



Cisco Packaged Contact Center Enterprise レポート ユーザ ガイド ド リ リ ー ス 11.0(1)

初版 : 2015 年 08 月 26 日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先 : シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間 : 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2012-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに **xiii**

変更履歴 **xiii**

このマニュアルについて **xiv**

対象読者 **xiv**

関連資料 **xiv**

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート **xv**

フィールドアラートおよびフィールド通知 **xv**

マニュアルに関するフィードバック **xv**

表記法 **xv**

Cisco Unified Intelligence Center **1**

Cisco Unified Intelligence Center **3**

Cisco Unified Intelligence Center **3**

Unified Intelligence Center へのアクセス **3**

Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール **3**

Internet Explorer 10 および 11 ブラウザのサポート **4**

ストック レポート **4**

レポート テンプレートのカスタマイズ **5**

レポートの生成および管理 **7**

Report Manager **7**

レポートの実行 **10**

レポート ビューア **10**

履歴およびリアルタイム レポート **11**

ライブ データ レポート **12**

レポートの要約行 **13**

レポート内のデータへのフィルタ適用 **15**

レポート内のフィルタ **15**

フィルタのタイプ (Types of Filters)	16
日付範囲フィルタの設定	16
値リストまたはコレクション フィルタの設定	18
詳細フィルタの設定	19
レポートのスケジュール設定	23
レポート スケジューラの概要	23
夏時間とスケジュール済みレポート	24
レポートのスケジュールの作成	24
スケジュール済みレポートのメール送信の設定	25
リモート ロケーションへのレポート保存の設定	27
ダッシュボード	29
ダッシュボードの機能	29
ダッシュボードの表示	29
ダッシュボードの作成	30
ダッシュボードへの項目の追加	30
スライドショーの実行	32
ダッシュボード パーマリンクの表示	33
パーマリンク	35
パーマリンク	35
ダッシュボードのパーマリンク	36
レポートへのパーマリンク	36
ヘルプの参照	39
Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示	39
レポートに関するヘルプの表示	39
Packaged Contact Center Enterprise レポーティング	41
レポート データ収集	43
リアルタイム データの収集	43
ライブ データ収集	44
履歴データ	45
データ不一致の原因	46
エージェントとスーパーバイザのレポート	49
エージェント状態	49

エージェント状態、スキルグループ、およびプレジジョンキュー	55
エージェント状態とタスク状態の関係	55
エージェントのログアウト理由コード	56
エージェントの待受停止理由コード	58
エージェントのタスク処理	60
エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率	66
スーパーバイザ アクティビティ	67
既存のコールに対するスーパーバイザ アシストおよび緊急支援	67
割り込み	68
代行受信	69
スキルグループ レポート	71
スキルグループ アクティビティ	71
レポートにおけるデフォルトのスキルグループ データ	72
プレジジョンキュー レポート	75
プレジジョンキュー アクティビティ	75
コールタイプ レポーティング	77
コールタイプ アクティビティ	77
コールタイプ レポーティングに対するコールエラーの影響	78
CVP で無応答が発生したコールがコールタイプ レポーティングに与える影響	79
メトリックを処理するタスク	81
平均応答時間	81
サービス レベル	82
コールタイプのサービス レベル	84
スキルグループとプレジジョンキューのサービス レベル	85
バケット間隔 (Bucket Intervals)	86
Cisco Unified CVP Reporting	87
Cisco Unified CVP アプリケーション レポート	87
トランクおよびトランク グループ	90
消失データ	91
一時的に消失したデータ	91
永続的に消失したデータ	91
カスタム レポート	93

レポート テンプレートのカスタマイズ	93
カスタム レポートのコール詳細データ	93
Packaged Contact Center Enterprise レポート テンプレートの参照	95
履歴全フィールド レポート テンプレート	97
エージェント - 履歴全フィールド	97
エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド	98
エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド	98
エージェント待受停止詳細	101
エージェント - 待受停止詳細グリッド ビューの利用可能なフィールド	102
エージェント待受停止詳細グリッド ビューの現在のフィールド	102
エージェントプレシジョンキュー - 履歴全フィールド	104
エージェントプレシジョンキュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド	104
エージェントプレシジョンキュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド	104
エージェントキューのインターバル	109
エージェントキューのインターバル グリッド ビューの現在のフィールド	110
エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド	114
エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド	114
エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド	115
エージェントチーム - 履歴全フィールド	119
エージェントチーム - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド	120
エージェントチーム - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド	120
コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴	123
コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド	124
コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド	124

コールタイプ - 履歴全フィールド	127
コールタイプ - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	128
コールタイプ - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	128
コールタイプキューのインターバル全フィールド	133
コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	133
コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	133
コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールド	136
コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	136
コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	136
IVR ポートパフォーマンス - 履歴	138
IVR ポートパフォーマンス履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	138
IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッドビューの現在のフィールド	138
ペリフェラルスキルグループ - 履歴全フィールド	139
ペリフェラルスキルグループ - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	140
ペリフェラルスキルグループ - 履歴グリッドビューの現在のフィールド	140
プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴	145
プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	146
プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの現在のフィールド	146
プレジジョンキューの効率	148
プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	148
プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	148
プレジジョンキュー効率のドリルダウン	149
プレジジョンキューのインターバル - 全フィールド	150
プレジジョンキューのインターバル - 全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	150

プレシジョン キューのインターバル全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド	156
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴	156
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド	157
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド	157
リアルタイム全フィールド レポート テンプレート	161
エージェントプレシジョン キューのメンバーシップ	161
エージェントプレシジョン キューのメンバーシップ グリッド ビューの利用可能なフィールド	162
エージェントプレシジョン キューのメンバーシップ グリッド ビューの現在のフィールド	162
エージェントキュー - リアルタイム	163
エージェントキュー - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド	163
エージェントキュー - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド	164
エージェント - リアルタイム	168
エージェント - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド	168
エージェント - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド	169
エージェントスキルグループ - リアルタイム (Agent Skill Group Real Time)	171
エージェントスキルグループ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド	171
エージェントスキルグループ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド	171
エージェント状態リアルタイム グラフ	175
エージェントチーム - リアルタイム	176
エージェントチーム - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド	177
エージェントチーム - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド	177
エージェントチーム状態数 - リアルタイム	179
エージェントチーム状態数 - リアルタイム レポートの利用可能なフィールド	180

エージェント チーム状態数 - リアルタイム レポートの現在のフィールド	181
コール タイプ - リアルタイム	183
コール タイプ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド	183
コールタイプ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド	183
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド	185
ペリフェラルスキル グループ - リアルタイム全フィールドグリッド ビューの利 用可能なフィールド	185
ペリフェラルスキル グループ - リアルタイム全フィールドグリッド ビューの現 在のフィールド	186
プレジジョン キュー - リアルタイム全フィールド	190
プレジジョン キュー - リアルタイム全フィールドグリッド ビューの利用可能な フィールド	190
プレジジョン キュー - リアルタイム全フィールドグリッド ビューの現在のフィー ルド	191
プレジジョン キュー ステップ - リアルタイム	194
プレジジョン キュー ステップ - リアルタイムグリッド ビューの利用可能なフィー ルド	195
プレジジョン キュー ステップ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィー ルド	195
システム容量 - リアルタイム	196
履歴の移行レポート テンプレート	203
エージェント参加履歴	203
エージェント スキル履歴	206
エージェント サマリー履歴	208
エージェント チーム履歴	211
エージェント チーム参加履歴	214
コール タイプ スキル グループ履歴	217
スキル履歴	220
スキル コール プロファイル履歴	223
スキル サマリー履歴	225
エージェントのログイン/ログアウト - 履歴	227
エージェント待受停止履歴	229

エージェント状態追跡履歴	232
エージェントチーム待受停止履歴	234
リアルタイム移行レポートテンプレート	237
エージェント - リアルタイム	237
エージェントチーム - リアルタイム	239
コールタイプ - リアルタイム	241
コールタイプリアルタイムビュー	241
コールタイプ (本日) リアルタイムビュー	243
スキルグループ待受停止	245
スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイム	245
スキルグループ待受停止 - リアルタイム	246
スキルグループステータス	248
スキルグループエージェントステータス - リアルタイム	248
スキルグループ - リアルタイムステータス	249
スキルグループステータスグラフィカル - リアルタイム	251
スキルステータス	252
スキルステータスエージェント - リアルタイム	252
スキルステータス - リアルタイム	254
履歴アウトバウンドオプションレポートテンプレート	257
日次キャンペーンごとの試行	257
日次キャンペーン総合	262
キャンペーン総合 30 分	268
キャンペーン要約 30 分	274
ダイヤラ コール結果の要約 30 分	281
ダイヤラ キャパシティ日次	283
ダイヤラキャパシティ 30 分	285
インポートルール	287
日次キャンペーン内のクエリールール	288
30 分キャンペーン内のクエリールール	293
リアルタイムアウトバウンドオプションレポートテンプレート	303
キャンペーンリアルタイムごとのコール数の要約	303
ダイヤラリアルタイムレポート	307

インポートステータスリアルタイムレポート	310
キャンペーン リアルタイム内のクエリー ルール	311
ライブ データ レポート テンプレート	317
ライブ データ レポート テンプレート	317
ライブ データのフェールオーバー	318
エージェント ライブ データ	318
エージェント ライブ データのデフォルト ビュー	318
エージェント ライブ データの利用可能なフィールド	321
エージェント スキル グループ ライブ データ	326
エージェント スキル グループ ライブ データのデフォルト ビュー	326
エージェント スキル グループ ライブ データの利用可能なフィールド	328
プレジジョン キュー	331
プレジジョン キューのデフォルト ビュー	332
プレジジョン キューのエージェント使用率のビュー	335
プレジジョン キューの利用可能なフィールド	338
スキル グループ	343
スキル グループのデフォルト ビュー	343
スキル グループのエージェント使用率のビュー	346
スキル グループの利用可能なフィールド	349



はじめに

- [変更履歴, xiii ページ](#)
- [このマニュアルについて, xiv ページ](#)
- [対象読者, xiv ページ](#)
- [関連資料, xiv ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート, xv ページ](#)
- [フィールドアラートおよびフィールド通知, xv ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, xv ページ](#)
- [表記法, xv ページ](#)

変更履歴

次の表に、このガイドに対する変更のリストとこれらの変更が行われた日付を示します。最も新しい変更は下の行に表示されます。

変更内容	日付	リンク
このマニュアルの初回リリース	2015 年 8 月	
デフォルトのロケールおよび言語パックのサポート情報が追加されました。		Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール, (3 ページ)
夏時間の情報が追加されました。		夏時間とスケジュール済みレポート, (24 ページ)
レポート テンプレート フィールドの説明が更新されました。		ガイド全体

このマニュアルについて

このガイドでは、Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) 展開についての Cisco Unified Intelligence Center レポートの生成および解釈の方法について説明します。またこのガイドでは、Packaged CCE の展開で使用するレポート テンプレートについても説明します。

対象読者

このガイドでは、Cisco Unified Intelligence Center を使用してレポートを実行するユーザを対象としています。ユーザはレポートを生成し、データをレポートにフィルタリングし、レポートをスケジュールできます。

このガイドは、展開タイプ、仮想マシン、データベースの検証を終え、コンタクトセンターでコールを送受信できることを確認したパートナーまたはサービス プロバイダーによってお使いのシステムが展開されていることを前提として作成されています。

関連資料

表 1: **Packaged CCE** ドキュメントおよびリソース

ドキュメントまたはリソース	リンク
<i>Cisco Packaged Contact Center Enterprise Documentation Guide</i>	http://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html
Cisco.com にある Packaged CCE ドキュメント	http://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html
『 <i>Packaged CCE DocWiki</i> 』	http://docwiki.cisco.com/wiki/Packaged_CCE

表 2: **Cisco Unified Intelligence Center** ドキュメントおよびリソース

ドキュメントまたはリソース	リンク
Cisco Unified Intelligence Center 向けの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html

マニュアルの入手方法およびテクニカルサポート

マニュアルの入手、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用、サービス要求の送信、追加情報の収集の詳細については、『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。このドキュメントは、<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html> から入手できます。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』では、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧を、RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用して、コンテンツをデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

フィールドアラートおよびフィールド通知

シスコ製品が変更される可能性や、主要プロセスが重要と判断される可能性があります。これらは、Cisco Field Alert および Cisco Field Notice を使用して通知されます。フィールドアラートおよびフィールド通知は、Cisco.com の Product Alert Tool で登録すると受信できます。このツールを使用して関心のある製品を選択し、通知を受信するプロファイルを作成することができます。

www.cisco.com にログインして、<http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html> のツールにアクセスします。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するご意見をお寄せいただくには、次のアドレスに電子メールを送信してください：contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

お客様からのご意見をお待ちしております。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字フォント	アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[] で囲んで表示しています。次に、例を示します。 <ul style="list-style-type: none">• [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。• [終了 (Finish)] をクリックします。

表記法	説明
<i>italic</i> フォント	<p>イタリック体は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • ユーザが置き換える必要がある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例：『<i>Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide</i>』を参照してください。
window フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コンテキストでイタリックが許可されない引数（ASCII出力など）。 • ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。



第 **■** 部

Cisco Unified Intelligence Center

- [Cisco Unified Intelligence Center, 3 ページ](#)
- [レポートの生成および管理, 7 ページ](#)
- [レポート内のデータへのフィルタ適用, 15 ページ](#)
- [レポートのスケジュール設定, 23 ページ](#)
- [ダッシュボード, 29 ページ](#)
- [パーマリンク, 35 ページ](#)
- [ヘルプの参照, 39 ページ](#)



第 1 章

Cisco Unified Intelligence Center

- [Cisco Unified Intelligence Center, 3 ページ](#)
- [Internet Explorer 10 および 11 ブラウザのサポート, 4 ページ](#)
- [ストック レポート, 4 ページ](#)
- [レポート テンプレートのカスタマイズ, 5 ページ](#)

Cisco Unified Intelligence Center

これは Cisco Contact Center 製品のレポート作成のプラットフォームです。

レポートを作成するユーザは、Unified Intelligence Center を使用して次の処理を実行できます。

- レポートの作成および表示
- レポートでのデータのフィルタ
- 選択したインターバルでのレポート実行のスケジュール設定
- ダッシュボードの作成および表示
- レポートおよびダッシュボードのパーマリンクの表示

Unified Intelligence Center へのアクセス

Unified Intelligence Center のレポートング アプリケーションにログインするための URL は `https://<HOST>:8444/cuic` です。HOST は Unified Intelligence Center ノードの DNS 名です。

Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール

Unified Intelligence Center のログオンページは、デフォルトのロケールとして [英語(米国) (English (U.S))] で表示されます。クラスタ内のすべてのノードに言語パックをインストールして、Unified Intelligence Center でサポートされているすべてのロケールを有効にすることができます。言語パッ

クは Cisco Optional Package (COP) として使用することが可能で、これは Cisco.com からダウンロードできます。



- (注) Unified Intelligence Center をアップグレードすると、デフォルトのロケールでログオンページが表示されます。他の言語をサポートする言語パックをインストールします。たとえば、Unified Intelligence Center を 10.x から 11.x へアップグレードした後で、COP をインストールします。

Internet Explorer 10 および 11 ブラウザのサポート

Unified Intelligence Center は、互換表示モードの Internet Explorer 10 および 11 をサポートしていません。

Internet Explorer 10 および 11 で互換表示モードの設定を有効にするには、次の手順を実行します。

- 1 Internet Explorer を起動します。
- 2 [ツール (Tools)] > [互換表示設定 (Compatibility View Settings)] をクリックします。
- 3 [追加する Web サイト (Add this website)] フィールドに、Unified Intelligence Center サーバの IP またはホスト名を入力して [追加 (Add)] をクリックします。



- (注)
- [イントラネットサイトを互換表示で表示する (Display intranet sites in Compatibility View)] および [Microsoft 互換性リストの使用 (Use Microsoft compatibility lists)] のチェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - Internet Explorer でライブデータのレポートにアクセスするには、完全修飾ドメイン名 (FQDN) のみを使用する必要があります。
 - Internet Explorer 10 および 11 のライブデータレポートの場合は、[ツール (Tools)] > [ポップアップブロックの設定 (Pop-up Blocker Settings)] > [許可する Web サイトのアドレス (Address of website to allow)] でライブデータを追加してポップアップ ウィンドウを許可します。
 - ライブデータレポートとライブデータ ガジェットを、Internet Explorer の同じインスタンスで開くことはできません。



重要 Unified Intelligence Center のすべてのノードを互換表示リストに追加する必要があります。

ストック レポート

次の Cisco Unified Intelligence Center レポートのバンドルは、Cisco.com からダウンロードとして入手できます (<http://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=282163829&catid=null>)。入手でき

る次のバンドルをすべて表示するには、[Intelligence Center Reports] リンクをクリックしてください。

- リアルタイムおよび履歴移行テンプレート：新しいユーザ向けの導入テンプレート。これらのテンプレートは、全フィールドテンプレートの簡易バージョンで、他のコンタクトセンターソリューションで使用可能なテンプレートに似ています。
- リアルタイムおよび履歴全フィールドテンプレート：データベースのすべてのフィールドのデータを提供するテンプレート。これらのテンプレートは、カスタム レポート テンプレートを作成するためのベースとして特に有用です。
- ライブ データ テンプレート：コンタクトセンターのアクティビティの最新のデータを提供するテンプレート。
- リアルタイムおよび履歴アウトバウンドテンプレート：アウトバウンドオプションのアクティビティに関するレポートを作成するテンプレート。展開にアウトバウンドオプションが含まれている場合、このテンプレートをインポートします。
- リアルタイムおよび履歴 Cisco SocialMiner テンプレート：SocialMiner アクティビティを報告するテンプレート。展開にSocialMinerが含まれている場合、このテンプレートをインポートします。
- Cisco Unified Intelligence Center Admin Security テンプレート：Cisco Unified Intelligence Server 監査証跡、許可、テンプレートの所有権に関する報告をするテンプレート。

また、サンプルのカスタム レポート テンプレートは、Cisco Developer Network (<http://developer.cisco.com/web/ccr/documentation>) から入手可能で、次のテンプレートが含まれます。

- Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)
- Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP)

レポートテンプレートのバンドルをダウンロードする場合は、ご利用のコンタクトセンターに導入されているソフトウェア バージョンのバンドルを選択します。

レポート バンドルのインポートの詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-install-and-upgrade.html> の『Cisco Packaged Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide』を参照してください。

レポート テンプレートのカスタマイズ

ストック レポート テンプレートがレポートのニーズを満たさないと判断された場合、既存のレポートテンプレートを変更したり、カスタム レポートテンプレートを作成できます。たとえば、その部門のみからのオブジェクトで収集を作成することにより、部門のアクティビティとパフォーマンスを監視するための既存のレポートテンプレートをカスタマイズすることもできます。

