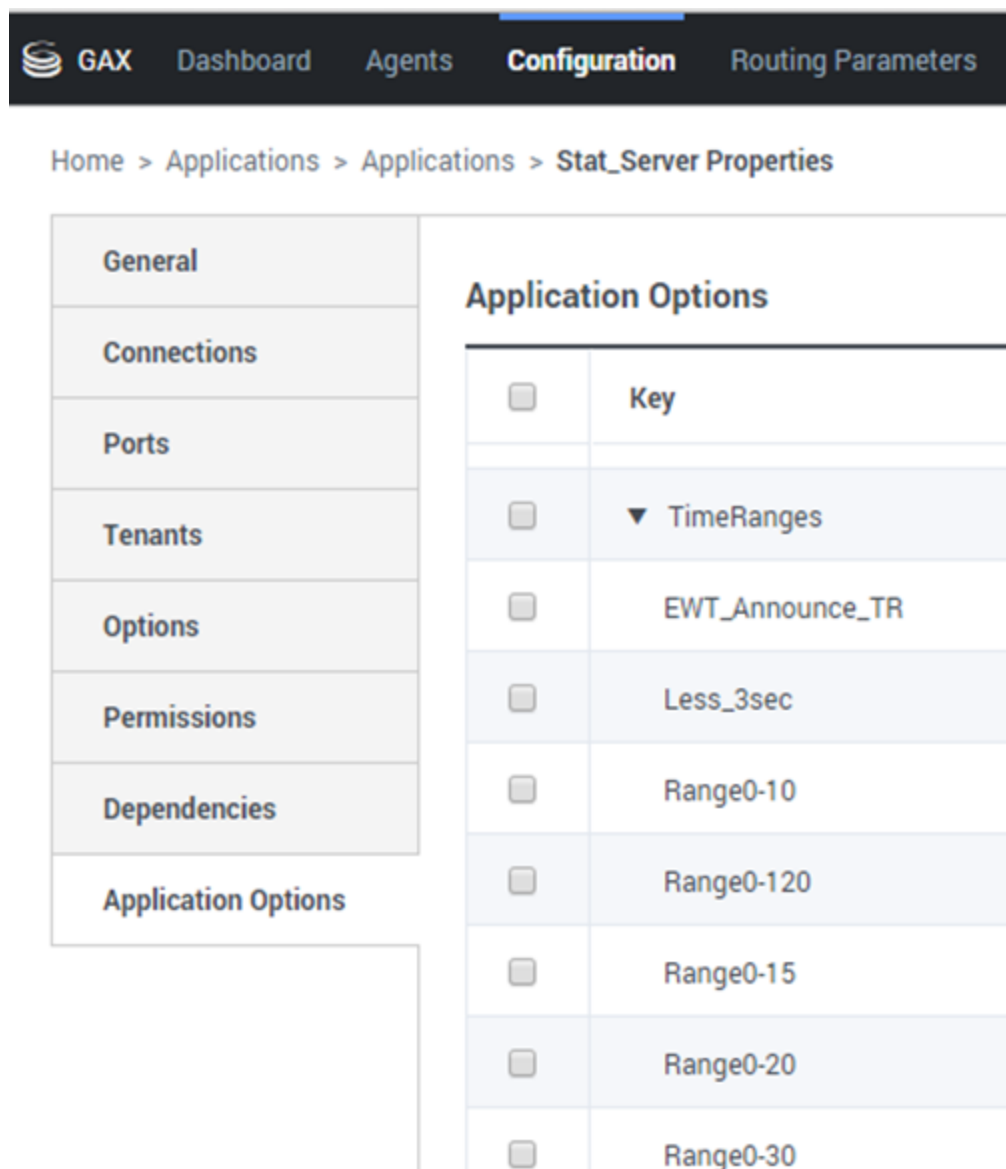
Er zijn vier hoofdtypen voor het tijdprofiel:

- Growing
- Sliding
- Selection
- SinceLogin

### **Voorbeelden van tijdprofielen**

- Default, Growing—Het tijdsprofiel Default maakt gebruik van een groeiend intervaltype en zet statistieken elke nacht om middernacht terug naar nul (0). De standaardwaarde is ingesteld op 00:00.
- LastHour, Sliding—Het tijdsprofiel LastHour maakt gebruik van een verschuivend intervaltype en volgt het laatste uur met activiteit waarbij elke 15 seconden een steekproef wordt genomen. De standaardwaarde is ingesteld op 3600:15.
- SinceLogin, SinceLogin—Met SinceLogin worden statistieken opnieuw op nul (**0**) ingesteld op het moment dat de agent zich aanmeldt. Zolang de agent is aangemeld bij een (willekeurige) DN, worden er statistieken verzameld. Het intervaltype SinceLogin aggregeert alleen statistische gegevens voor agent-objectstatistieken.
- Shifts, Growing—Bij een tijdprofiel met de naam Shifts worden statistieken opnieuw op nul ingesteld wanneer diensten veranderen om 03:00 uur, 07:00 uur, 11:00 uur, 13:00 uur, 19:00 uur en 01:00 uur. De standaardwaarde is ingesteld op 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