レポートテンプレートのカスタマイズ方法については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html の『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。



第 2 章

レポートの生成および管理

- [Report Manager](#), 7 ページ
- [レポートの実行](#), 10 ページ
- [レポート ビューア](#), 10 ページ
- [レポートの要約行](#), 13 ページ

Report Manager

Unified Intelligence Center Report Manager を使用して、レポートの場所とレポートが存在するフォルダの階層を表示します。次を実行できます。

- 新しいフォルダとサブフォルダ（ユーザインターフェイスではカテゴリおよびサブカテゴリと呼ばれる）を作成してレポートを整理できます。
- 中に保存されているすべてのレポートごと、フォルダ全体をエクスポートすることもできます。

表 3 : *Report Manager* タスク

操作	説明
レポート レベルの操作	
実行 (Run)	レポートを実行します。
スケジュール (Schedule)	[レポートスケジューラ (Report Scheduler)] ページに誘導して、レポートをスケジュールしたり、後でまたは定期的に行ったりします (レポートのスケジュールの作成 , (24 ページ)) 。

操作	説明
編集 (Edit)	<p>レポート エディタが表示されます。</p> <p>レポートエディタの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。</p>
名前を付けて保存 (Save As)	<p>別の名前を付けて、レポートのコピーを保存します。</p> <p>(注) レポート ユーザは、Cisco Unified Intelligence Center で [レポート (Reports)] カテゴリの下のサブカテゴリを作成する権限をデフォルトで持っていません。権限を取得するには、管理者に連絡してください。</p> <p>(注) レポートを保存する場合は、レポートの説明にカッコ (())、かぎカッコ (>)、スラッシュ (/)、疑問符 (?) などの特殊文字や、JavaScript などの実行可能スクリプトを含めないでください。先頭に二重引用符 (") または単一引用符 (') を付けないでください。</p>
ビューの編集 (Edit Views)	<p>使用可能なビューが表示されます。新規ビューの作成または既存のビューの編集が行えます。</p> <p>(注) 書き込み権限を持っている場合にのみ、ビューの作成または編集ができます。</p> <p>ビューの編集方法については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。</p>
エクスポート (Export)	<p>レポートをコンピュータにエクスポートします。これにはオンラインヘルプやローカリゼーションファイルも含まれます。この機能は、実験システムから実稼働システムなど、レポートを別の Intelligence Center System にインポートする必要がある場合に便利です。</p> <p>書き込み権限を持つレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポートできます。</p> <p>(注) フォルダをエクスポートする場合は、フォルダ内のすべてのレポートがエクスポートされます。ストック レポートはエクスポートできません。</p>
削除 (Delete)	<p>フォルダまたはレポートを削除します。</p> <p>(注) スtock フォルダまたはストック レポートは削除できません。</p>
サブカテゴリ レベルの操作	

操作	説明
サブカテゴリの作成 (Create Sub-category)	サブフォルダを作成します。 (注) ルート レベル フォルダにも適用されま す。
削除 (Delete)	フォルダまたはレポートを削除します。 (注) スtock フォルダまたはstock レポートは削除できませ ん。
名前の変更 (Rename)	フォルダまたはレポートの名前を変更します。 (注) スtock フォルダまたはstock レポートの名前は変更でき ません。 (注) ルート レベルのフォルダにも適用されま す。
レポートの作成 (Create Report)	選択したフォルダで新規レポートを作成します。 stock レポートとは、シスコがサポートするレポートです。stock レポートはコピーして、そのコピーしたバージョンを編集すること ができます。 詳細については、 http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。 (注) ルート レベルのフォルダにも適用されま す。
権限 (Permissions)	フォルダに対する実行および書き込み権限を設定します。 権限の詳細については、 http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。
エクスポート (Export)	フォルダまたはレポートをコンピュータにエクスポートします。 エクスポートの詳細については、 http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』の「Export reports, report definitions, and categories」の項を参照してください。 書き込み権限を持つレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポート できます。 (注) フォルダをエクスポートする場合は、フォルダ内のすべてのレ ポートがエクスポートされます。

操作	説明
レポートのインポート (Import Report)	<p>既存の Unified Intelligence Center レポートをインポートし、Unified Intelligence Center のこのインスタンスに保存します。</p> <p>権限の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。</p> <p>(注) すべてのフォルダ レベル (ルート、サブカテゴリ、およびレポート) に適用されます。</p>
更新 (Refresh)	<p>Report Manager を更新します。</p> <p>(注) すべてのフォルダ レベル (ルート、サブカテゴリ、およびレポート) に適用されます。</p>

レポートの実行

手順

-
- ステップ 1** [レポート (Reports)] タブでは、実行するレポートを選択します。
- ステップ 2** レポートのフィルタを選択します。
- (注) レポート デザイナが [レポート エディタ (Report Editor)] ページでフィルタ ダイアログをバイパスするように選択した場合は、レポートが生成されます。レポート デザイナがフィルタ ダイアログをバイパスするように選択しなかった場合は、表示するレポートを選択すると、そのレポートの [フィルタ (Filters)] ページが開きます。
- ステップ 3** [実行 (Run)] をクリックします。
- 生成されたレポートがレポート ビューアに表示されます。 [レポート ビューア](#)、(10 ページ) を参照してください。
-

レポート ビューア

レポートを実行すると、そのレポートは [レポートビューア (Report Viewer)] に表示されます。グリッド、グラフ、またはゲージのうち、レポートのどのビュー (データのプレゼンテーション) を選択したかにより、そのコンテンツは異なります。このページでレポート ビューを変更できます。

レポートには、履歴およびリアルタイム レポート (SQL ベースのレポート) とライブ データ レポートの 2 種類があります。

履歴およびリアルタイム レポート

Unified Intelligence Center の履歴およびリアルタイム レポートを使用すれば、次の操作を実行できます。

- レポート内のデータへのフィルタ適用
- グリッドからグラフまたは円グラフへのレポート ビューの変更



(注) 事前に定義されたグリッド、グラフまたはチャート ビューのいずれかを選択することができます。

- 現在のビューの編集 (Edit the current view)



(注) 現在のビューを編集したり、レポート用に新しいビューを作成したりするには、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html> の『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。

- レポートの更新
- レポートの印刷
- レポートのエクスポート
- レポートの生成に使用された SQL クエリーの表示
- レポートのヘルプの表示
- 動的フィールドの選択、列のサイズ変更、並べ替え、グループ データの展開と折りたたみ (これらの設定は保存されません)。

自動更新のアイコンの下に歯車アイコンが表示されます。これを使用して必要なフィールドを実行時に動的に選択できます。歯車アイコンをクリックするとドロップダウンが表示され、ここからレポートのフィールドを選択することができます。

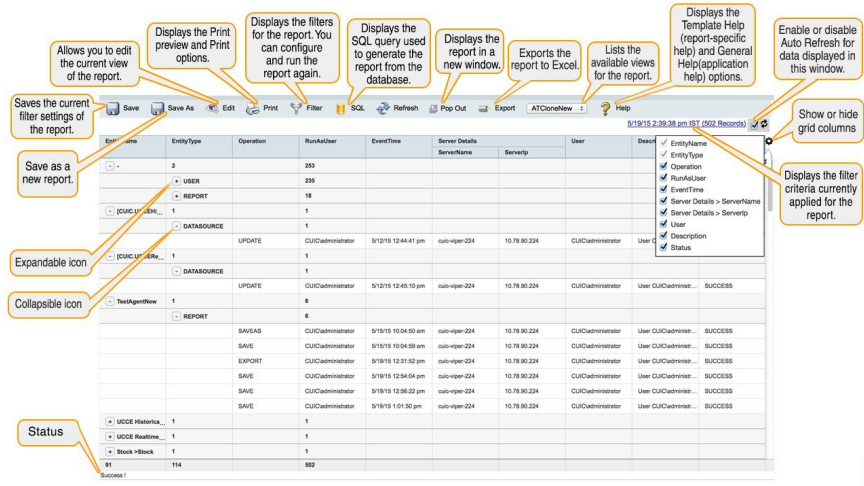
歯車アイコンのドロップダウンには、スーパーヘッダーとサブヘッダーが含まれており、[サーバの詳細 (Server Details)] > [サーバ名 (Server Name)] の下の図のように表示されます。スーパーヘッダーを動的に削除するには、スーパーヘッダーに関連付けられているサブヘッダーをすべて削除し、その後でスーパーヘッダーを削除します。



(注) 選択するフィールドはそのセッションでのみ有効であり、保持されません。グループ化に使用されるフィールドは、選択に対しては無効です。

次の図に、履歴およびリアルタイム レポートの例を示します。

図 1：履歴およびリアルタイム レポート



ライブ データ レポート

ライブ データ レポートはライブ データ データ ソースからの非同期イベントストリームに基づいており、リアルタイムで更新されます。

Unified Intelligence Center ライブ データ レポートを使用すれば、次の操作を実行できます。

- 同じレポートを複数のグリッドビューで表示できます。列のサイズを変更することもできます。



(注) ライブ データ レポートでは、グリッドビューのみがサポートされます。

- 現在のビューの編集
- [自動更新 (Auto-Refresh)] : [自動更新 (Auto-Refresh)] チェックボックスがオンになっている場合は、更新が利用可能になると、レポート内のデータが更新されます。このチェックボックスがオフになっている場合にレポートで新しいデータが利用可能になると、“利用可能な新しい更新があります (New Updates Available)” メッセージが表示されます。デフォルトでは、すべてのレポートでこのチェックボックスはオンです。
- [しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)] : [しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)] チェックボックスがオンの場合は、しきい値と一致する行だけがレポートに表示されます。デフォルトでは、すべてのレポートでこのチェックボックスはオフになっています。
- [ポップアウト (Pop Out)] : 新しいブラウザに、レポートがポップアップで表示されます。ポップアウトには、[自動リフレッシュ (Auto-refresh)] と [しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)] オプションだけが表示されます。



(注) [自動更新 (Auto-Refresh)] オプションおよび[しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)] オプションについては、デフォルト設定が維持されます。

- 歯車アイコンを使用して、グリッドに列を追加または削除することができます。

図 2: ライブ データ レポート

The screenshot shows a data table titled 'Real Time Analysis' with columns for agentID, agentSRG, agentSRG.alephSRG, agentSRG.cal, agentSRG.hold, agentSRG.time, agentSRG.oma, agentSRG.stat, firsttime, skillTargetID, and stat. The table contains multiple rows of data. Callouts point to various UI elements: 'Name of the report.' points to the title; 'Allows you to edit the current view of the report.' points to the 'View Headers' dropdown; 'Lists the available views of the report.' points to a list of views; 'Enable or disable Auto Refresh for data displayed in this window.' points to the 'Auto Refresh' button; 'Allows you to hide or display the non-threshold values.' points to the 'Show Threshold Alerts Only' checkbox; 'Allows you to edit the filter for the report.' points to the filter icon; 'Displays the report in a new window.' points to the refresh icon; 'Displays the Template Help (report-specific help) and General Help (application help) options.' points to the help icon; and 'Let's you add or remove columns from the selected view.' points to the gear icon for column management.



(注) ライブ データ レポートは、システム時刻の変更に対して自動的に応答しません。サーバまたはクライアントの時間が変更または調整された場合は、期間フィールドの値が正確に表示されるようにレポートを更新する必要があります。たとえば、夏時間 (DST) の変更中は、アクティブなライブ データ レポートには、期間フィールドに正しい値が表示されません。ライブ データ レポートをリフレッシュして更新する必要があります。

レポートの要約行

多くのレポートには 1 行以上のサマリー行があります。これらのサマリーは、グリッドエディタの[グループ化 (Grouping)] ページで有効にできます。サマリーにはフィールドのフッター値が表示されます。[レポート定義 (Report Definition)] の各レポート カラムのフッターでこれらの値を設定します。

フッター値には次のものがあります。

- なし (None) (ブランク)

これは、サマリーのメトリックが適用されない場合や、特定のコールタイプレポートのインターバルとして設定された値がヌルデータであるために値のサマリーを計算することが論理的でない場合などに該当します。

- 平均 (Avg) (カラム内のすべての項目の平均値)
カラムに表示されている値に関連付けられているパーセンテージや平均時間などです。
- 合計 (Sum) (カラム内の値の合計値)
- カウント (Count) (カラム内の全項目の合計)
- 最小 (Min) (カラム内の最小値)
- 最大 (Max) (カラム内の最大値)
- カスタム (Custom) (フッター値に適用されているカスタム数式での計算結果)



第 3 章

レポート内のデータへのフィルタ適用

- レポート内のフィルタ, 15 ページ
- フィルタのタイプ (Types of Filters) , 16 ページ
- 日付範囲フィルタの設定, 16 ページ
- 値リストまたはコレクション フィルタの設定, 18 ページ
- 詳細フィルタの設定, 19 ページ

レポート内のフィルタ

Unified Intelligence Center のレポートフィルタを使用して、表示するデータを選択します。レポートに読み込むデータを定義および制限するには、[フィルタ (Filter)] ページを使用します。

[フィルタ (Filter)] ページを表示する方法は 2 つあります。

- レポート生成前 : [レポート (Reports)] セクションで、レポートを右クリックし、[実行 (Run)] をクリックします。レポート生成前に、この方法でデフォルトのフィルタ値を絞り込みます。



(注) レポート作成者が [レポート エディタ (Report Editor)] ページで [フィルタを省略 (Bypass Filter)] を選択した場合は、フィルタ ページは表示されません。フィルタの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html の『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。

- レポート生成後 : レポート ビューアで、生成されたレポートの [フィルタ (Filter)] ボタンをクリックします。生成されたレポートに対してフィルタの値を調整するには、このようにします。

フィルタのタイプ (Types of Filters)

基本フィルタと詳細フィルタの2つのフィルタタイプから選択することができます。

基本フィルタ

[基本フィルタ (Basic Filters)]タブを使用すれば、レポート用に定義されたキー基準フィールドに基づいてレポートデータをフィルタ処理することができます。日付範囲フィルタ、値リストまたはコレクションフィルタの設定の詳細については、以下のページを参照してください。

- [日付範囲フィルタの設定, \(16 ページ\)](#)
- [値リストまたはコレクションフィルタの設定, \(18 ページ\)](#)

詳細フィルタ

[詳細フィルタ (Advanced Filters)]タブでは、レポート内で利用できるすべてのフィールドのレポートデータをフィルタすることができます。プレーンテキストまたは10進数フィールドのフィルタを設定する方法の詳細については、[詳細フィルタの設定, \(19 ページ\)](#)を参照してください。



(注) 個別のニーズを満たすように新しいフィルタのフィルタ基準を適用する方法の詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html> の『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。

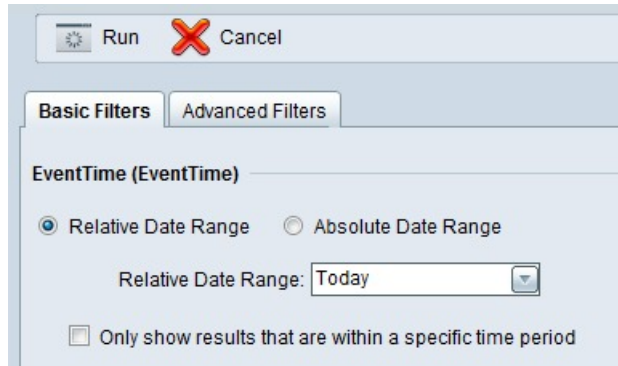
日付範囲フィルタの設定

日付範囲フィルタを設定するには、[基本フィルタ (Basic Filters)]タブを使用します。



(注) 日付範囲フィルタは、リアルタイムおよびライブ データのレポートには適用されません。

図 3: 日付範囲フィルタ



手順

ステップ 1 [フィルタ (Filter)] ページを表示するには、レポートをクリックします。

ステップ 2 日付範囲のタイプを選択します。次のオプションを使用できます。

[相対的な日付範囲 (Relative Date Range)] :

- ここで使用可能なオプションは事前定義されています。[相対的な日付範囲 (Relative Date Range)] ドロップダウンリストを使用して、[今日 (Today)]、[前日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[前週 (Last Week)]、[今月 (This Month)]、[前月 (Last Month)]、[年度累計 (Year to Date)]、または[前年 (Last Year)] のいずれかを選択します。
- [特定時間内の結果のみを表示 (Only show results that are within a specific time period)] チェックボックスをオンにして、日付を選択または選択解除します。デフォルトでは、すべての曜日が選択されます。このチェックボックスが表示されるのは、[相対的な日付範囲 (Relative Date Range)] ドロップダウンメニューから、[今週 (This Week)]、[前週 (Last Week)]、[今月 (This Month)]、[前月 (Last Month)]、[年度累計 (Year to Date)]、または[前年 (Last Year)] のいずれかを選択した場合だけです。このボックスをオンにしない場合、レポートには、範囲の初日の午前 12 時 00 分から範囲の最終日の午後 11 時 59 分までのすべての値が表示されます。

[絶対的な日付範囲 (Absolute Date Range)] :

- カレンダー アイコンをクリックして、[開始日 (Start Date)] と [終了日 (End Date)] を選択します。
- [特定時間内の結果のみを表示 (Only show results that are within a specific time period)] チェックボックスをオンにして、開始時間と終了時間を入力します。このボックスをオンにしない場合、レポートには、範囲の初日の午前 12 時 00 分から範囲の最終日の午後 11 時 59 分までのすべての値が表示されます。

- [週の特定曜日の結果のみを表示 (Only show results that are on certain days of the week)] チェックボックスをオンにして、曜日を選択/選択解除します。デフォルトでは、すべての曜日が選択されます。
- 特定の時間内で利用できるデータを表示する場合は、[特定時間内の結果のみを表示] チェックボックスをオンにします。この時間範囲が上で選択した各日付に適用されます。デフォルトの時間間隔は、午前 12:00 から午後 11:59 です。