## Tijdbereik



The screenshot shows the GAX Configuration page. The top navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration' (highlighted), and 'Routing Parameters'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties'. The main content area is divided into two sections. On the left is a sidebar with a list of configuration categories: 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options' (which is selected). On the right is the 'Application Options' configuration table.

| Application Options      |                 |
|--------------------------|-----------------|
| <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       |

Het tijdbereik geeft aan wanneer gegevens moeten worden verzameld voor een beperkte set statistieken. Zie de [gebruikershandleiding voor Framework Stat Server](#) voor informatie over het instellen van tijdprofielen.

De lijst met tijdbereiken is beschikbaar in het configuratiegedeelte van GAX. Deze weergave is beschikbaar in de opties van de Stat Server-toepassing die worden gebruikt door de Genesys Pulse-oplossing.

Uw account moet toegangsrechten hebben tot deze sectie.

Binnen GAX kunt u een tijdbereik toevoegen, bewerken of verwijderen.

Tijdbereiken zijn van toepassing op statistieken in de volgende categorieën:

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

### **Voorbeeld van tijdbereik**

Stel dat u het totale aantal beantwoorde gesprekken binnen 30 seconden wilt berekenen. Geef hiervoor Range0-30 op in het veld Name , en 0-30 in het veld Value.

In dit voorbeeld wordt een Genesys Pulse-statistiek die het totale aantal gesprekken berekent, gebaseerd op het tijdbereik Range0-30. Als een gesprek wordt beantwoord na 25 seconden in een wachtrij te hebben gestaan, een tweede gesprek na 40 seconden en een derde gesprek na 10 seconden, telt Stat Server alleen het eerste en derde gesprek.

## Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Widgetsjablonen](#)
- [Rapportformules](#)
- [Functiebibliotheek voor sjablonen](#)

---

# Rapportformules

Als u besluit dat u een andere of aanvullende statistiek nodig heeft voor een van uw rapporten, kunt u de rapportsjabloon bewerken om dat mogelijk te maken. U kunt dit doen door aan de rapportsjabloon een formule toe te voegen waarmee de gewenste statistiek of KPI wordt opgehaald.

Omdat u de meegeleverde standaardsjablonen niet kunt wijzigen, maakt u gewoon een kloon van de sjabloon en wijzigt u de nieuwe sjabloon als u een van de standaardrapporten wilt wijzigen.

Wie kan deze statistieken maken? Als u Genesys Pulse-sjablonen kunt maken en bewerken, kunt u formules gebruiken.

## Belangrijk

Als u al weet hoe de formules werken, kunt u [de functiebibliotheek](#) gebruiken om uw formules te maken.

## Een formule toevoegen

**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

Wanneer u een widget of sjabloon bewerkt, kunt u vanuit het deelvenster met statistische gegevens statistieken maken of aanpassen door een formule te maken.

De formule maakt gebruik van een op JavaScript gebaseerde syntaxis, waarmee u expressies kunt berekenen met waarden van andere statistieken en de functies van Genesys kunt gebruiken voor specifiekere berekeningen. U kunt bijvoorbeeld de verhouding tussen verlaten gesprekken en in de wachtrij aangeboden gesprekken berekenen om het percentage verlaten gesprekken in uw wachtrij te meten.

## Percentages weergeven

**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**

Stel dat u percentages wilt weergeven op basis van twee meetwaarden. Kopieer dan eenvoudigweg het volgende voorbeeld en gebruik hierin de gewenste statistieken.