(注) 特定の曜日を選択するオプションは時間範囲が 2 日以上に及ぶ場合にのみ使用できません。

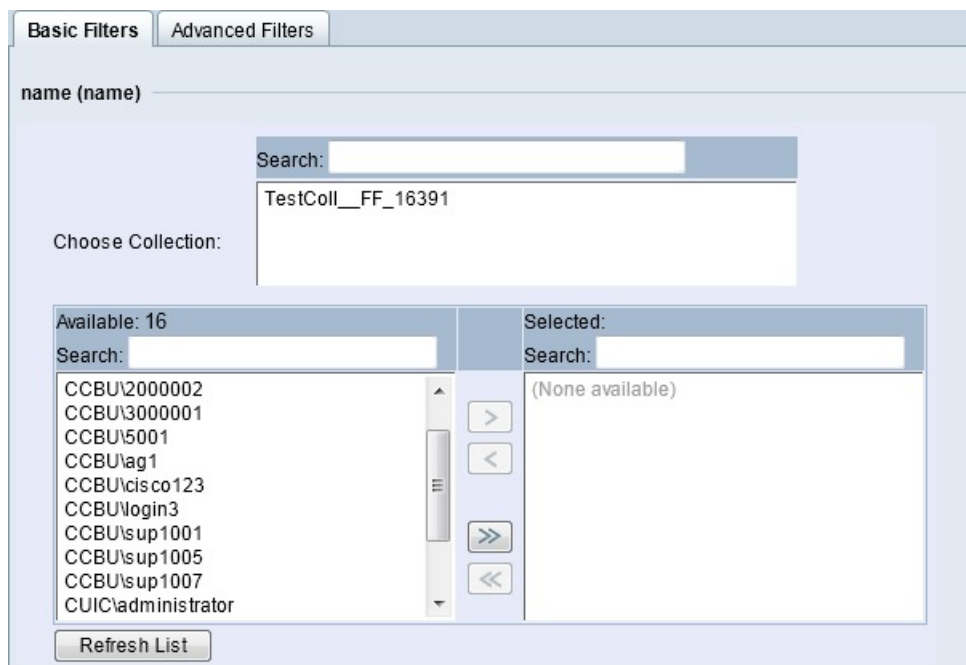
またこのオプションは、匿名ブロック クエリー タイプ ベースのレポートにも使用できません。クエリータイプの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。

ステップ 3 [実行 (Run)] をクリックします。

値リストまたはコレクションフィルタの設定

日付範囲フィルタ値リストまたはコレクションを設定するには、[基本フィルタ (Basic Filters)] タブを使用します。コレクションとは、事前設定された値のグループです。

図 4: コレクションフィルタ



手順

-
- ステップ 1** [フィルタ (Filter)] ページを表示するには、レポートをクリックします。
- ステップ 2** [コレクションの選択 (Choose Collection)] または [値リストの選択 (Choose Value List)] フィールドから、コレクションまたは値を選択します。
- ヒント** [検索 (Search)] フィールドを使用して、値またはコレクションを検索します。
- コレクションまたは値リストの項目が、[選択可能 (Available)] リストに表示されます。
- ステップ 3** [選択可能 (Available)] リストから項目を選択し、[選択済み (Selected)] リストに移動します。
- ステップ 4** 検索を繰り返して、選択した項目のリストに追加できます。複数のコレクションや値を選択することもできます。
- ステップ 5** [実行 (Run)] をクリックします。
-

詳細フィルタの設定

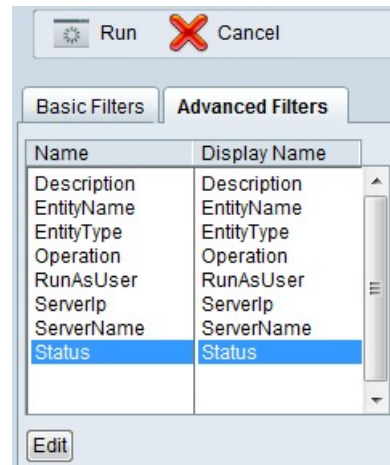
[詳細フィルタ (Advanced Filters)] タブを使用し、レポート内の任意のフィールドをフィルタできます。フィールドタイプ (日付、数字、または文字列) に基づいて、使用できる演算子は異なります。たとえば、キュー内の 2 分を超えるコールをフィルタしたり、または保留状態のすべてのエージェントをフィルタしたりして、あまり重要でない情報を表示しないようにできます。



(注)

- 詳細フィルタを使用できるのは、SQL クエリーに基づくレポートのみです。
- 詳細フィルタは、フィールドタイプに基づいてプレーンテキストまたは 10 進数フィールドをフィルタ処理するために使用できます。

図 5: 詳細フィルタ



手順

- ステップ 1** レポートを生成し、[フィルタ (Filter)] ページを表示するには [フィルタ (Filter)] をクリックします。詳細フィルタを表示するには、[詳細フィルタ] タブを選択します。
- ステップ 2** フィールドを選択します。
- ステップ 3** [編集] (Edit) をクリックして、任意の値またはフィルタ済みの値を示します。
- ステップ 4** [次の条件でフィルタ (Filter according to the following criteria)] を選択します。フィルタ条件はフィールドのタイプ (日付、10 進数、値リスト、文字列、ブール型) によって異なります。
 - [日付 (Date)] の場合は、[編集 (Edit)] をクリックして任意の値を指定するか、[相対的な日付範囲 (Relative Date Range)] または [絶対的な日付範囲 (Absolute Date Range)] を選択してフィルタします。相対的および絶対的な日付範囲の両方で、特定の期間、および特定の曜日を示すことができます。
 - [10 進数 (DECIMAL)] の場合、[編集 (Edit)] をクリックして任意の値を指定するか、[次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、[次の値より小さい (Less Than)]、[次の値以下 (Less Than or Equal To)]、または [次の値より大きい (Greater Than)] から演算子を選択して、値を入力します。たとえば、演算子 [次の値より大きい (Greater Than)] を選択して、値に「16.5」を入力します。

- [文字列 (String)]では、[編集 (Edit)]をクリックしていずれかの値を指定するか、または [次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、または [パターン一致 (Matches Pattern)]から演算子を選択して文字列の値を入力します。たとえば、演算子 [パターン一致 (Matches Pattern)]で値を Team Green にします。
[演算子 (Operator)]として [パターン (Pattern)]を選択した場合は、文字列フィールドに一致する SQL パターンを指定する必要があります。文字列の先頭と末尾に、ワイルドカード文字 % が自動的に付加されます。文字列の間で SQL のワイルドカードパターンを使用することもできます。
- [ブール型 (BOOLEAN)]の場合は、[編集 (Edit)]をクリックして任意の値を指定するか、演算子を選択し、[はい (True)]または [いいえ (False)]を選択してフィルタします。
- 詳細フィルタのフィールドが [値リスト (Value List)]の場合は、[編集 (Edit)]をクリックしていずれかの値を指定するか、リスト内の 1 つ、すべて、またはいくつかの項目を [選択済み (Selected)]カラムへ移動してフィルタします。

- ステップ 5** [演算子 (Operator)] ドロップダウンリストを使用して、条件を選択します。
(注) [次のパターンと一致] 演算子を選択した場合、いずれかの Microsoft SQL ワイルドカードパターンを使用して、データをフィルタ処理できます。ワイルドカード文字の % が、データのフィルタ処理に使用されるすべての文字列の先頭と末尾に追加されます。
- ステップ 6** [値 (Value)] フィールドに、フィールド内のデータのフィルタ処理の基準となる値を入力します。
- ステップ 7** [実行 (Run)] をクリックします。
-



第 4 章

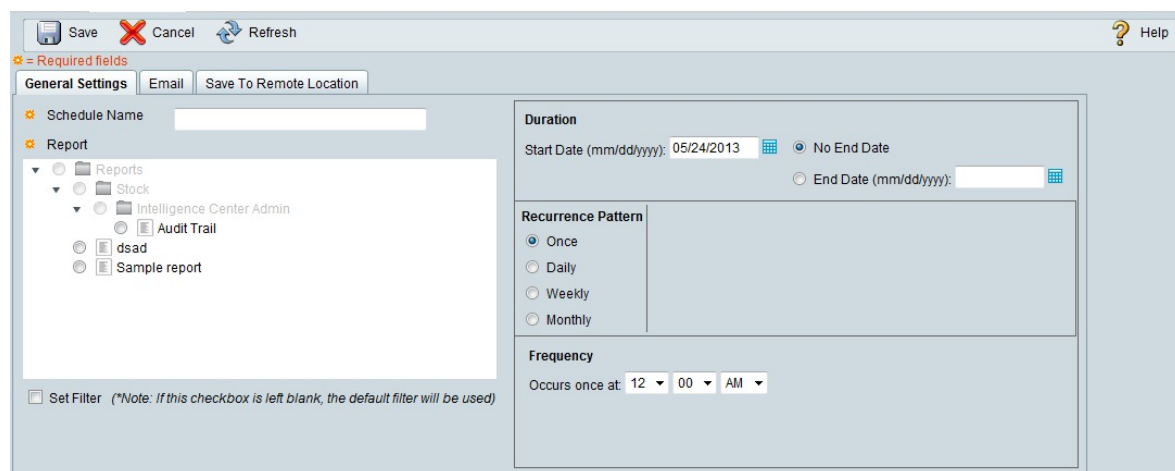
レポートのスケジュール設定

- [レポート スケジューラの概要, 23 ページ](#)
- [夏時間とスケジュール済みレポート, 24 ページ](#)
- [レポートのスケジュールの作成, 24 ページ](#)
- [スケジュール済みレポートのメール送信の設定, 25 ページ](#)
- [リモート ロケーションへのレポート保存の設定, 27 ページ](#)

レポート スケジューラの概要

レポートのスケジュール設定、生成、および電子メール送信に [スケジューラ (Scheduler)] を使用します。

図 6: レポート スケジューラ



スケジュール設定されたレポートの表示、編集、実行に [スケジュール リスト (Schedule List)] を使用します。

次のいずれかの方法でレポートをスケジュール設定できます。

- ダッシュボードに表示するスケジュール設定されたレポートの作成
- 自動的にレポートを電子メールで送信
- リモート ロケーションへのレポートの保存

夏時間とスケジュール済みレポート

夏時間はスケジュール設定されたレポートに次のように影響を与えます。

- 1 毎日特定の時間に実行するようスケジュール設定されたレポートは、時間が先に進む日にはスキップされます（夏時間に変わる場合など）。たとえば、毎日午後 10:30 に実行されるようスケジュールされているレポートで、時計が 1 時間進んでいる場、午後 10:30 に実行するようスケジュールされているレポートは、その日はスキップされます。
- 2 1 回だけ実行するようスケジュール設定されたレポートは、時間が進む期間に実行される場合は、新しい時間に合わせて更新されます。たとえば、午後 10 時半に 1 回実行するようスケジュール設定されたレポートがあり、時間が 1 時間進んだ場合は、スケジュール設定されたレポートの実行時刻は午後 11 時半に更新されます。

レポートのスケジュールの作成

レポートは、ダッシュボード内で自動的に実行するようスケジュールできます。たとえば、期間レポートを 30 分ごとに実行し、前回の期間までのその日のアクティビティを取得することができます。



(注) ライブ データではスケジュール設定をサポートしていません。

手順

- ステップ 1 スケジューラで、[作成 (Create)] をクリックします。
- ステップ 2 [全般設定 (General Settings)] タブで、スケジュール設定するレポートの [スケジュール名 (Schedule Name)] を入力します。
- ステップ 3 [レポート (Report)] 領域で、[レポート (Reports)] を選択し、レポートを選択します。
- ステップ 4 [フィルタの設定 (Set Filter)] チェックボックスをオンにして、フィルタを設定します。デフォルトフィルタを使用するには、このチェックボックスをオフにしてください。フィルタを持たないレポートをスケジュール設定することはできません。
- ステップ 5 [フィルタ条件の設定 (Set filtering criteria)] リンクをクリックし、フィルタ設定ページに移動します。

(注) 詳細については、[フィルタのタイプ \(Types of Filters\)](#)、(16 ページ) を参照してください。

- ステップ 6** [期間 (Duration)] セクションでカレンダーアイコンをクリックして、[開始日 (Start Date)] を選択し、[終了日なし (No End Date)] チェックボックスをオンにするか、またはカレンダーアイコンで [終了日 (End Date)] を選択します。
- ステップ 7** [反復パターン (Recurrence Pattern)] セクションで、スケジュール設定するレポートの頻度を指定します。次のいずれかのオプションを選択します。
- [1回 (Once)] : 1 回だけ実行する時刻を指定します。
 - [毎日 (Daily)] : 4 日ごとなど、何日ごとに実行するかを指定します。
 - [毎週 (Weekly)] : スケジュールされたレポートを実行する週数と曜日を指定します。
 - [毎月 (Monthly)] : スケジュールされたレポートを 1 ヶ月に一度実行する日と、それを繰り返す月数を指定します。
(注) [最終 (Last)] を使用すると、月末日を指定できません。
- [頻度 (Frequency)] セクションで、スケジュール設定した日にレポートを実行する回数を指定します。
- (注) レポートをスケジュール設定できる最大頻度は 5 分に 1 回です。
- ステップ 8** [Save] をクリックします。

スケジュール済みレポートのメール送信の設定

スケジューラの [メール (Email)] タブをクリックして、スケジュール済みレポートをメールで送信するためのスケジュールを設定します。

はじめる前に

管理コンソールでメール サーバを設定します。不明な点については管理者に連絡するか、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html> の『Cisco Unified Intelligence Center Administration Guide』を参照してください。

手順

- ステップ 1** [メールの配信 (Email Distribution)] フィールドで、[追加 (Add)] をクリックし、受信者のメールアドレスを入力します。
- ヒント** 複数の受信者を追加するには、ステップ 1 を繰り返します。
- (注) [メールの配信 (Email Distribution)] フィールドにメールアドレスを入力すると、メール ページの検証が行われます。[メールの配信 (Email Distribution)] フィールドにメール ID が入力されなければ、検証は行われません。

- ステップ 2** [メール ビュー (Email View)] ドロップダウン メニューを使用して、電子メールを送信するレポートのビューを選択します。
- (注) スケジュール設定できるのはグリッド ビューだけです。
- ステップ 3** [メールの件名 (Email Subject)] フィールドに、件名行のテキストを入力します。
- ステップ 4** [ファイルの種類 (File Types)] ドロップダウン メニューを使用して、ファイルの種類を選択します。次のいずれかを実行します。
- [インラインHTML (INLINE HTML)] : HTML 書式でレポートを送信します。
 - 履歴レポートには、8000 行の上限があります。
 - リアルタイム レポートには、3000 行の上限があります。
 - [XLS] : Microsoft Excel の添付ファイルとしてレポートを送信します。
 - 履歴レポートには、8000 行の上限があります。
 - リアルタイム レポートには、3000 行の上限があります。
 - [PDF] : PDF の添付ファイルとしてレポートを送信します。

PDF の添付ファイルには次の制限があります。

 - 生成した PDF は横向きか縦向きのどちらかになります。横向きがデフォルトの設定です。
 - 生成された PDF では標準フォント サイズが使用されます。これは横向きでは 10 ピクセル、縦向きでは 8 ピクセルです。PDF では、グリッドビューエディタで設定されたフォント サイズが無視され、プリンタに適したフォント出力が維持されます。

(注) PDF では、HTTP 形式でのみ画像がサポートされます。

 - 生成された PDF では、選択された向きのページ内に収まる行が保持されます。ページ内に収まらない列は切り捨てられます。
 - PDF の添付ファイルでは、1000 行までサポートされます。スケジュール済みレポートが 1000 行を超える場合には、メール メッセージが送信されます。
 - 生成された PDF では列のワードラップがサポートされていません。より大きなテキストの場合、重複を避けるためにグリッドエディタのカラムの幅をカスタマイズできます。ただし、PDF に表示されるカラムの数が少なくなる可能性があることに注意してください。
 - 生成された PDF はマルチバイト文字をサポートしていません。また、é、ô、üなどの発音区別符号付き文字はサポートされません。
- ステップ 5** [Save] をクリックします。
-

リモート ロケーションへのレポート保存の設定

スケジューラで、[リモートロケーションに保存 (Save to Remote Location)] タブをクリックしてレポートを保存します。

手順

-
- ステップ 1** [プロトコル (Protocol)] ドロップダウン リストから、[SFTP] を選択してリモート ロケーションへのセキュア接続を確立します。
 - ステップ 2** [レポートビュー (Report View)] ドロップダウン リストから、保存するレポートのビューを選択します。
 - ステップ 3** [ホスト (Host)] フィールドに、リモート ロケーションの IP アドレスを入力します。
 - ステップ 4** [ポート (Port)] に、SFTP のポート番号を入力します。
(注) デフォルトのポート番号は 22 です。
 - ステップ 5** [ユーザ名 (User name)] に、ホストのユーザ名を入力します。
 - ステップ 6** [パスワード (Password)] に、ホストのパスワードを入力します。
 - ステップ 7** [ディレクトリパス (Directory Path)] フィールドに、.csv ファイルを保存するホスト上のパスを入力します。
 - ステップ 8** [Save] をクリックします。
-



- (注) CSV タイプの定期レポートの日時形式は次のとおりです。Day_of_week Month Date_of_Month HH:MM:SS SERVER_TIMEZONE YYYYたとえば、Fri Oct 24 01:00:00 EDT 2014。
-



第 5 章

ダッシュボード

- [ダッシュボードの機能](#), 29 ページ
- [ダッシュボードの表示](#), 29 ページ
- [ダッシュボードの作成](#), 30 ページ
- [ダッシュボードへの項目の追加](#), 30 ページ
- [スライドショーの実行](#), 32 ページ
- [ダッシュボード パーマリンクの表示](#), 33 ページ

ダッシュボードの機能

ダッシュボードは、Web ページ、特定のウィジェット、レポートなどの複数のオブジェクトを統合されたビューに表示できる、Cisco Unified Intelligence Center の固有の機能です。

ダッシュボードの表示

ダッシュボードを表示するには、ダッシュボードをクリックするか、ダッシュボードを右クリックして、[表示 (View)] を選択します。



(注) 実行権限がある場合、ダッシュボードのカテゴリに対する権限に基づいてダッシュボードを表示できます。また、カテゴリを表示できない場合は、ダッシュボードに対する実行権限または書き込み権限を持っていたとしても、ダッシュボードを見つけることはできません。

手順

ステップ 1 [追加 (Add)] をクリックして、ダッシュボードに項目を追加します。デフォルトでは、新規ダッシュボードは空です。

(注) 書き込み権限がないダッシュボード作成者は、項目をダッシュボードに追加できませんが、追加した項目を保存することはできません。

- ステップ 2** [自動更新 (Auto Refresh)] をクリックして、リアルタイムでデータを更新します。デフォルトで、[自動更新 (Auto Refresh)] はオンになっています。
- ステップ 3** [更新 (Refresh)] をクリックして、システム ウィンドウ内のデータを更新します。この更新では、[自動更新 (Auto Refresh)] チェックボックスの状態は変化しません。
- ステップ 4** [スライドショー (Slideshow)] を選択して、ダッシュボード項目をスライドショーとして表示します。これは、ダッシュボードに項目を追加するまで無効になっています。
- ステップ 5** [ポップアウト (Pop Out)] をクリックして、ダッシュボードパーマリンクを新しいブラウザで開きます。
- ステップ 6** [ヘルプ (Help)] をクリックして、ダッシュボードのヘルプ ページを開きます。
- ステップ 7** [Save] をクリックします。
-