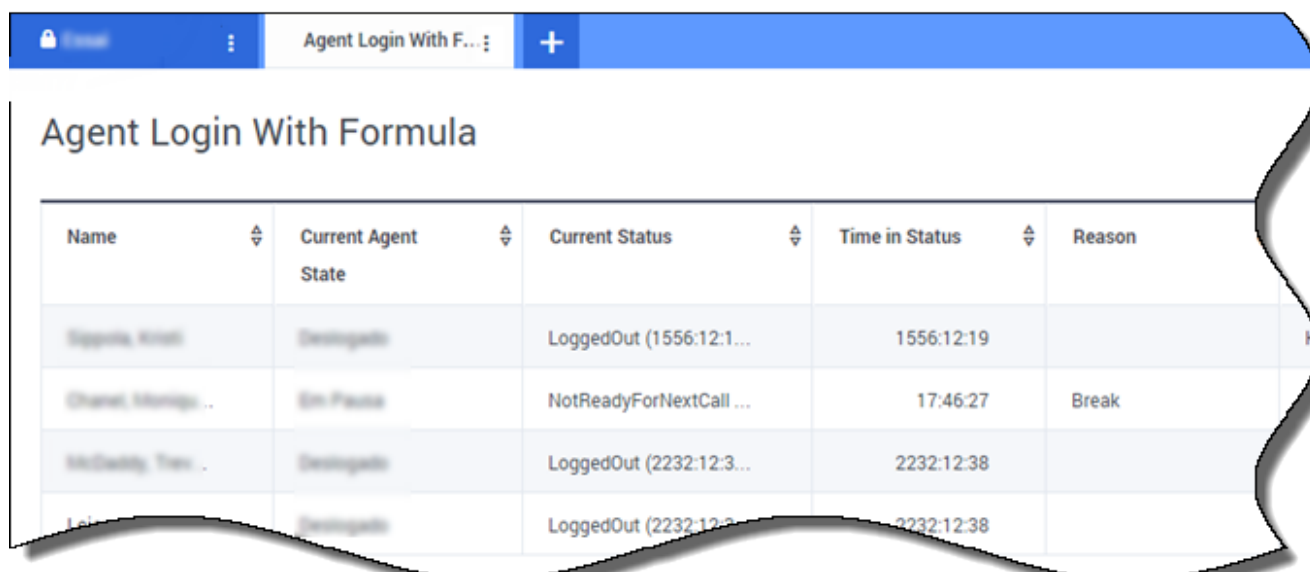
In dit voorbeeld willen we het percentage uitgaande gesprekken ophalen uit het totale aantal inkomende en uitgaande gesprekken. De formule heeft toegang tot elke statistiek binnen een sjabloon met de volgende syntaxis: `Data.Alias-statistiek.Value` De formule moet een geldige waarde voor `Result` retourneren.

In de volgende formule nemen we aan dat de uitgaande gesprekken worden gedefinieerd door een statistisch alias `Uitgaand` en dat de inkomende gesprekken `Inkomend` zijn.

### Formule: Een percentage berekenen

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

## KPI's voor agentstatus weergeven



| Name                | Current Agent State | Current Status          | Time in Status | Reason |
|---------------------|---------------------|-------------------------|----------------|--------|
| Agente, Kristi      | Deactivated         | LoggedOut (1556:12:1... | 1556:12:19     |        |
| Chanel, Monique ... | On Pause            | NotReadyForNextCall ... | 17:46:27       | Break  |
| McQuady, Tracy ...  | Deactivated         | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38     |        |
| Le...               | Deactivated         | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38     |        |

Stel dat u KPI's voor de agentstatus wilt weergeven. U gebruikt dan gewoon de statistiek `Current_Status`.

### [+] Hoe de statistiek `Current_Status` wordt gedefinieerd.

De statistiek `Current_Status` wordt gedefinieerd door de eigenschappen van Stat Server-opties. Met het statistiektype `ExtendedCurrentStatus` wordt een specifiek object geretourneerd dat nader kan worden geanalyseerd om alleen de duur van het object te verkrijgen.

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

U kunt formules gebruiken om de benodigde informatie te vinden:

### [+] Agenttijd weergeven in huidige status

U kunt de duur van de agentstatus weergeven met de statistiek `Current_Status`.

**Formule: Duur van status verkrijgen**

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

### [+] De redencode weergeven die de agent heeft geselecteerd

U kunt de redencode voor de agentstatus weergeven.

#### Formule: Redencode verkrijgen

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

Als u naast de redencode meer gebruikersgegevens wilt weergeven, moet u de eigenschap 'Aanvullende gegevens' (gebruikersgegevens) van de statistiek inschakelen en een formule toepassen om alleen de redencode uit de resulterende Current\_Status te filteren, die zowel de gebruikersgegevens als de redencode bevat.

#### Formule: Alleen redencode filteren

```
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; }  
}
```

### [+] Huidige agentstatus weergeven op mediatype

U kunt de huidige agentstatus weergeven op mediatype.