ダッシュボードの作成

はじめる前に

ダッシュボードを作成するステップは、次のとおりです。

手順

-
- ステップ 1** [ダッシュボード (Dashboards)] タブを選択します。
- ステップ 2** [ダッシュボード (Dashboards)] タブでダッシュボードを挿入するダッシュボードを右クリックして [ダッシュボードの作成 (Create Dashboard)] を選択します。
- ステップ 3** [ダッシュボードの作成 (Create Dashboard)] ウィンドウで、ダッシュボードに名前を付けます。
- ステップ 4** ユーザに権限を割り当て、[OK] をクリックします。
-

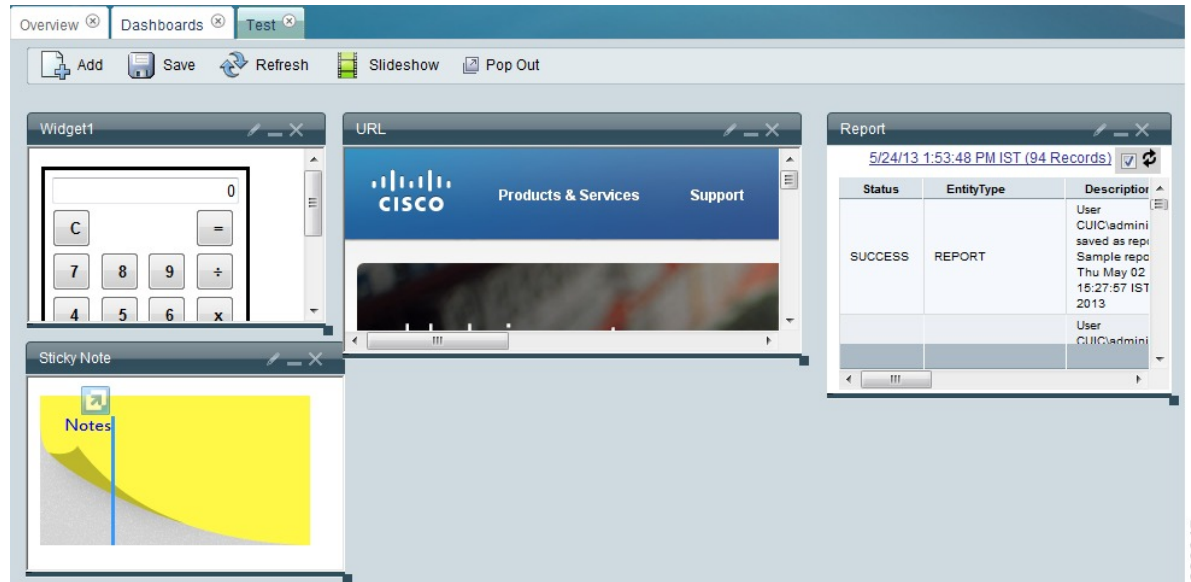
ダッシュボードへの項目の追加

ダッシュボードに次の項目を追加することができます。

- [レポート (Report)] : 既存のレポートをダッシュボード上に表示します。
- [スケジュール (Schedule)] : スケジュール済みレポートをダッシュボード上に表示します。
- [URL] : Web ページをダッシュボード上に表示します。
- [付箋 (Sticky Note)] : 付箋をダッシュボードに追加します。

- [カスタムウィジェット (Custom Widgets)] : カスタム ウィジェットをダッシュボードに追加します。

図 7: ダッシュボードのウィジェット



390045

手順

- ステップ 1 [ダッシュボード (Dashboards)] ドロワをクリックします。
- ステップ 2 項目を追加するダッシュボードをクリックします。
(注) ダッシュボードを追加してそこに項目を追加することもできます。 [ダッシュボードの作成](#), (30 ページ) を参照してください。
- ステップ 3 ダッシュボードで、[追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 4 [タイトル (Title)] ボックスに、項目の名前を入力します。
- ステップ 5 [タイプ] (Type) ドロップダウンリストから、追加する項目のタイプを選択します。
- ステップ 6 [サイズ (Size)] セクションで、項目の幅と高さをピクセルで定義します。(この手順はオプションです)。
- ステップ 7 [位置 (Position)] セクションで、ダッシュボードの左側および上からの配置距離を定義します。(この手順はオプションです)。
- ステップ 8 [ダッシュボード項目コンテンツ (Dashboard Item Content)] セクションでは、ステップ 5 で選択したダッシュボード項目を定義します。
レポートを表示するには、次の手順を実行します。
 - a) 矢印をクリックして、ダッシュボードに表示するレポートのフォルダに移動します。
 - b) レポートを選択します。
 - c) 必要なレポートのビューを選択します。

d) [OK] をクリックします。

スケジュール設定されたレポートを表示するには、次の手順を実行します。

a) [スケジュール (Schedule)] ボックスからスケジュールを選択します。

(注) [スケジュールの検索 (Search Schedules)] ボックスを使用して、スケジュールを検索できます。

b) [OK] をクリックします。

URL を表示するには、次の手順を実行します。

a) [URL] ボックスに、ダッシュボードに表示する Web ページのアドレスを入力します。

b) [OK] をクリックします。

カスタム ウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。

a) [コンテンツ (Content)] ボックスに、ダッシュボードに表示するウィジェットの Java コードを入力します。

b) [OK] をクリックします。

付箋を表示するには、次の手順を実行します。

a) [コンテンツ (Content)] ボックスに、付箋の内容を入力するか、ボックスを空白のままにします。

b) [OK] をクリックします。

スライドショーの実行

新しいウィンドウに追加したダッシュボード項目を表示するには、[スライドショー (Slideshow)] 機能を使用します。

手順

ステップ 1 ツールバーの [スライドショー (Slideshow)] をクリックします。これにより、新しいウィンドウでスライドショーが起動します。

(注) ダッシュボードに項目が1つしかない場合でもスライドショーを実行できますが、画面に変化はありません。

ステップ 2 次の操作を実行して、スライドショーの周期を開始、停止、一時停止、および設定します。

- [再生 (Play)] : スライドショーを開始します。
- [一時停止 (Pause)] : 一時的にスライドショーを一時停止します。
- [停止 (Stop)] : スライドショーを停止し、ダッシュボードに戻ります。
- [間隔の設定 (Set Interval)] : スライドショーの周期を秒単位の間隔で設定できるダイアログボックスが開きます。

- (注) 最小周期は 1、最大は 900 です。

ダッシュボードパーマリンクの表示



- (注) 永続的ハイパーリンクは Web ブラウザからのみアクセスできます。Microsoft Excel のようなアプリケーションでアクセスし、データをプルしたり、ダッシュボードを表示することはできません。

ダッシュボードへの永続的ハイパーリンクを取得するには、次の手順を実行します。

はじめる前に

ダッシュボードへの永続的ハイパーリンクはダッシュボードの作成時に作成されます。

手順

- ステップ 1 左ペインで、[ダッシュボード (Dashboards)] タブをクリックします。
- ステップ 2 特定のダッシュボードに移動します。
- ステップ 3 ダッシュボードを右クリックし、[Htmlリンク (Html Link)] を選択します。
- ステップ 4 [Htmlリンク (Html Link)] をコピーします。これがダッシュボードへの永続的ハイパーリンクです。
 - (注) 認証なしでハイパーリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにします。
 - (注) ハイパーリンクは、このチェックボックスがオンになっているかどうかに関係なく、初めてアクセスしたときに認証が要求されます。
 - (注) ライブデータレポートを含むダッシュボードの場合は、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにしないでください。
- ステップ 5 [OK] をクリックします。



第 6 章

パーマリンク

- [パーマリンク](#), 35 ページ
- [ダッシュボードのパーマリンク](#), 36 ページ
- [レポートへのパーマリンク](#), 36 ページ

パーマリンク

Cisco Unified Intelligence Center パーマリンクは永続的なハイパーリンクです。

Unified Intelligence Center では、レポートに対して次の種類のパーマリンクをサポートしています。

- [Excel リンク (Excel Link)]: このパーマリンクはグリッドビューに対してのみ生成されます。
- [Html リンク (Html Link)]: このパーマリンクはグリッドビュー、ゲージビュー、グラフビューに対して生成されます。
- [XML リンク (XML Link)]: このパーマリンクはグリッドビューに対してのみ生成されません。データが XML 形式で必要な場合に使用されます。



(注) ライブデータレポートには、Html パーマリンクだけがあります。ライブデータレポートの Html パーマリンクは常に認証を必要とします。



(注) セキュリティ上の理由から、ある Unified Intelligence Center のパーマリンクは、別の Unified Intelligence Center インスタンスのダッシュボードには表示できません。

ダッシュボードのパーマリンク



(注) ダッシュボードへのパーマリンクは Web ブラウザからのみアクセスできます。Microsoft Excel のようなアプリケーションでアクセスし、データをプルしたり、ダッシュボードを表示することはできません。

ダッシュボード用のパーマリンクはダッシュボードを作成するときに作成されます。ダッシュボードへのパーマリンクを取得するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1 左ペインの [ダッシュボード (Dashboards)] をクリックします。
- ステップ 2 ダッシュボードに移動します。
- ステップ 3 ダッシュボードを右クリックし、[Html リンク (Html Link)] を選択します。
- ステップ 4 [Html リンク (Html Link)] をコピーします。これはダッシュボードへのパーマリンクです。
 - (注) 認証なしでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにします。
 - (注) [未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスがオンになると、パーマリンクは未認証モードで機能します。
 - (注) ライブデータ レポートを含むダッシュボードの場合は、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにしないでください。
- ステップ 5 [OK] をクリックします。

レポートへのパーマリンク

レポートに対するパーマリンクを取得するには、次の手順を実行します。

はじめる前に

レポートのビューを作成すると、レポートに対するパーマリンクが作成されます。

手順

- ステップ 1** 左ペインで [レポート (Reports)] ドロワーをクリックします。
- ステップ 2** 特定のレポートに移動します。
- ステップ 3** レポートを右クリックし、[ビューの編集 (Edit Views)] を選択します。
- ステップ 4** ビューを選択し、[リンク (Links)] をクリックします。
- ステップ 5** 認証なしでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにします。
- (注)
- [未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスがオンにすると、パーマリンクは未認証モードで機能します。
 - ライブデータレポートでは、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスは無効になります。すべてのライブデータレポートのパーマリンクは認証を要求します。
- ステップ 6** 目的のブラウザに貼り付けるパーマリンクをコピーします。
-



第 7 章

ヘルプの参照

- [Cisco Unified Intelligence Center](#) に関するヘルプの表示, 39 ページ
- [レポートに関するヘルプの表示](#), 39 ページ

Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示

Cisco Unified Intelligence Center では、2 種類のヘルプが利用可能です。

- アプリケーション固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツは Unified Intelligence Center の一般的な使用方法について説明します。
- レポート固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツはレポート自体の使用方法について説明します。ヘルプでは、フィールドの説明、フィールド間の関係の詳細、レポートのデータの解釈方法について説明します。レポート固有のヘルプは、レポート用に作成された場合にだけ使用できます。レポートにヘルプを添付する方法の詳細については、『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。これは http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html で入手できます。

Cisco Unified Intelligence Center のヘルプを表示するには、ヘルプが必要なタブを選択します。状況依存ヘルプはウィンドウの右上隅にあります。コンテンツ固有の詳細を表示するには、疑問符をクリックしてください。

レポートに関するヘルプの表示

レポートに関するヘルプを表示するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** レポートを生成します。[レポートの実行](#)、[\(10 ページ\)](#) を参照してください。
 - ステップ 2** 右上隅の [ヘルプ (Help)] をクリックします。
 - ステップ 3** ドロップダウンリストから、[テンプレートに関するヘルプ (Template Help)] を選択します。レポートにバンドルされているヘルプ コンテンツは別のブラウザ ウィンドウに表示されます。
-



第 **II** 部

Packaged Contact Center Enterprise レポートテイ ング

- [レポート データ収集, 43 ページ](#)
- [エージェントとスーパーバイザのレポート, 49 ページ](#)
- [スキル グループ レポート, 71 ページ](#)
- [プレジジョンキュー レポート, 75 ページ](#)
- [コール タイプ レポートティング, 77 ページ](#)
- [メトリックを処理するタスク, 81 ページ](#)
- [Cisco Unified CVP Reporting, 87 ページ](#)
- [消失データ, 91 ページ](#)
- [カスタム レポート, 93 ページ](#)



第 8 章

レポート データ収集

- [リアルタイム データの収集, 43 ページ](#)
- [ライブ データ収集, 44 ページ](#)
- [履歴データ, 45 ページ](#)
- [データ不一致の原因, 46 ページ](#)

リアルタイム データの収集

リアルタイム データは Unified CCE データ サーバに保存され、オプションで AW-HDS-DDS に保存されます。古いリアルタイム データは常に新しいリアルタイム データで上書きされます。履歴は保存されません。リアルタイム データはデータ フィールドに保存され、次の表のように 4 つの時間増分が反映されます。

表 4: リアルタイム データの時間増分

リアルタイム データの時間増分	説明
Half	<p>「Half」の値には、現在の 30 分間の値が格納されます。リアルタイムの 30 分間の値は、間隔設定の影響を受けません。つまり、履歴レポート間隔を 15 分に設定した場合、リアルタイム テーブルの Half 値は xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 のいずれかに入る現在の 30 分間を表します。</p> <p>たとえば、現在の時刻が 09:18:33 である場合、Call_Type_Real_Time テーブルの [CallsOfferedHalf] カラムには特定の 30 分間における最初の 18 分と 33 秒を反映する値が格納されます。09:00:00 または 09:30:00 の時刻に新しい 30 分間が始まると、データベース要素はゼロにリセットされます。</p>

リアルタイムデータの時間増分	説明
Now	「Now」には、特定の瞬間（最後のチェック）におけるアクティビティのスナップショットが格納されます。 たとえば、Packaged CCE ソフトウェアでは CallsQNow がトラッキングされます。これは、ルートのキューに現在格納されているコールの数です。コールが応答されるとコールがキューを離れるため、CallsQNow のカウントはすぐに 1 少なくなります。この変更は、この値をクエリーするレポートが次回リアルタイム アップデートされるときに表示されます。
To5	「To5」の値には、直近の 5 分間にトラッキングされたデータが格納されます。直近の 5 分間のデータには、5 分間の「スライディング」ウィンドウが使用されます。
Today	各値の午前 0 時以降のカウントが格納されます。

ライブデータ収集

レポートデータが Unified CCE データ サーバに書き込まれ、Unified Intelligence Center で定期的にキューイングされるリアルタイムデータの収集とは対照的に（[リアルタイムデータの収集](#)、[43 ページ](#)）を参照）、ライブデータは継続してペリフェラルゲートウェイおよびルータからのエージェントとコールイベントを処理し、Unified Intelligence Center にデータを直接パブリッシュします。ライブデータは、データベースへの書き込み、データベースからの読み取りを遅延することなく、変更されたデータのみをレポートングクライアントに継続してプッシュします。エージェントの状態など個々の状態の値は、状態が発生したときに更新されますが、キュー内のコールなどの他の値は、約 3 秒ごとに更新されます。

ライブデータ レポートのテンプレートは、ライブデータ サービスを利用します。

リアルタイムデータフローは、他の在庫とカスタムレポートをサポートするために使用されます。

ライブデータはストリーム内のイベントを集約および処理し、情報をパブリッシュするストリームの処理システムです。Unified Intelligence Center はリアルタイムイベントを受け取り、引き続きライブデータレポートを更新するためにメッセージストリームをサブスクライブします。ライブデータレポートサービスは、VOS サービスとして CUIC のレポートングサーバ上で共存します。

ライブデータの有用性については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Serviceability Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise*』を参照してください。

関連トピック

[エージェントライブデータ](#)、[\(318 ページ\)](#)

エージェントスキルグループライブデータ、(326 ページ)
 プレシジョンキュー、(331 ページ)
 スキルグループ、(343 ページ)

履歴データ

履歴データは *Interval* テーブルに保存され、アウトバウンド オプション データは *Half-Hour* テーブルに保存されます。Half-Hour テーブルと Interval テーブルの両方で、完了した間隔の最後に履歴データがデータベースに書き込まれます。Interval テーブルには、設定されている間隔に応じて 15 分または 30 分のサマリーが含まれています。

30 分の間隔の場合、完了した間隔は xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 の範囲です。15 分間隔の場合、完了した間隔は 00:00 ~ xx:14:59、xx:15:00 ~ xx:29:59、xx:30:00 ~ xx:44:59、または xx:45:00 ~ xx:59:59 の範囲です。

30 分の間隔について、この例を考えてみます。現在、15:50:00 です。15:47:00 にエラーが発生しました。現時点でレポートされる 30 分間の間隔は、15:00:00 ~ 15:29:59 の範囲内です。15:47:00 に発生したエラーは、16:00:00 にデータベースに書き込まれます。これは 15:30:00 ~ 15:59:59 の 30 分間の間隔が完了する時刻です。

履歴データは 13 ヶ月間保存されます。さらに詳細なレポートを保持する必要がある場合は、オプションのデータベース サーバ (AW/HDS/DDS) を追加します。

表 5: *Interval* テーブルと *Half-Hour* テーブル

履歴データ	説明
インターバル (Interval)	Interval テーブルには次の項目があります。 <ul style="list-style-type: none"> • Agent_Interval • Agent_Skill_Group_Interval • Skill_Group_Interval • Call_Type_Interval • Call_Type_Skill_Group_Interval • Campaign_Query_Rule_Interval (30 分のデータのみ) • Dialer_Interval (30 分のデータのみ) • Router_Queue_Interval

履歴データ	説明
Half-Hour (アウトバウンド オプションのみ)	<p>Half-Hour テーブルには次の項目があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaign_Half_Hour • Campaign_Query_Rule_Half_Hour • Dialer_Half_Hour • Dialer_Skill_Group_Half_Hour

データ不一致の原因

リアルタイム レポートと履歴レポート間の数を比較したり、間隔の境界を越えて数を比較する場合に、レポート データの不一致に気づくことがあります。

リアルタイム データは間隔が終わるごとに履歴データベースに移動されるため、リアルタイム データのカウント (CallsHandledTo5 など) は履歴間隔レコードのカウント (CallsHandled など) とは一致しません。

8:55 にコールがコンタクトセンターに着信して、エージェントが応答する例を考えます。

- CallsAnswered のリアルタイム カウントは 1 ずつ増加します (+1)。
- 8:55 ~ 9:00 の間に、リアルタイム データは応答されたコールを示します。
- 応答されたコールは 8:00 ~ 8:59:59 の間隔が終了すると、9:00 になるまでデータを読み込みません。

[CallsOffered] や [CallsHandled] などのカウントは 1 日単位では通常一致しますが、特定の区間では必ずしも一致するとはかぎりません。このような不一致は、一部のデータ要素のカウントが境界をまたいで増加している場合があるために発生します。

次の例を検討してください。8:55 にコールがコンタクトセンターに着信し、エージェントが応答したとします。エージェントは 9:05 にコールを完了しました。

- 履歴データベースでは、このコールは 8:30:00 ~ 8:59:59 の区間で提供されたものとしてカウントされます。
- また、9:00:00 ~ 9:29:59 の区間に処理されたものとしてカウントされます。
- 9:00:00 ~ 9:29:59 の区間に対応するレポートを実行すると、その区間に処理されたタスク数と提供されたタスク数は一致しません。

また、その区間に提供されたタスク数が、放棄されたタスクと処理されたタスクの合計数と一致しない場合もあります。提供されたタスクには、この区間の間にエージェントに提供されたコールとタスクの数が表示されますが、処理されたタスクおよび放棄されたタスクには、直前の区間で提供されてこの区間で完了したコールが含まれる場合があります。

一部の履歴レポートテンプレートでは、統計を「完了タスク」に分類しています。これはその統計が、特定の間隔で完了したすべてのコールとタスクを表すことを示しています。

一般には、間隔の境界問題は、日報を作成すれば低減されます。ただし、コンタクトセンターが24時間運用の場合、11:30:00～11:59:59や12:00:00～12:29:59の間隔などでは依然として不一致が生じる可能性があります。



第 9 章

エージェントとスーパーバイザのレポート

- [エージェント状態, 49 ページ](#)
- [エージェントのログアウト理由コード, 56 ページ](#)
- [エージェントの待受停止理由コード, 58 ページ](#)
- [エージェントのタスク処理, 60 ページ](#)
- [エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率, 66 ページ](#)
- [スーパーバイザ アクティビティ, 67 ページ](#)

エージェント状態

エージェント状態は、スキルグループ内のエージェントのアクティビティから決定されます。現在のエージェントのアクティビティを表示するために、エージェント状態をリアルタイムでモニタリングすることができます。また、エージェント状態の傾向を特定するために過去のパフォーマンスデータを検討することもできます。たとえば、履歴レポートを使用すれば、エージェントがスケジュールを守っているかどうかを示す、エージェントが待受停止状態であった時間を表示することができます。

各スキルグループは、1つのメディアルーティングドメイン (MRD) に属しています。MRD は顧客が音声コール、電子メール、チャットセッションなどのエージェントとの通信に使用するチャンネルを表します。エージェントは複数の MRD からの要求を処理できます。たとえば、エージェントは電子メール要求を処理するスキルグループと顧客のコールを処理するスキルグループに属することもあります。

エージェント状態はレポートに値 ([待受停止 (Not Ready)]) と割合 ([% 待受停止 (% Not Ready)]) で提供されます。次の表で、各状態について説明し、エージェントが各状態で費やした時間のパーセンテージを決定するために使用される計算を示します。

表 6: エージェントの状態と状態のパーセンテージ

スキルグループでの状態	説明	状態のパーセンテージの計算
アクティブ/通話中 (Active/Talking)	<p>エージェントはこのスキルグループで、タスクまたはコールを処理中です。</p> <p>チャットメディアルーティングドメイン (MRD) の場合、エージェントは、このスキルグループの 1 つ以上のタスクを処理します。</p> <p>音声以外のタスクを処理するエージェントの場合、この状態は「アクティブ」としてレポートされます。</p> <p>音声タスクを処理するエージェントの場合、この状態は「通話中」としてレポートされます。</p>	<p>%Active =</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
後処理後待受 (Work Ready)	<p>エージェントは、このスキルグループのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合は、後処理が終わると [対応タスクなし (Not Active)] になります。</p> <p>エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが [対応タスクなし (Not Active)] または [待受停止 (Not Ready)] 状態になる場合があります。</p>	<p>%WrapUp =</p> $\frac{(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime})}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	<p>エージェントは、このスキルグループのコールの後処理を行っています。後処理が完了すると、エージェントは [待受停止 (Not Ready)] 状態になります。</p>	<p>%WrapUp =</p> $\frac{(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime})}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$

スキルグループでの状態	説明	状態のパーセンテージの計算
一時停止/保留 (Paused/Hold)	<p>音声以外のタスクを処理するエージェントの場合、状態は「一時停止」としてレポートされます。</p> <p>音声タスクを処理するエージェントの場合、状態は「保留」としてレポートされます。</p> <p>アウトバウンド オプション コールを処理するエージェントの場合、[保留 (Hold)]状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。</p>	<p>%Hold =</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$

スキルグループでの状態	説明	状態のパーセンテージの計算
<p>予約済 (Reserved)</p>	<p>このスキルグループに関連付けられたコールまたはタスクがエージェントにすでに提供されています。</p> <p>音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。</p> <p>チャット MRD の場合は、エージェントはこのスキルグループでは [アクティブ (Active)]、[後処理後待受 (Work Ready)]、[一時停止 (Paused)] 状態ではありません。このスキルグループに関連付けられた 1 つ以上のタスクが、エージェントにすでに提供されています。</p> <p>アウトバウンド オプション コールを処理するエージェントがリザーブ状態になることはありません。アウトバウンド オプション ダイアラでは、コールに対してエージェントを確保する際にエージェントを保留にします。</p>	<p>%Reserved = $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$</p>

スキルグループでの状態	説明	状態のパーセンテージの計算
<p>他スキル ビジー (Busy Other)</p> <p>他スキル ビジー状態とは、間隔の間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられている場合があります。</p> <p>エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>	<p>同じ MRD の別のスキルグループで、エージェントがアクティブ、後処理後待受、リザーブ、または保留/一時停止のいずれかの状態になっています。</p> <p>チャット MRD の場合、エージェントは、このスキルグループに関連付けられたタスクに関して [アクティブ (Active)]、[後処理後待受 (Work Ready)]、[予約済 (Reserved)]、[一時停止 (Paused)]状態ではありません。同じ MRD の別のスキルグループで、エージェントがアクティブ、後処理後待受、リザーブまたは一時停止のいずれかの状態になっています。</p>	<p>%BusyOther =</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.BusyOtherTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
<p>対応タスクなし (Not Active)</p>	<p>エージェントはこのスキルグループに関連付けられたタスクまたはコールの作業をしていません。</p>	<p>%NotActive =</p> <p>履歴 : $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.AvailTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p> <p>リアルタイム : $\frac{\text{Skill_Group_Real_Time.Avail}}{\text{Skill_Group_Real_Time.LoggedOn}}$</p>

スキルグループでの状態	説明	状態のパーセンテージの計算
待受停止 (Not Ready)	エージェントにタスクを割り当てることはできません。エージェントが1つのスキルグループで待受停止の場合、エージェントは同じMRD内のすべてのスキルグループで待受停止になります。	$\%NotReady = \frac{Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime}{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$

関連トピック

- [エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド, \(114 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - 履歴全フィールド, \(119 ページ\)](#)
- [エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド, \(104 ページ\)](#)
- [エージェント キューのインターバル, \(109 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - 履歴全フィールド, \(119 ページ\)](#)
- [ペリフェラル スキル グループ - 履歴全フィールド, \(139 ページ\)](#)
- [プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド, \(150 ページ\)](#)
- [エージェント待受停止詳細, \(101 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(168 ページ\)](#)
- [エージェント状態リアルタイム グラフ, \(175 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(176 ページ\)](#)
- [エージェント チーム状態数 - リアルタイム, \(179 ページ\)](#)
- [エージェント キュー - リアルタイム, \(163 ページ\)](#)
- [Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, \(185 ページ\)](#)
- [プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド, \(190 ページ\)](#)
- [エージェント待受停止履歴, \(229 ページ\)](#)
- [エージェント状態追跡履歴, \(232 ページ\)](#)
- [エージェント参加履歴, \(203 ページ\)](#)
- [エージェント スキル履歴, \(206 ページ\)](#)
- [エージェント サマリー履歴, \(208 ページ\)](#)
- [エージェント チーム履歴, \(211 ページ\)](#)
- [エージェント チーム参加履歴, \(214 ページ\)](#)
- [エージェント チーム待受停止履歴, \(234 ページ\)](#)
- [スキル履歴, \(220 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(237 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(239 ページ\)](#)
- [スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, \(245 ページ\)](#)

- [スキルグループ待受停止 - リアルタイム, \(246 ページ\)](#)
- [スキルグループステータスグラフィカル - リアルタイム, \(251 ページ\)](#)
- [スキルステータスエージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
- [エージェントライブデータ, \(318 ページ\)](#)
- [エージェントスキルグループライブデータ, \(326 ページ\)](#)
- [プレジジョンキュー, \(331 ページ\)](#)
- [スキルグループ, \(343 ページ\)](#)

エージェント状態、スキルグループ、およびプレジジョンキュー

エージェントはメディアルーティングドメイン (MRD) の複数のスキルグループまたはプレジジョンキューに属することができます。エージェントがスキルグループ/プレジジョンキューにルーティングされたタスクを処理するとき、エージェントはそのスキルグループ/プレジジョンキューでアクティブになります。

- 直接着信コールの場合、またはルーティングされたコールがダイヤル番号を使用せずに転送された場合、アクティブなスキルグループはそのエージェントのデフォルトスキルグループまたは最初に定義されているスキルグループです。
- 新規発信コール (AgentOutCall または InternalCall) または転送されたアウトバウンドコールの場合、アクティブなスキルグループは、エージェントに最初に定義されているスキルグループです。

チャットタスクを処理する (および同時に複数のタスクを作業できる) エージェントに関してレポートする場合は、[MRD で利用可能 (Available in MRD)] カラムおよび [エージェント状態 (Agent State)] カラムの両方からエージェントの状態の情報を収集します。

アクティブなスキルグループまたはプレジジョンキューにおけるエージェントの状態によって、所属する MRD の他のスキルグループまたはプレジジョンキューの状態が、次のように決まります。

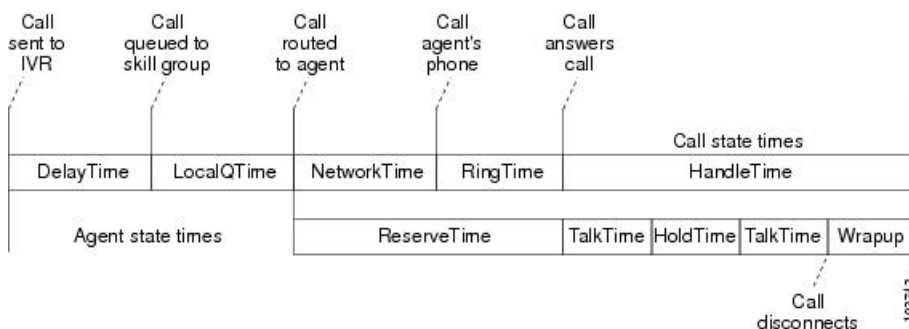
- エージェントが MRD の 1 つのスキルグループまたはプレジジョンキューでアクティブ、後処理後待受、リザーブ、または保留/一時停止の場合、その MRD の他のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューでは、そのエージェントの状態は他スキルビジーになります。
- エージェントが MRD 内の 1 つのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止の場合、エージェントはその MRD のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止になります。

エージェント状態とタスク状態の関係

エージェント状態時間は、コールまたはタスクが終了しているかに関係なく、間隔の境界ごとにレポートされます。コールおよびタスクの状態時間は、タスクが終了した時点でだけレポートされます。コールまたはタスクは、後処理が完了した時点で終了します。

次の図は音声コールの場合のエージェント状態とコール状態の相関関係を示しています。エージェントの予約時間には、ネットワーク時間とオフリング/呼び出し時間が含まれます。ネットワーク時間は、コールがエージェントの電話またはデスクトップに到達するまでにかかる時間です。オフリング/呼び出し時間は、エージェントの電話でコールが鳴った時間、またはエージェントのデスクトップで待機した時間です。

図 8: エージェント状態とタスク状態の関係



コールがエージェントの電話を呼び出しているときに間隔の境界が終了した場合、エージェントのリザーブ時間には、エージェントのリザーブ時間にはネットワーク時間と呼び出し時間の一部が含まれます。残りの呼び出し時間は、次の間隔で、そのエージェントのリザーブ時間にレポートされます。ただし、コールの時間はそのコールの後処理が完了するまでレポートには表示されません。

エージェントのログアウト理由コード

エージェントのログアウト理由コードは、エージェントデスクトップソフトウェアで定義し、履歴レポートでは、テキストコードを持たない相当する数字として表示されます。たとえば、理由コード 1 が「End of Shift」に相当し、エージェントがログアウトでその理由を選択した場合、レポートには「1」と表示されます。

デスクトップで設定されたコードに加えて、エージェントがソフトウェアによってログアウトされると一部のコードが自動的に生成されます。次の表では、これらの組み込みログアウト理由コードについて説明します。

表 7: エージェントのログアウト理由コード

組み込みログアウト理由コード	説明
-1	Peripheral の再起動により、エージェントが再び初期化されました。
-2	PG によってエージェントがリセットされました。通常は、PG の障害が原因です。

組み込みログアウト理由コード	説明
-3	エージェントがログインしている間に、管理者がそのエージェントの内線を変更しました。
999	エージェントがスーパーバイザによって Finesse からログアウトしました。
50002	CTIOS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OS サーバの障害、または CTI OS の障害のいずれかが原因である可能性があります。
50004	Agent Desk Settings で設定されている非アクティブ状態が発生したため、エージェントがログアウトされました。
50020	エージェントのスキルグループの割り当てが動的に変更されたため、エージェントがログアウトされました。
50030	エージェントのスキルグループの割り当てが Administration & Data Server 上で動的に変更されたため、エージェントがログアウトされました。
50040	コールに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
50042	固定接続モードを使用しているときに電話回線が切断されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。

関連トピック

- [スキルグループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル ステータス エージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
- [エージェント キュー - リアルタイム, \(163 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(168 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(176 ページ\)](#)
- [エージェントのログイン/ログアウト - 履歴, \(227 ページ\)](#)
- [エージェント状態追跡履歴, \(232 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(237 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(239 ページ\)](#)
- [スキルグループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル ステータス エージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
- [エージェント ライブ データ, \(318 ページ\)](#)

エージェントの待受停止理由コード

待受停止状態になる際にエージェントが選択したコードを示し、待受停止状態であった経過時間のパーセンテージを計算し、指定する時間範囲に基づいて特定の待受停止理由を示すレポートがあります。

これらのレポートは、エージェントが適切な回数の休憩を取っているか、休憩の長さは適切かを確認するのに役立ちます。

一部のレポートには、理由コードのテキスト（設定している場合）および対応する番号の両方が表示されます。たとえば、エージェントが[待受停止 (Not Ready)]“”状態になる際に「ブレイク (Break)」を理由コードとして選択し、このコードにテキストを設定した場合、レポートには「Break“”[1]」と表示されます。他のレポートには、待受停止理由コードの番号のみが表示されません。

ユーザが定義した待受停止理由コードに加えて、ソフトウェアによって自動的にエージェントが待受停止状態にされた場合のために事前定義された待受停止理由コードがあります。次の表に、これらの組み込みの待受停止理由コードについて説明します。

表 8: 組み込みの待受停止理由コード

組み込みの待受停止理由コード	説明
-1	エージェントが再初期化されました (Peripheralの再起動時に使用されます)。
-2	PGによってエージェントがリセットされました。通常は、PGの障害が原因です。
-3	エージェントがログインしている間に、管理者がそのエージェントの内線を変更しました。
999	Finesse スーパーバイザがエージェント状態を変更しました。
50001	CTIOS クライアントの接続が解除され、エージェントがログアウトされました。 (注) この理由コードは 50002 に変換されるため、50001 はエージェントのログアウト レコードには表示されません。
50002	CTIOS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTIOS サーバの障害、または CTIOS の障害のいずれかが原因である可能性があります。
50003	Unified CMによって、そのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。

組み込みの待受停止理由コード	説明
50004	エージェント デスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
50005	Peripheral で複数回線のエージェント制御が有効な展開で、複数回線のエージェントの動作がエージェント状態に影響を与えるように設定されている場合、エージェントは、非ACD回線でのコールの通話中に、このコードを使用して待受停止に設定されます。
50010	エージェントは、ルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、システムはエージェントを自動的に待受停止にします。デフォルトでは、コールを連続して2件受信しないと、そのエージェントが待受停止になるように設定されています。
50020	エージェントのスキルグループが Administration & Data Server 上で動的に変更されたため、エージェントはログアウトされました。
50030	エージェントは、PG 上の静的デバイス ターゲットと同じ着信番号 (DN) を使用している動的デバイス ターゲットにログインしていたため、エージェントはログアウトされました。
50040	コールに失敗したため、モバイル エージェントはログアウトされました。
50041	モバイル エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、このモバイル エージェントの状態は待受停止に変更されました。
50042	常時接続モードの使用で、電話回線が切断されたため、モバイル エージェントはログアウトされました。
50041	エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態は待受停止に変更されました。
32767	エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が待受停止に変更されました。

デフォルトでは、事前定義された待受停止理由コードには、文字による理由コードは関連付けられていません。レポートには番号で表示されます。これらの待受停止理由コードに対応する文字コードを表示する場合は、理由コード ツールで事前定義された待受停止理由コードを入力して、関連付けるテキストを入力してください。たとえば、32767 の待受停止理由コードに「Redirection on No Answer」というラベルを付けることができます。

関連トピック

- [エージェント待受停止詳細, \(101 ページ\)](#)
- [スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, \(245 ページ\)](#)
- [スキル グループ待受停止 - リアルタイム, \(246 ページ\)](#)
- [スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル ステータス エージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
- [エージェント キュー - リアルタイム, \(163 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(168 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(176 ページ\)](#)
- [エージェント待受停止履歴, \(229 ページ\)](#)
- [エージェント状態追跡履歴, \(232 ページ\)](#)
- [エージェント チーム待受停止履歴, \(234 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(237 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(239 ページ\)](#)
- [スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, \(245 ページ\)](#)
- [スキル グループ待受停止 - リアルタイム, \(246 ページ\)](#)
- [スキル ステータス エージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)

エージェントのタスク処理

エージェントはさまざまなタイプのタスクの受信と発信を行えます。エージェントが処理するタスクのタイプおよびエージェントのタスクの処理効率を示すレポートがあります。たとえば、発信、受信、転送、および会議コールの統計情報を示すレポートがあります。また、エージェントがコールに応答できなかったときに、再ルーティングされたコールの数を示すレポートもあります。