**Formule: Agentstatus ophalen op mediatype**

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

## Interactie-eigenschappen weergeven

| Name              | Login Time | Functional Status | Time in Status | ANI  | DNIS | Customer Segment |
|-------------------|------------|-------------------|----------------|------|------|------------------|
| Sagorin, Kristi   | 16:01:42   | Inbound           | 00:12:10       | 5115 | 8007 | Gold             |
| Williams, Kristin | 00:45:35   | Inbound           | 00:42:19       | 5125 | 8007 | Silver           |
| McQuibbly, Trevor | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |
| Hammond, Steve    | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |
| Shaw, Kevin       | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |

Stel dat u interactie-eigenschappen wilt weergeven, waaronder de stroomsegmentatie, ANI en DNIS. U kunt formules gebruiken om de benodigde informatie te vinden:

**[+] Het klantsegment van de interactie weergeven**

Met de volgende formule kunt u het klantsegment weergeven dat wordt gedefinieerd door het sleutel-waardepaar CustomerSegment van de interactie.

**Formule: Klantsegment verkrijgen**

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

### [+] De ANI van de klant weergeven

Met de volgende formule kunt u de ANI van de klant weergeven.

#### **Formule: ANI verkrijgen**

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

### [+] De DNIS van de klant weergeven

Met de volgende formule kunt u de DNIS van de klant weergeven.

#### **Formule: DNIS verkrijgen**

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

Wat kan ik hierna doen?

Misschien wilt u meer weten over:

- [Widgetsjablonen](#)
- [Statistische eigenschappen](#)
- [Functiebibliotheek voor sjablonen](#)

# Functiebibliotheek voor sjablonen

Als u eenmaal weet hoe u **formules gebruikt**, kunt u deze functiebibliotheek gebruiken als referentie voor extra aanpassingen.

Hieronder vindt u een functiebibliotheek voor standaardsjablonen in Genesys Pulse die vanaf release 8.5.102.02 automatisch worden gegenereerd vanuit Genesys Pulse.

## GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {tekenreeks}

De statusnaam van de agent verkrijgen voor andere media dan spraak.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |
| media | tekenreeks        | Medianaam.                                                                         |

Retourneert:

*Statusnaam* indien **state** en **media** beschikbaar zijn, *lege tekenreeks* indien informatie over bepaalde media niet beschikbaar is in de huidige status, *null* indien **state** null of geen agentstatus is of indien **media** null is, niet is gespecificeerd of leeg is.

Type = tekenreeks

## GetAgentVoiceStatus(state) → {tekenreeks}

De statusnaam van de agent voor de spraakmedia verkrijgen.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

**Retourneert:**

*Statusnaam* indien **state** beschikbaar is, *null* indien **state** nul of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetANI(state, switchID) → {tekenreeks}

Een eerste beschikbaar ANI-kenmerk in de opgegeven agentstatus verkrijgen.

**Parameters:**

| Naam     | Type              | Argument    | Beschrijving                                                                       |
|----------|-------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state    | AgentCurrentState |             | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |
| switchID | tekenreeks        | <optioneel> | Optionele switchnaam om de zoekopdracht te beperken.                               |

**Retourneert:**

*ANI-waarde* indien gevonden, *lege tekenreeks* indien niet gevonden, *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetBusinessResult(state)

De waarde van BusinessResult verkrijgen voor gebruikersgegevens.

**Parameters:**

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

**Retourneert:**

*Waarde van **BusinessResult** indien beschikbaar, lege tekenreeks indien vereiste gebruikersgegevens niet beschikbaar zijn, null indien **state** null of geen agentstatus is.*

**GetCustomerSegment(state)**

De waarde van CustomerSegment verkrijgen voor gebruikersgegevens.

**Parameters:**

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

**Retourneert:**

*Waarde van **CustomerSegment** indien beschikbaar, lege tekenreeks indien vereiste gebruikersgegevens niet beschikbaar zijn, null indien **state** null of geen agentstatus is.*

**GetDNIS(state, switchID) → {tekenreeks}**

Een eerste beschikbaar DNIS-kenmerk in de opgegeven agentstatus verkrijgen.

**Parameters:**

| Naam     | Type              | Argument    | Beschrijving                                                                       |
|----------|-------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state    | AgentCurrentState |             | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |
| switchID | tekenreeks        | <optioneel> | Optionele switchnaam om de zoekopdracht te beperken.                               |

**Retourneert:**

*DNIS-waarde indien gevonden, lege tekenreeks indien niet gevonden, null indien **state** null of geen agentstatus is.*

Type = tekenreeks

GetEmployeeld(state) → {tekenreeks}

De werknemers-ID van de agent verkrijgen zoals vermeld in de opgegeven agentstatus.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                        |
|-------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de toepasselijke statistiek) |

Retourneert:

*Werknemers-ID van de agent* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien niet beschikbaar (meestal wanneer de agent is afgemeld), *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetExtension(state) → {tekenreeks}