タスクには、次に示すように、内部または外部、受信または発信があります。

- **内部タスク**は、1人のエージェントに対して別の人または Packaged CCE 内の別のエージェントから発信されるコールです
- **外部タスク**は、Packaged CCE 外に発信されるコール、CVP 経由で着信するタスク、または Packaged CCE 外の人からエージェントに対してルーティングされるタスクです。たとえば、コールセンターから顧客へのコールは外部と見なされます。
- **受信タスク**は、1人のエージェントが受信するタスクです。マルチチャネルのタスクは常に受信になります。
- **発信タスク**は、1人のエージェントが発信するコールです。たとえば、顧客がエージェントに電話を掛ける場合、そのコールはエージェントにとっては受信になります。エージェントがスーパーバイザに電話を掛ける場合、そのコールはエージェントにとっては発信になります。

音声コールの場合だけ、エージェントは、コールの転送、転送されたコールの受信、コンサルティング コール発信、および会議コールへの参加を行えます。

エージェントが行えるタスクのタイプごとに、エージェントがそのタスクの処理に費やした時間が `Agent_Skill_Group_Interval` データベース テーブルに記録されます。

次の表では、エージェントが受信および発信を行えるタスク、各タスクの時間を決定する方法、それらのタスクのレポート方法について説明します。

表 9: タスクのタイプ

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
受信直接/内部	<p>受信直接タスクは、エージェントの内線に直接到達するタスクです。</p> <p>この種類のコールの例としては、スクリプトを通過せずに別のエージェントから直接転送されたコールやエージェント転送コールの結果として発生したコールがあります。</p> <p>これらのコールのデータは、<code>Agent_Skill_Group_Interval</code> 履歴データベース テーブルの <code>[InternalCallsRcvd]</code> フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに回答した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。この時間は <code>[InternalCallsRcvdTime]</code> フィールドに保管されます。</p>	内部受信

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
<p>発信外部</p>	<p>これらは、エージェントが自分の内線から発信するコールで、コンタクトセンターの外側に発信されます。発信外部タスクは常に音声タスクです。</p> <p>コンサルティブコール、会議発信コール、および転送発信コールは、それらのコールがコンタクトセンターの外側オフスイッチまたは別のサイトでリモートエージェントの内線に発信された場合、発信外部コールとしてカウントされます。</p> <p>エージェント転送ダイヤリングは、接続先エージェントに到達するためにコールがコンタクトセンターの外側オフスイッチに発信される場合は、コールを開始するエージェントにとっては発信外部となります。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [AgentOutCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントがタスクを開始した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。この時間は [AgentOutCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	<p>外部発信タスク</p>
<p>発信内部</p>	<p>これらはエージェントが自分の内線からコンタクトセンター内の別の内線に発信するコールです。発信内部タスクは常に音声タスクです。</p> <p>コンサルティブコール、会議発信コール、および転送発信コールは、それらのコールが別のCVPに発信された場合、発信内部コールとしてカウントされます。</p> <p>エージェント転送コールは、コールを開始するエージェントにとっては発信内部コールとなります。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [InternalCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントがタスクを開始した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。この時間は [InternalCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	<p>内部発信タスク</p>

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
Packaged CCE ルーティング コール	<p>エージェントヘルプルーティングされるすべてのコールです。アウトバウンド オプション コールは Packaged CCE ルーティング/受信コールと見なされます。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [CallsHandled] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに応答した時点で開始し、エージェントがラップアップを完了した時点で終了します。この時間は [HandledCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	<p>処理タスク</p> <p>処理タスクには、転送されるコールおよび電話会議になるコール、およびコンサルティング コールを含むすべてのコールが含まれます。処理タスクの情報を利用すれば、ルーティングされたタスクの全体像を把握できます。[転送受信 (Transfer In)] および [会議発信 (Conf Out)] などの他のレポートカラムには、タスクがどのように処理されたかを示す詳細情報が表示されます。</p>
転送受信	<p>1 人のエージェントに別のエージェントから転送されるコールです。再ルーティングのため 1 人のエージェントから CVP へブラインド転送されるコールは、この列の再ルーティングされたコールを受信するエージェントにカウントされます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントが転送されたタスクに応答した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。この時間は [TransferredInCallsTime] フィールドに保管されます。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [TransferredIn] フィールドに保存されます。</p>	<p>転送受信 (Transfer In)</p>

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
転送発信	<p>エージェントから転送されたコール。エージェントは、受信コールと発信コールの両方を転送できます。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [TransferredOut] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントが転送ボタンをアクティブにした時点で開始し、転送が完了した時点で終了します。この時間は [TransferredOutCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	転送発信 (Transfer Out)
コンサルティブ	<p>エージェントが別のコールを保留状態にして、別のエージェントまたはスーパーバイザに相談したコール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConsultativeCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントが転送ボタンをアクティブにした時点で開始し、ターゲットエージェントが応答して保留中のタスクが復元された（コンサルトコールがドロップされた）とき、またはコンサルト先の通話者がドロップした時点で終了します。この時間は [ConsultativeCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	コンサルト発信
会議受信	<p>受信した会議コール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConferencedInCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに応答した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。この時間は [ConferenceInCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	会議受信

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
会議発信	<p>発信した会議コール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConferencedOutCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>これらのタスクの時間は、エージェントが会議ボタンをアクティブにした時点で開始し、エージェントが会議コールから切断され、スーパーバイザがコールからドロップした時点で終了します。この時間は [ConferenceOutCallsTime] フィールドに保管されます。</p>	会議発信

さまざまなタイプのコールの、時間に関するレポートデータが重複していることに気付く場合があります。これは、エージェントに直接発信される Packaged CCE-routed タスクおよびコールなどの受信タスクは、転送受信と会議受信になり得るために起こります。エージェントにより行われた受信コールまたは発信コールは両方とも、転送発信と会議発信になり得ます。受信コールまたは発信コールの合計時間には、転送と会議の時間も含まれています。



(注) エージェントは、着信コールに対して、受信と発信の両方向に転送と会議を実行できます。ただし、発信コールの場合にエージェントが転送と会議を実行できるのは、発信方向だけです。この違いは、エージェントが発信タスクを別のエージェントに転送する場合、そのタスクは引き続き発信タスクと見なされることを意味します。

関連トピック

- [エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド, \(114 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - 履歴全フィールド, \(119 ページ\)](#)
- [エージェント プレジジョン キュー - 履歴全フィールド, \(104 ページ\)](#)
- [エージェント キューのインターバル, \(109 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - 履歴全フィールド, \(119 ページ\)](#)
- [エージェント キュー - リアルタイム, \(163 ページ\)](#)
- [エージェント - リアルタイム, \(168 ページ\)](#)
- [スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
- [スキル ステータス エージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(176 ページ\)](#)
- [エージェント 参加履歴, \(203 ページ\)](#)
- [エージェント スキル 履歴, \(206 ページ\)](#)
- [エージェント サマリー 履歴, \(208 ページ\)](#)
- [エージェント チーム 履歴, \(211 ページ\)](#)
- [エージェント チーム 参加履歴, \(214 ページ\)](#)

- エージェント チーム待受停止履歴, (234 ページ)
- スキル履歴, (220 ページ)
- エージェント - リアルタイム, (237 ページ)
- エージェント チーム - リアルタイム, (239 ページ)
- スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, (248 ページ)
- スキル ステータス エージェント - リアルタイム, (252 ページ)
- エージェント ライブ データ, (318 ページ)
- エージェント スキル グループ ライブ データ, (326 ページ)
- スキル グループ, (343 ページ)

エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率

エージェントは複数のメディアや複数のスキルグループで作業できるため、全時間を1つのスキルグループのタスクの処理に費やすことは通常はありません。スキルグループとメディアで作業するエージェントを基準として必要なスタッフを調べるのが難しい場合があります。

レポートテンプレートではエージェントの稼働率と、特定のスキルグループで一定期間内に実行される作業の処理に必要なフルタイム勤務のエージェントの人数を簡単に確認できる、2つのタイプの統計が用意されています。

これらの統計は、次のとおりです。

- % 稼働率
- FTE (フルタイム換算)

パーセント稼働率 (レポートの % 稼働率) は、スキルグループ内でエージェントがどの程度使用されているかを示します。このメトリックは、スキルグループでエージェントがコール処理に費やした合計時間をエージェントがタスクを処理できる状態であった合計時間で除算することで、レポート内で算出されます。エージェントが待受中であった時間を算出する場合、システムは、エージェントがログオンしていた合計時間から待受停止状態であった時間を減算して算出されません。たとえば、40 分間コールの処理が可能であったエージェントが、実際のコールの処理に 20 分を費やした場合、そのエージェントの稼働率は 50% になります。

フルタイム換算 (レポートでは [FTE]) は、その一定期間内にそのスキルグループで処理された作業を実行するために必要となる、フルタイム勤務のエージェントの人数を表します。システムでは FTE を算出するために、作業が実行された合計時間をその間隔の合計時間で除算します。たとえば、エージェントが 30 分間隔の間にタスクの処理に合計 3 時間を費やした場合、その間隔内のタスク処理の FTE は 3 時間/0.5 時間であり、フルタイム勤務のエージェント 6 人に相当します。つまり、すべてのエージェントがフルタイムでタスクを処理した場合、その作業は 6 人のエージェントで処理できたこととなります。



(注) 8 時間未満の間隔をレポートで選択した場合、結果の値は予想より低くなります。

関連トピック

- [プレジジョン キューのインターバル - 全フィールド, \(150 ページ\)](#)
- [プレジジョン キュー - リアルタイム全フィールド, \(190 ページ\)](#)
- [Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, \(185 ページ\)](#)

スーパーバイザ アクティビティ

エージェントチームのスーパーバイザは、デスクトップで、スーパーバイザアシスト、緊急アシスト、割り込み、および代行受信などのスーパーバイザ機能を利用できます。エージェントがサポートを要求した場合、またスーパーバイザが割り込みおよび代行受信機能を使用しなければならなかった場合にレポートを使用します。



- (注) これらのスーパーバイザ機能は、音声以外の MRD を使用しているエージェントでは利用できません。

関連トピック

- [エージェント チーム - 履歴全フィールド, \(119 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(176 ページ\)](#)
- [エージェント チーム待受停止履歴, \(234 ページ\)](#)
- [エージェント スキル履歴, \(206 ページ\)](#)
- [スキル履歴, \(220 ページ\)](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, \(239 ページ\)](#)

既存のコールに対するスーパーバイザ アシストおよび緊急支援

エージェントは、チームに割り当てられているプライマリスーパーバイザまたはセカンダリスーパーバイザからの特別なアシスタンスが必要な場合、デスクトップ上の [SV アシスト (supervisor assist)] または [緊急アシスト (emergency assist)] ボタンをアクティブにできます。

次のガイドラインに従うと、正しくて役に立つデータをこれらの機能から取得できます。

- スーパーバイザ アシスト リクエストおよび緊急アシスト リクエストを処理するスーパーバイザのためのスキル グループを設定するように計画します。たとえば、1つのエージェントチームのすべてのスーパーバイザに対して1つのスキル グループを設定することができます。このようにすると、これらのスキルグループにリクエストを転送でき、これらのスキルグループのスーパーバイザ アシストおよび緊急アシストのコール アクティビティに関してレポートを作成できます。
- コール タイプを作成し、作成されたコール タイプにマップされるダイヤル番号を設定します。
- スーパーバイザ スキル グループに要求を送信するようにスクリプトを設定します。

スーパーバイザ アシストまたは緊急支援に対して、エージェントのデスクトップ設定でオプションとしてコンサルトを選択できます。エージェントがスーパーバイザ アシストまたは緊急支援のデスクトップ機能をアクティブにするときにエージェントがコール中の場合、CTI ソフトウェアはエージェントの電話の代わりに会議キーをアクティブにし、スーパーバイザ アシストまたは緊急支援のスクリプトを使用してスーパーバイザをコールします。この例では、緊急アシストまたはスーパーバイザ アシストのスクリプトに、スーパーバイザを検出するためのエージェント転送ノードがあると仮定しています。スーパーバイザは、コールに応答し、エージェントと個別に打ち合わせます。Agent Skill Group テーブルと Skill Group テーブル内で、次のフィールドが増加します。

表 10: 既存のコール : コンサルタティブ

コールのルーティング先のエージェントスキルグループに対して増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキルグループに対して増加するフィールド
CallsHandled、InternalCall、SupervisorAssistCalls/EmergencyAssist	InternalCallsRcvd

エージェントについては、コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールド、および [SV アシスト (Sup Assist)] または [緊急 (Emergency)] レポート フィールドのいずれかにレポートされます。スーパーバイザの場合、コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールドにレポートされます。



(注) コンサルテーション中、スーパーバイザは、スーパーバイザのデスクトップの介入機能を使用して、コールへの介入を決定できます。

割り込み

スーパーバイザがデスクトップへの割り込み機能をアクティブにすると、エージェントのデスクトップはスーパーバイザへの会議を完了し、スーパーバイザがコールに参加できるようになります。エージェント スキル グループおよびスキル グループのテーブルで割り込み機能がアクティブにされた場合、エージェントとスーパーバイザの両方の次のフィールドが増加します。

表 11: スーパーバイザの介入

コールのルーティング先のエージェントスキルグループに対して増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキルグループに対して増加するフィールド
CallsHandled、InternalCall、BargeInCalls	BargeInCalls、InternalCallsRcvd

エージェントについては、コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールドおよび [割り込み (Barge-In)] レポート フィールドにレポートされます。スーパーバイザについては、

コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールド および [割り込み (Barge-In)] レポート フィールド にレポート されます。

代行受信

スーパーバイザはコールを代行受信 (引き継ぎ) する場合、[代行受信 (Intercept)] デスクトップ ボタンを有効にします。この代行受信により、エージェントが会議から切断されるため、スーパーバイザはコールを引き継ぐことが可能になります。代行受信の操作中には、Agent Skill Group テーブルと Skill Group テーブルの両方に対して、次のフィールドが増加します。

表 12: スーパーバイザの代行受信

コールのルーティング先のエージェントスキルグループに対して増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキルグループに対して増加するフィールド
InterceptCalls	InterceptCalls

エージェントの場合、コールは [代行受信 (Intercept)] レポート フィールド にレポート されます。スーパーバイザの場合、コールは [代行受信 (Intercept)] レポート フィールド にレポート されます。



第 10 章

スキル グループ レポート

- [スキル グループ アクティビティ](#), 71 ページ
- [レポートにおけるデフォルトのスキル グループ データ](#), 72 ページ

スキル グループ アクティビティ

エージェント スキル グループ レポートおよびスキル グループ レポートを使用して、スキル グループについてレポートできます。

エージェント スキル グループ レポート。 1 つ以上のスキル グループのすべてのエージェントをレポートします。複数のスキル グループに属するエージェントについては、これらのレポートによって、これらすべてのスキル グループ間でそのエージェントをモニタできます。

スキル グループ レポート。 モニタの処理パフォーマンス。たとえば、複数のスキル グループのパフォーマンスを比較して、ルーティング スクリプトおよび設定でコールが均等に配分されているかどうかを把握できます。

関連トピック

- [平均応答時間](#), (81 ページ)
- [スキル グループとプレジジョン キューのサービス レベル](#), (85 ページ)
- [バケット間隔 \(Bucket Intervals\)](#), (86 ページ)
- [ペリフェラル スキル グループ - 履歴全フィールド](#), (139 ページ)
- [Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド](#), (185 ページ)
- [エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド](#), (114 ページ)
- [スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム](#), (248 ページ)
- [エージェント キューのインターバル](#), (109 ページ)
- [エージェント キュー - リアルタイム](#), (163 ページ)
- [エージェント - リアルタイム](#), (168 ページ)
- [スキル グループ - リアルタイム ステータス](#), (249 ページ)
- [エージェント スキル履歴](#), (206 ページ)

[コールタイプスキルグループ履歴, \(217 ページ\)](#)
[スキル履歴, \(220 ページ\)](#)
[スキルサマリー履歴, \(225 ページ\)](#)
[スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイム, \(245 ページ\)](#)
[スキルグループ待受停止 - リアルタイム, \(246 ページ\)](#)
[エージェント - リアルタイム, \(237 ページ\)](#)
[スキルグループエージェントステータス - リアルタイム, \(248 ページ\)](#)
[スキルグループステータスグラフィカル - リアルタイム, \(251 ページ\)](#)
[スキルステータスエージェント - リアルタイム, \(252 ページ\)](#)
[スキルステータス - リアルタイム, \(254 ページ\)](#)
[エージェントスキルグループライブデータ, \(326 ページ\)](#)
[スキルグループ, \(343 ページ\)](#)

レポートにおけるデフォルトのスキルグループデータ

デフォルトのスキルグループは、設定した各メディアルーティングドメイン用に作成されます。デフォルトのスキルグループは、次の状況で音声コールと音声以外のタスクに関する情報を取得するバケットとして機能します。

- コールは **Packaged CCE** ルーティングスクリプトによってルーティングされません。
- スキルグループがルーティングスクリプトで指定されない場合
- [エージェント転送 (Agent to Agent)] ノードがエージェント間ダイヤリング用ルーティングスクリプトで使用されている場合
- [エージェントキューイング (Queue to Agent)] ノードがエージェントにタスクをキューイングし、エージェントがそのノードで指定されたスキルグループにログインされない場合

レポートにデフォルトのスキルグループを含めることによって、**Packaged CCE** でルーティングされたコール以外のコールをエージェントおよびスキルグループレポートで識別します。コールタイプレポートには **Packaged CCE** ルーティングコールのみが含まれるため、エージェントまたはスキルグループレポートがコールタイプレポートとバランスします。

デフォルトのスキルグループのメトリックは、さまざまなタイプのコール（新規コール、エージェント間のダイヤリング、転送コール、会議コール、緊急およびスーパーバイザアシストによって影響を受けます。

新規の発信コールと直接受信コールはデフォルトのスキルグループのメトリックに対して次のように増加します。

- 外部発信コールの [AgentOutCalls]



(注) エージェントがコンサルティブコールの一部としてコールを発信する場合、コールにはデフォルトのスキルグループの属性が設定されません。元のコールのコンサルティング エージェントのスキルグループの属性が設定されます。

- 内部発信コールの [InternalCalls]
- 直接着信コールの [InternalCallRcvd]



(注) デフォルトのスキルグループはどのスクリプトでも参照されないため、デフォルトのスキルグループの [CallsHandled] は増加しません。

スクリプト内でエージェント転送ノードを使用した**エージェント間のダイヤリング**は、デフォルトのスキルグループのメトリックに対して次のように増加します。

- **OutgoingExternal** または **OutgoingInternal** は、エージェント間のコールを開始したエージェントのデフォルトのスキルグループに対して増加します。
- **InternalCallsReceived** は、エージェント間のコールを開始したエージェントのデフォルトのスキルグループに対して増加します。

転送および会議は、デフォルトのスキルグループのメトリックに対して次のように増加します。

- エージェント A が、**Packaged CCE** でルーティングされたコールを、スクリプトを使用せずに直接エージェント B に転送するか会議を実行した場合、エージェント A の **OutgoingExternal** または **OutgoingInternal** は、**Packaged CCE** でコールがルーティングされたスキルグループに対して増加します。エージェント B の場合、**IncomingDirect** はデフォルトのスキルグループに対して増加します。
- エージェント A が、**Packaged CCE** でルーティングされたコールを [エージェント転送 (Agent to Agent)] ノードを含む転送スクリプトまたは会議スクリプトにアクセスするための着信番号に転送するか会議を実行した場合、エージェント A の **OutgoingExternal** または **OutgoingInternal** は、**Packaged CCE** でコールがルーティングされたスキルグループに対して増加します。エージェント B の場合、**IncomingDirect** はデフォルトのスキルグループに対して増加します。

緊急アシストコールおよびスーパーバイザアシストコールは、スーパーバイザのデフォルトのスキルグループに対して **InternalCallsRcvd** を増加します。



第 11 章

プレジジョン キュー レポート

- ・ [プレジジョン キュー アクティビティ](#), 75 ページ

プレジジョン キュー アクティビティ

エージェントプレジジョンキューレポートおよびプレジジョンキューレポートを使用してプレジジョンキューを報告できます。

エージェントプレジジョンキューレポート。1つ以上のプレジジョンキューのすべてのエージェントをレポートします。複数のプレジジョンキューに属するエージェントについては、これらのレポートによって、これらすべてのプレジジョンキュー間でそのエージェントをモニタできます。

プレジジョン キュー レポート。モニタの処理パフォーマンス。たとえば、複数のプレジジョンキューのパフォーマンスを比較して、ルーティングスクリプトおよび設定でコールが均等に配分されているかどうかを把握できます。

関連トピック

- [平均応答時間](#), (81 ページ)
- [スキルグループとプレジジョンキューのサービスレベル](#), (85 ページ)
- [バケット間隔 \(Bucket Intervals\)](#), (86 ページ)
- [プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴](#), (145 ページ)
- [プレジジョンキューの効率](#), (148 ページ)
- [プレジジョンキュー効率のドリルダウン](#), (149 ページ)
- [プレジジョンキューのインターバル - 全フィールド](#), (150 ページ)
- [エージェントプレジジョンキュー - 履歴全フィールド](#), (104 ページ)
- [エージェントプレジジョンキューのメンバーシップ](#), (161 ページ)
- [エージェントキューのインターバル](#), (109 ページ)
- [プレジジョンキュー - リアルタイム全フィールド](#), (190 ページ)
- [プレジジョンキューステップ - リアルタイム](#), (194 ページ)
- [エージェントキュー - リアルタイム](#), (163 ページ)

エージェント - リアルタイム, (168 ページ)
エージェント スキル履歴, (206 ページ)
スキル履歴, (220 ページ)
スキル コール プロファイル履歴, (223 ページ)
スキル サマリー履歴, (225 ページ)
エージェント - リアルタイム, (237 ページ)
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, (248 ページ)
スキル グループ 待受停止 詳細 - リアルタイム, (245 ページ)
スキル グループ 待受停止 - リアルタイム, (246 ページ)
スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム, (251 ページ)
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, (252 ページ)
スキル ステータス - リアルタイム, (254 ページ)
プレジジョンキュー, (331 ページ)



第 12 章

コール タイプ レポート インギ

- [コール タイプ アクティビティ](#), 77 ページ
- [コール タイプ レポート インギ 対するコール エラーの影響](#), 78 ページ
- [CVP で無応答が発生したコールがコール タイプ レポート インギ に与える影響](#), 79 ページ

コール タイプ アクティビティ

コールタイプは、最高レベルのレポートエンティティです。コールタイプレポートには、コール処理と、システムに対する発信者の全体的な満足度に関する詳細な情報が含まれます。

コールタイプは受信コールのカテゴリであり、コールのルーティングスクリプトの選択に使用されます。管理者は、発信者が希望するサービスの種類に対応するコールタイプを作成できます。また、ルーティングスクリプトでコールタイプを変更して、コールを新しいルーティングスクリプトに転送したり、さまざまなログやトランザクションのレポートメトリックを収集したりできます。たとえば、システムに、次の状況に対して設定されているコールタイプがあります。

- 転送および会議。コールを異なるルーティングスクリプトに転送し、転送および会議のコールタイプレポートメトリックを収集します。
- CVP セルフ サービス アプリケーションおよび情報収集アプリケーション内の個々のトランザクション。これらのトランザクションについて報告できるようになります。
- キューイング。情報収集とキューメトリックを分離します。たとえば、コールが情報収集スクリプトを完了し、キューに入ったら、コールタイプを変更することができます。
- CVP 無応答 (RONA)。この状況向けに設計されたコールをルーティングスクリプトに転送し、コールタイプレポートを使用して、CVP RONA が発生したコールの最終的な処理状況を確認します。
- スーパーバイザ アシストおよび緊急アシスト。チームのプライマリまたはセカンダリスーパーバイザにリクエストを割り当てるルーティングスクリプトにアシスタンスリクエストを転送し、コールタイプレポートを使用してスーパーバイザアシスタンスリクエストに関するデータを表示します。

主コールタイプのメトリックには、以下が含まれます。

- 応答の平均速度。
- 受信および処理されたコールの数
- CVPに着信するまで、CVPへの着信時、エージェントに着信するまで、またはエージェントが応答する前に放棄されたコール数。
- 発信者がキューで待機した時間
- 利用可能なエージェントにキューイングされたコール数
- サービスレベルの目的が一致しているかどうか
- 転送および会議の数。
- ビジー、呼び出し、デフォルトルーティング、またはネットワークルーティングで処理されたコールの数。
- エラーが発生したコール数。
- ラベルが無効なコールの数。
- エージェントの電話機で応答がなかったために再ルーティングされたコールの数。

関連トピック

- [平均応答時間, \(81 ページ\)](#)
- [コールタイプのサービスレベル, \(84 ページ\)](#)
- [バケット間隔 \(Bucket Intervals\), \(86 ページ\)](#)
- [コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴, \(123 ページ\)](#)
- [コールタイプ - 履歴全フィールド, \(127 ページ\)](#)
- [コールタイプキューのインターバル全フィールド, \(133 ページ\)](#)
- [コールタイプ - リアルタイム, \(183 ページ\)](#)
- [コールタイプリアルタイムビュー, \(241 ページ\)](#)
- [コールタイプ \(本日\)リアルタイムビュー, \(243 ページ\)](#)

コールタイプレポーティングに対するコールエラーの影響

コールエラーによってデータベースがどのように増分されるかは、次の条件に依存します。

- Packaged CCE/CVP スクリプトへのルーティング中に放棄されたコールとは、VRUへ送信される途中にネットワーク内で放棄されたコールです。このような状況の例として、Unified Communications Manager の CTI ルートポイントから VRU への送信中にコールが放棄される場合があります。これらのコールによって、Call_Type テーブルの [ErrorCount] カラムが増加します。

放棄待機時間内に発信者がコールを放棄した場合、CVP へのルーティング中に放棄されたコールは、エラーではなくショートコールとしてカウントされます。

- エージェントへのルーティング中に放棄されるコールとは、コールがエージェント デスクトップにあるときにエラーが発生したコールです。このコールは、Call_Type テーブルの [AgentErrorCount] の一部としてカウントされます。

コールタイプレポートの [Calls Error] フィールドは、両方のエラー カラムが結合された算出フィールドです。たとえば、コールタイプ - 履歴全フィールド レポートの [Calls Error] フィールドは、Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount で導出されます。

CVPで無応答が発生したコールがコールタイプレポートに与える影響

CVP無応答機能により、指定された秒数の間エージェントが通話に回答しない場合、コールはエージェントから削除され、別のエージェントに再割り当てされるか、再キューイングされるようになります。元のエージェントが [待受停止 (Not Ready)] になります。

CVP 無応答の状況処理するルーティング スクリプトは2通りの方法で設定できます。コールが再クエリーされた場合にスクリプトのコールタイプを変更するか、あるいはスクリプトで同じコールタイプを使用し続けるかを指定できます。CVP無応答のスクリプトの作成方法は、表示されるレポートデータに次のような影響を与えます。

- コールタイプを変更する場合（推奨方法）、CallsOffered、CallsRequeried および OverflowOut が最初のコールタイプに対して更新されます。CallsOffered およびコールの完了に関連するフィールド ([CallsHandled] など) は、2番目のコールタイプに対して増加します。

2つのコールタイプを使用して、コールタイプレポートでCVP無応答の発生を識別できません。たとえば、無応答の状況で使用する特定のコールタイプを作成すると、そのコールタイプに提供されたコールを監視することで、コールがリダイレクトされているかどうかを確認できます。また、他のコールタイプに対して [フロー発信 (FlowOut)] フィールドが増加しているかどうかを確認できます。

- コールタイプを変更しない場合、CallsOffered およびコールの完了に関連するフィールド ([CallsHandled] など) が増加します。[フロー発信 (Flow Out)] は増加しません。CVP無応答コールの数を表示するには、エージェントまたはスキルグループレポートを使用する必要があります。コールでCVP無応答が発生しているかどうかは、コールタイプレポートから判断できません。



(注) Unified CVP アプリケーションは再クエリーを実行し、別のスクリプトへの分岐を行わずに他のエージェントまたはスキルグループにコールをリダイレクトするため、コールタイプの [CallsRONA] フィールドは増加しません。



第 13 章

メトリックを処理するタスク

- [平均応答時間, 81 ページ](#)
- [サービス レベル, 82 ページ](#)
- [バケット間隔 \(Bucket Intervals\) , 86 ページ](#)

平均応答時間

平均応答時間 (ASA) は、平均応答待機時間 (すべての受信タスクが応答されるまでに待った時間の合計) です。応答待機時間には、遅延時間、キュー時間、および呼び出し時間が含まれます。ASA はコールがキューに入ると開始し、4 台のエンティティに対して設定されます。

- エージェント (Agent)
- コールタイプ (Call type)
- スキルグループ (Skill Group)
- プレシジョン キュー (Precision Queue)

ASA は、時間、分、秒 (HH:MM:SS) で報告されます。

エージェントの場合、エージェントによって応答されたコールの合計応答待機時間をエージェントが応答したコール数で分割することによって、ASA は計算されます。

(AnswerWaitTime/CallsAnswered)

コールタイプの場合、コールタイプの合計応答待機時間をコールタイプによって処理されたコール数で分割することによって、ASA は計算されます。(AnswerWaitTime/CallsHandled)

スキルグループとプレシジョン キューの場合、スキルグループまたはプレシジョン キューで応答されたコールの合計応答待機時間をそのスキルグループまたはプレシジョン キューによって応答されたコール数で分割することによって、ASA は計算されます。(AnswerWaitTime/CallsAnswered). 次の例を検討してください。

- コールがスキルグループ X で 30 秒間キューイングされている。
- コールはその後、スキルグループ Y で 10 秒にキューイングされる。

この場合、合計キュー時間は40秒となり、コールがスキルグループYで10秒間キューイングされただけの場合も、スキルグループYのASAの計算に使用されます。

関連トピック

- [コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴, \(123 ページ\)](#)
- [コールタイプ - 履歴全フィールド, \(127 ページ\)](#)
- [コールタイプキューのインターバル全フィールド, \(133 ページ\)](#)
- [ペリフェラルスキルグループ - 履歴全フィールド, \(139 ページ\)](#)
- [プレジジョンキューのインターバル - 全フィールド, \(150 ページ\)](#)
- [コールタイプ - リアルタイム, \(183 ページ\)](#)
- [Peripheral スキルグループ - リアルタイム全フィールド, \(185 ページ\)](#)
- [プレジジョンキュー - リアルタイム全フィールド, \(190 ページ\)](#)
- [コールタイプスキルグループ履歴, \(217 ページ\)](#)
- [スキルコールプロファイル履歴, \(223 ページ\)](#)
- [スキルサマリー履歴, \(225 ページ\)](#)
- [コールタイプリアルタイムビュー, \(241 ページ\)](#)
- [コールタイプ \(本日\) リアルタイムビュー, \(243 ページ\)](#)
- [スキルグループ - リアルタイムステータス, \(249 ページ\)](#)

サービス レベル

サービス レベルは、コールへの応答に関する目標を設定し、評価する際に役立ちます。

指定した間隔内に応答または放棄されたすべてのコールは、その間隔のサービスレベルコールであると見なされます。



- (注) サービス レベルは、サービス レベル時間内に応答も放棄もされていないコールの影響を受けません。たとえば、サービス レベルのしきい値内でエラー条件が発生したコールはサービス レベルに影響しません。

サービス レベルの計算では、次の2つの設定パラメータが重要です。

- [サービス レベルのしきい値 (Service level threshold)] : コールを処理するための目標として設定する秒数。特定時間のサービス レベルを計算する場合、Packaged CCE は、その間隔内でサービス レベルイベントが発生したコール数を特定します。たとえば、目標を2分以内のコールの80%に応答に設定する場合は、サービス レベルのしきい値を120秒に設定します。レポートには、その間隔内でサービス レベルイベントがあった、コールのパーセンテージが表示されます。
- [サービス レベルタイプ (Service level type)] : サービス レベルのしきい値よりも前に放棄されたコールがサービス レベル計算に与える影響が決まります。サービス レベルタイプには次の3つのオプションがあります。
 - [無視する (Ignore)] : 放棄されたコールはサービス レベルの計算から除外されます。

- ° [マイナスの影響 (Negative impact)] : サービス レベルしきい値内で放棄されたコールは処理されるコールとしてカウントされません。
- ° [プラスの影響 (Positive impact)] : サービス レベルしきい値内で放棄されたコールは処理されるコールとしてカウントされます。

サービス レベルの計算は、サービス レベル設定に定義されたサービス レベル タイプに基づきます。これらについては、次の表で説明します。

表 13 : サービス レベル タイプの数式

サービス レベル タイプ	サービス レベルを決定するために使用される数式
放棄呼の無視	$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{ServiceLevelAband})$
放棄呼へのマイナスの影響	$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$
放棄呼へのプラスの影響	$(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$

サービス レベル タイプの計算方法の例については、次のコール数を考慮してください。

- サービス レベルしきい値 (ServiceLevelCalls) 内に応答 = 70 コール
- サービス レベルしきい値 (ServiceLevelAband) 内に放棄 = 10 コール
- 超過サービス レベルしきい値 (ServiceLevelCallsOffered - (ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband)) = 20 コール
- 合計サービス レベル イベント (ServiceLevelCallsOffered) = 100 コール

これらのコール数では、次のようにサービス レベルが計算されます。

表 14 : サービス レベルの計算

このサービス レベル タイプの場合 :	サービス レベル計算 :
放棄呼を無視する計算方法	$70 / (100 - 10) = 77\%$
放棄呼が、マイナスの影響を与える計算方法	$70 / 100 = 70\%$
放棄呼が、プラスの影響を与える計算方法	$(70 + 10) / 100 = 80\%$

サービス レベルのしきい値とタイプは、システム全体に設定したり、個々のコールタイプ、スキルグループおよびプレジジョンキューに設定したりできます。個々のエンティティの設定はシステム レベルでの設定をオーバーライドします。

コール タイプのサービス レベル

カスタマーエクスペリエンスを全体的に測定するためにコールタイプを使用すると、コール処理全体と発信者によるシステムの使用状況について深く理解できるようになります。

コールタイプのサービスレベルのしきい値タイマーは、サービスレベルが定義されているコールタイプにコールが入った時点で開始します。サービスレベルタイマーが経過すると、サービスレベルは、このコールに関連付けられている現在のコールタイプに適用されます。

[キューイング (Queue To)] ノードを使用するスクリプトに関連付けられているコールタイプだけが、サービスレベルを定義します。コールタイプがスクリプト変更またはコールタイプノードを使用して変更されると、サービスしきい値タイマーはリセットされます。

このコールタイプに対して発生する可能性があるサービスレベルイベントは、次の4つです。

- サービスレベルのしきい値が経過する前に、エージェントがコールに応答します。この場合、ServiceLevelsCallsOffered および ServiceLevelCalls データベースフィールドが増加します。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に Unified CVP またはエージェントの電話でコールが放棄された場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベースフィールドが増加します。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に応答されなかったため、コールがリダイレクトされた場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドが増加します。
- たとえば、コールがエージェントによって応答、または放棄されないまま、サービスレベルのしきい値タイマーが経過した場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドが増加します。

サービスレベルしきい値が経過する前にコールにエラーが発生した場合、[ServiceLevelError] データベースフィールドの値は増加しますが、[ServiceLevelOffered] の値は増加しません。サービスレベルしきい値が経過した後にコールにエラーが発生した場合は、[ServiceLevelOffered] の値が増加します。

サービスレベルの計算からエラーを除外するには、エラーのコールを除外して [ServiceLevelCallsOffered] を調整します。調整された SL 提供コール数 = SL 提供コール数 - (Total Error コール数 - ServiceLevelError)

この例では、放棄コールがマイナスの影響を与えます。ServiceLevel = ServiceLevelCalls / (ServiceLevelCallsoffered - (AgentErrorCount + ErrorCount - ServiceLevelError))。

関連トピック

- [コールタイプ - 履歴全フィールド, \(127 ページ\)](#)
- [コールタイプ キューのインターバル全フィールド, \(133 ページ\)](#)
- [コールタイプ - リアルタイム, \(183 ページ\)](#)
- [コールタイプ スキル グループ履歴, \(217 ページ\)](#)

スキルグループとプレジジョンキューのサービス レベル

スキルグループとプレジジョンキューレベルでは、サービスレベルメトリックは、モニタリングエージェント、スキルグループ、およびプレジジョンキューのパフォーマンスに役立ちます。スキルグループまたはプレジジョンキューのサービスレベルのしきい値タイマーは、コールがスキルグループまたはプレジジョンキューにキューイングされるとすぐに開始されます。

スキルグループまたはプレジジョンキューで発生する可能性のあるサービスレベルイベントが5つあります。

- サービスレベルのしきい値が経過する前に、エージェントがコールに応答します。この場合、コールに回答したスキルグループまたはプレジジョンキューの [ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCalls] データベースフィールドの値が増加します。コールが複数のスキルグループにキューイングされた場合は、他のスキルグループまたはプレジジョンキューに対する [ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCallsDequeued] データベースフィールドの値が増加します。
- サービスレベルしきい値が経過する前に、スキルグループまたはプレジジョンキューからコールがキューイング解除されます。この場合、ServiceLevelsCallsOffered および ServiceLevelCallsDequeued データベースフィールドが増加します。コールは [キャンセルキュー (Cancel Queue)] ノードを使用してキューから外される場合もあれば、別のスキルグループまたはプレジジョンキューにルーティングされるためにそのスキルグループまたはプレジジョンキューのキューから外される場合もあります。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に、VRU (キュー) またはエージェントの電話でコールが放棄された場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベースフィールドが増加します。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に回答されなかったため、コールがリダイレクトされた場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドが増加します。
- サービスレベルのしきい値タイマーが経過した場合。例：コールがエージェントによって回答、または放棄されないまま、サービスレベルのしきい値に達しました。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドが増加します。