Het toestel van de agent verkrijgen zoals vermeld in de opgegeven agentstatus.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                        |
|-------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de toepasselijke statistiek) |

Retourneert:

*Toestel van de agent* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien niet beschikbaar (meestal wanneer de agent is afgemeld), *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetLoginId(state) → {tekenreeks}

De aanmeldings-ID van de agent verkrijgen zoals vermeld in de opgegeven agentstatus.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                        |
|-------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de toepasselijke statistiek) |

Retourneert:

*Aanmeldings-ID van de agent* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien niet beschikbaar (meestal wanneer de agent is afgemeld), *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetPlace(state) → {tekenreeks}

De locatie van de agent verkrijgen zoals vermeld in de opgegeven agentstatus.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

Retourneert:

*Locatienaam van de agent* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien niet beschikbaar (meestal wanneer de agent is afgemeld), *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

GetPosition(state) → {tekenreeks}

De ACD-positie van de agent verkrijgen zoals vermeld in de opgegeven agentstatus.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                        |
|-------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de toepasselijke statistiek) |

Retourneert:

*ACD-positie van agent*, indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien niet beschikbaar (meestal wanneer agent is uitgelogd), *null* als **status** null is of niet een agentstatus.

Type = tekenreeks

GetReasonCodes(state) → {tekenreeks}

Redencodes die overeenkomen met de huidige status van de agent verkrijgen uit alle mediatypen. Redencodes kunnen alleen worden verkregen voor de volgende agentstatussen: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

Retourneert:

*Redencodes* gescheiden door ';' indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien er geen redencode beschikbaar is, *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

Type = tekenreeks

## GetServiceSubType(state)

De waarde van ServiceSubType verkrijgen voor gebruikersgegevens.

### Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

### Retourneert:

*Waarde van ServiceSubType* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien vereiste gebruikersgegevens niet beschikbaar zijn, *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

## GetServiceType(state)

De waarde van ServiceType verkrijgen voor gebruikersgegevens.

### Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |

### Retourneert:

*Waarde van ServiceType* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien vereiste gebruikersgegevens niet beschikbaar zijn, *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

## GetStatusDuration(state) → {getal}

De duur van de huidige status van de agent verkrijgen.

## Parameters:

| Naam  | Beschrijving                                                                                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| state | Huidige status van de agent, agentgroep, DN of campagne (meestal <b>Value</b> voor de toepasselijke statistiek). |

## Retourneert:

*Duur* in seconden indien **state** beschikbaar is, *null* indien **state** null is.

Type = getal

GetSwitches(state, sep)

Lijst verkrijgen met switches waar de agent is aangemeld.

## Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                                                       |
|-------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de betreffende statistiek). |
| sep   | tekenreeks        | Scheidingsteken dat moet worden gebruikt. Standaard is dit ','.                    |

## Retourneert:

*Lijst met switches* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien de agent volledig is afgemeld, *null* indien **state** null of geen agentstatus is.

GetUserDataValue(state, key)

De waarde verkrijgen van de eerste gevonden gebruikersgegevens met de opgegeven sleutel.

## Parameters:

| Naam  | Type              | Beschrijving                                              |
|-------|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| state | AgentCurrentState | Huidige status van de agent (meestal <b>Value</b> voor de |

|     |            |                                  |
|-----|------------|----------------------------------|
|     |            | betreffende statistiek).         |
| key | tekenreeks | Gegevenssleutel van de gebruiker |

### Retourneert:

*Waarde van gebruikersgegevens* indien beschikbaar, *lege tekenreeks* indien vereiste gebruikersgegevens niet beschikbaar zijn, *null* indien **state** null of geen agentstatus is of indien **key** null is.

Als u de functie `GetUserDataValue(state, key)` correct wilt gebruiken, schakelt u het selectievakje Gebruikersgegevens bij de statistische opties voor de huidige status (state) in:



### Voorbeeld:

De statistiek `Current_Status` wordt gedefinieerd door de eigenschappen van de Stat Server-opties. Het statistiektype `ExtendedCurrentStatus`, dat hieronder wordt gedefinieerd, retourneert een specifiek object dat verder kan worden geanalyseerd.

#### [ExtendedCurrentStatus]

Category=CurrentState

MainMask=\*

Objects=Agent

Subject=DNAction

U kunt de waarde van de bijgevoegde gebruikersgegevens weergeven met de statistiek `Current_Status`.

Formule: De waarde van bijgevoegde gebruikersgegevens verkrijgen met de sleutel 'NAME'  
`Result = G.GetUserDataValue(Data.Current_Status.Value, 'NAME');`