(注) ServiceLevelCallsOffered からエラーを削除する場合は、カスタムレポートで ServiceLevelCallsOffered - (Errors - SLErrors) という数式を使用できます。

関連トピック

- [ペリフェラルスキルグループ - 履歴全フィールド, \(139 ページ\)](#)
- [プレジジョンキューのインターバル - 全フィールド, \(150 ページ\)](#)
- [Peripheral スキルグループ - リアルタイム全フィールド, \(185 ページ\)](#)
- [プレジジョンキュー - リアルタイム全フィールド, \(190 ページ\)](#)
- [スキルコールプロファイル履歴, \(223 ページ\)](#)

バケット間隔 (Bucket Intervals)

バケット インターバルを指定すると、特定の時間増分 (0 ~ 8 秒、60 秒未満など) 内の放棄呼または応答呼のデータを追跡できます。

バケット間隔は次のものに関連付けられます。

- コール タイプ
- スキル グループ
- プレシジョン キュー

システム全体、および個々のコール タイプ、スキル グループ、およびプレシジョン キューに対してバケット間隔を設定できます。個々のエンティティの設定は、システム レベルの設定よりも優先されます。

サービス レベルでは、何パーセントのコールが特定の時間内に応答されたかがわかりますが、サービス レベルのどれくらい近くで、コールが応答または放棄されたかはわかりません。バケット インターバルでは、コールが応答、または放棄されるまでに、発信者がどれくらい待っているかも把握できます。

たとえば、サービス レベルが 2 分の場合に、間隔を 30 秒、1 分、90 秒、120 秒、180 秒、210 秒、および 240 秒に設定したとします。これらのインターバルを使用すれば、コールが 180 秒のサービス レベルしきい値の 30 秒後までに応答されたのか、ほとんどの人が応答されるまでにさらに 1 分長く待っているのかがわかります。

この間隔は、発信者が放棄するまでにどれくらい待とうという意志があるかについての洞察も得られます。サービス レベルを 2 分過ぎるまでは、多くの発信者はコールを放棄しません。このことから、サービス レベルの目標を変更できることがわかります。

レポートの不一致を回避するには、特定の時間境界 (つまり、1 日、週、または月の終わり) でのみバケット間隔設定を変更します。時間境界を変更するときには、変更するインターバルに対してレポートを実行しているユーザがないことを確認してください。

関連トピック

[コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴](#), (123 ページ)

[プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴](#), (145 ページ)

[スキル コール プロファイル履歴](#), (223 ページ)



第 14 章

Cisco Unified CVP Reporting

- [Cisco Unified CVP アプリケーション レポート, 87 ページ](#)
- [トランクおよびトランク グループ, 90 ページ](#)

Cisco Unified CVP アプリケーション レポート

Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) は、顧客のセルフ サービス、情報収集、およびキューイングに使用される Voice Response Unit (VRU) です。セルフ サービス アプリケーションは、顧客がエージェントと会話せずに口座残高を表示または支払い情報を入力するなどの独自のニーズを処理することができます。情報収集アプリケーションは、音声案内での発信者の入力に基づいて、どのスキル グループにコールをキューイングするかを決定するために使用されます。発信者入力番号 (CED) がルーティング スクリプト内で使用される Unified CVP から返されて、コールに応答する最適なスキル グループを決定します。

企業が Unified CVP を使用する方法によって、モニタする必要があるレポート データが指定されます。

- Unified CVP がキューイングを実行する場合、発信者がキュー内で待機している時間と、キューイング中に放棄した発信者の数を確認する場合があります。
- Unified CVP をセルフ サービス用に使用する場合、次のメトリックを確認する場合があります。
 - アプリケーションを通過したコールの数
 - セルフ サービス アプリケーションで正常に発生したトランザクションの数。たとえば銀行取引サービスのアプリケーションで、顧客が複数のトランザクション（口座の参照、残高情報の取得、最近の支払いについての確認など）を実行できる場合です。どのトランザクションが使用されたか、また発信者がトランザクションを正常に完了したかどうかを確認することができます。
 - 発信者がセルフ サービス アプリケーションでこれらのニーズに対処したか、またはエージェントに転送されたかどうか。

◦ データベース参照の失敗などのシステムエラーによって、継続してセルフ サービスアプリケーションで発信者を転送するのではなく、エージェントによって転送されるようになったかどうか。

• Unified CVP を情報収集に使用する場合、次のメトリックを確認する場合があります。

- アプリケーションを通過したコールの数
- 各コールがアプリケーションで保持された時間
- エージェントにルーティングされる前に切断されるコールの数
- エージェントに結果的にルーティングされたコールの数
- 番号による情報収集を選ばずにエージェントに直接転送された発信者の数
- データベース参照の失敗などのシステムエラーによって、発信者が的確にルーティングされるための番号収集のプロンプトを続行せずにエージェントに転送された失敗事例

コールがキューに入れられる前にセルフ サービスまたは情報収集アプリケーションを使用する場合、キューイング ノードの直前のコール タイプを変更します。コール タイプを変更することにより、サービス レベルのタイマーがリセットされます。セルフ サービスまたは情報収集アプリケーション内で費やした時間は 2 番目のコール タイプのサービス レベルの計算には含まれません。キューイング ノード前にコール タイプを変更しない場合、セルフ サービスまたは情報収集の時間はサービス レベルの計算に含まれるため、サービス レベルにマイナスの影響を及ぼします。次の図を参照してください。

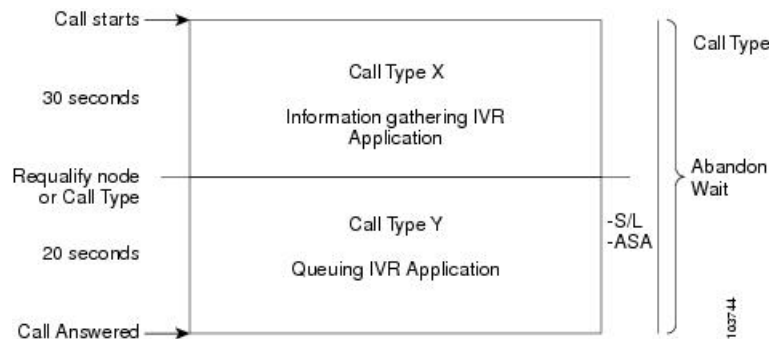
図 9: スキルグループノードへのキューイングの前のコールタイプの変更



次の図では、コールがどのように情報収集アプリケーションからキューイングアプリケーションへ移動するかを示します。

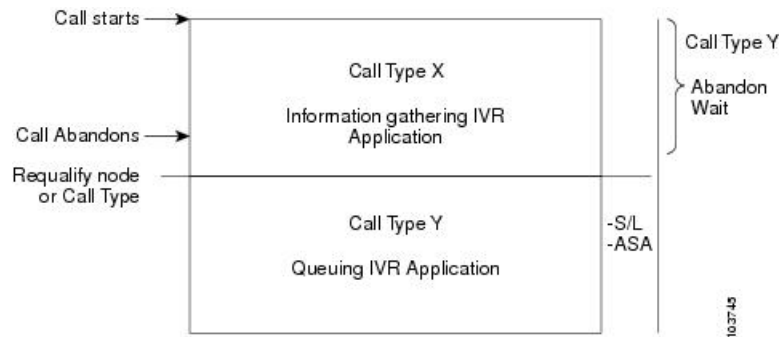
この例では、ASA を計算し、サービス レベルを決定するために、50 秒 (30 + 20 秒) ではなく、20 秒が使用されます。

図 10: コール タイプが変更された後に放棄されるコールのコール タイプ データ



(注) キューイングを処理するコールタイプに対するスクリプト変更を行う前にコールが放棄される場合、コール放棄待機時間はリセットされません。したがって、情報収集コールタイプの放棄待機時間は、次の図で示すように、コールが最初のコールタイプに入った時点で開始し、コールが放棄された時点で終了します。

図 11: コールタイプが変更される前に放棄されるコールのコールタイプ



次の表は、一部の基本メトリックがコールタイプとスキルグループでどのように定義されるかを示しています。

表 15: セルフサービス アプリケーションおよび情報収集アプリケーションの項目

レポートメトリック	コールタイプ	スキルグループ
放棄待機時間	コールが最初にコールタイプに入った時点で開始し、放棄された時点で終了します。	N/A

レポートメトリック	コールタイプ	スキルグループ
平均応答時間 (ASA)	ルーティング スクリプト内の最初のスキルグループ キューイング ノードで開始します。	ルーティング スクリプト内の最初のスキルグループ キューイング ノードで開始します。
サービス レベル	サービス レベルが定義されているコールタイプにコールが入った時点で開始します。	N/A

関連トピック

- [ペリフェラル スキルグループ - 履歴全フィールド, \(139 ページ\)](#)
- [エージェント キューのインターバル, \(109 ページ\)](#)
- [コールタイプ キューのインターバル全フィールド, \(133 ページ\)](#)
- [エージェント キュー - リアルタイム, \(163 ページ\)](#)
- [コールタイプ - リアルタイム, \(183 ページ\)](#)
- [Peripheral スキルグループ - リアルタイム全フィールド, \(185 ページ\)](#)
- [プレジジョン キュー ステップ - リアルタイム, \(194 ページ\)](#)
- [コールタイプ スキルグループ履歴, \(217 ページ\)](#)
- [コールタイプ リアルタイム ビュー, \(241 ページ\)](#)
- [コールタイプ \(本日\) リアルタイム ビュー, \(243 ページ\)](#)
- [スキルグループ - リアルタイム ステータス, \(249 ページ\)](#)
- [スキル ステータス - リアルタイム, \(254 ページ\)](#)

トランクおよびトランク グループ

すべてのペリフェラルには、1つ以上の関連付けられたトランク グループがあり、それぞれのトランク グループには1つ以上の物理トランクが含まれています。

サービス中のトランク数、アイドル状態のトランク数、およびトランク グループ内のすべてのトランクが同時にビジーになっていた時間（全トランク使用中）などのデータに関してレポートすることができます。

関連トピック

- [IVR ポート パフォーマンス - 履歴, \(138 ページ\)](#)



第 15 章

消失データ

- ・ 一時的に消失したデータ, 91 ページ
- ・ 永続的に消失したデータ, 91 ページ

一時的に消失したデータ

設定に外部 HDS が含まれる場合、ログガーのリカバリ プロセス中にレポートで消失したレコードがあることに気づく場合があります。

外部 HDS に接続されているログガーがオフラインになっても、外部 HDS が別のログガーに接続されることはありません。たとえば外部 HDS がログガー A に接続されている場合、そのログガー A が故障すると HDS はログガー B に接続されません。ログガー A は回復するとログガー B からデータを回復し、現在の履歴情報の取得を開始します。ログガー A がログガー B からのすべてのデータを回復すると、外部 HDS にこのデータを複製します。

ログガー A がオフラインのとき、あるいはログガーがデータの回復中または複製中のときに、この外部 HDS を使用して最近の間隔のレポートを実行する場合、それらの間隔のデータがレポートに表示されないことがあります。これらのレコードは一時的に欠落しているだけで、レポートで使用するテーブルの複製処理が完了すると、データは表示されます。



(注) 外部 HDS が導入に含まれていない場合、ログガー A がオフラインになると、ログガー A がログガー B からデータを回復するまで、ログガー A がオフライン中の間隔の間はレポート データは表示されません。

永続的に消失したデータ

Packaged CCE ログガーの保存設定やデータベースのサイズは、データ用に十分なデータベース領域を確保するように設定されます。ログガーのデータベースが一杯になるか、設定したしきい値サイ

ズに到達するといったほとんど発生しないイベントでは、Packaged CCEは履歴データベーステーブルの緊急パージを実行して、データベースの容量を解放します。

緊急パージでは、各履歴テーブルが事前定義された順序で1つずつ検証され、1時間分のデータがテーブルからパージされます。履歴テーブルからデータがパージされる時、空き領域が最小しきい値よりも大きいかどうかを検証されます。適切な領域が復旧すると、緊急パージ手順は停止します。

導入には外部HDSは含まれておらず、データストレージにロガーだけを使用する場合、緊急パージによって永続的なデータ消失が発生します。導入に外部HDSが含まれている場合、外部HDSに保存されておらず、ピアロガーに複製もされていない履歴データが緊急パージによって削除されると、その履歴データは永久に失われる可能性があります。



第 16 章

カスタム レポート

- [レポート テンプレートのカスタマイズ](#), 93 ページ
- [カスタム レポートのコール詳細データ](#), 93 ページ

レポート テンプレートのカスタマイズ

ストック レポート テンプレートがレポートのニーズを満たさないと判断された場合、既存のレポート テンプレートを変更したり、カスタム レポート テンプレートを作成できます。たとえば、その部門のみからのオブジェクトで収集を作成することにより、部門のアクティビティとパフォーマンスを監視するための既存のレポート テンプレートをカスタマイズすることもできます。

レポート テンプレートのカスタマイズ方法については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html の『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。

カスタム レポートのコール詳細データ

コールの詳細レコードは、Route_Call_Detail テーブルと Termination_Call_Detail テーブルに格納されますが、パフォーマンス上の理由から、標準 (ストック) レポート テンプレートは、この2つのテーブルからはデータを取得しません。レポートでコールの詳細データを使用するには、カスタム データベースから生成されるカスタム レポート テンプレートを作成する必要があります。

ルータは、処理するすべてのコールルーティング要求について、コールおよびそのコールがどのように Peripheral にルーティングされたかに関する詳細なデータを記録します。このルート コールの詳細データ (RCD) は、Route_Call_Detail テーブルに格納されます。RCD データは、スクリプト終了時にデータベースに書き込まれます。直接ダイヤル、転送、会議などのルーティングされないコールには、RCD レコードはありません。Route_Call_Detail テーブル内のデータを使用して、コールの開始点を確認できます。たとえば、自動番号識別 (ANI) および行われた要求のタイプを確認できます。一般的な Route_Call_Detail レコードには、Unified CVP で発信されたコール、および 9785551000 という ANI が含まれている場合があります。また、ルート コールの詳細データにより、コールがキューに保持されていた時間もわかります。

詳細な終了コールの詳細データ (TCD) は、ペリフェラルに着信するすべてのコールに対して書き込まれます。TCDレコードは、コールセグメントの終了後、および後処理の完了時に書き込まれます。たとえば、一般的な `Termination_Call_Detail` データには、コールがインバウンドの ACD コールであること、そのコールが特定のスキルグループによって処理されたこと、特定のエージェントがそのコールを処理したことなどが示されます。 `Termination_Call_Detail` レコードにもコールの最終的な結果 (たとえば、コールの終了方法 (ネットワーク内で放棄、接続解除/ドロップ、および放棄遅延) が記録されます。大半のインバウンドコールには、少なくとも 2 つの TCD があります。1 つは CVP にあったコールのセグメント用、もう 1 つはエージェントによって処理されたコールのセグメント用です。 `Termination_Call_Detail` テーブルには、コールタイプレポート、コールタイププレジジョンキューレポート、およびコールタイプスキルグループレポートの作成に使用された TCD を示すレコードが含まれます。

この 2 つの詳細テーブルは、5 週間に制約されます。さらに詳細レコードのレポートが必要な場合は、外部データベース (AW/HDS/DDS) を設定に追加する必要があります。



第 III 部

Packaged Contact Center Enterprise レポート テンプレートの参照

- [履歴全フィールドレポート テンプレート, 97 ページ](#)
- [リアルタイム全フィールドレポート テンプレート, 161 ページ](#)
- [履歴の移行レポート テンプレート, 203 ページ](#)
- [リアルタイム移行レポート テンプレート, 237 ページ](#)
- [履歴アウトバウンドオプションレポート テンプレート, 257 ページ](#)
- [リアルタイムアウトバウンドオプションレポート テンプレート, 303 ページ](#)
- [ライブデータ レポート テンプレート, 317 ページ](#)



第 17 章

履歴全フィールド レポート テンプレート

- エージェント - 履歴全フィールド, 97 ページ
- エージェント待受停止詳細, 101 ページ
- エージェントプレジジョンキュー - 履歴全フィールド, 104 ページ
- エージェントキューのインターバル, 109 ページ
- エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド, 114 ページ
- エージェントチーム - 履歴全フィールド, 119 ページ
- コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴, 123 ページ
- コールタイプ - 履歴全フィールド, 127 ページ
- コールタイプキューのインターバル全フィールド, 133 ページ
- コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールド, 136 ページ
- IVR ポートパフォーマンス - 履歴, 138 ページ
- ペリフェラルスキルグループ - 履歴全フィールド, 139 ページ
- プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴, 145 ページ
- プレジジョンキューの効率, 148 ページ
- プレジジョンキュー効率のドリルダウン, 149 ページ
- プレジジョンキューのインターバル - 全フィールド, 150 ページ
- スキルグループ放棄/応答分布 - 履歴, 156 ページ

エージェント - 履歴全フィールド

エージェント - 履歴全フィールドは、選択したエージェントのアクティビティの履歴ビューを表示し、各エージェントのスキルグループ、完了したタスク、エージェント状態時間を示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次にスキル グループ名でソートされます。

値リスト：エージェント

データを取得する **データベース スキーマ テーブル**：

- Agent
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Person
- Media_Routing_Domain
- Agent_Interval
- Precision_Queue

エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent_Interval および Agent_Skill_Group_Interval のテーブルから導出されます。

[処理 (Handled)] フィールドは、Agent_Skill_Group_Interval テーブルの CallsHandled から導出されます。

[処理 (Handled)] は、インターバルの間にスキルグループのエージェントによって応答され、後処理が完了されるまでの着信コールの数費やされた時間の合計です。

[後処理時間 (Wrap Time)] フィールドは算出フィールドです。導出方法：

Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

後処理時間は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間を HH:MM:SS 形式で表したものです。

エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 これは算出フィールドです。導出方法 : <code>Person.LastName + ", " + Person.FirstName</code>
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エージェント スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法 : <code>Skill_Group.EnterpriseName</code>
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : <code>Agent_Interval.DateTime</code>
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	インターバルの間にエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。 導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</code>
AHT	そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime/Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.</code>
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。 導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</code>
平均保留時間 (Avg Hold)	保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.</code>
呼出中放棄 (Aban Rings)	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</code>
RONA	インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。 導出方法 : <code>Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</code>

カラム (フィールド)	説明
保留中放棄 (Aban Hold)	<p>インターバルの間にコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数 (および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数)。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>
転送受信 (Trans In)	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、IVR にブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。このコール シナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
転送発信 (Trans Out)	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェント、プレジジョンキュー、またはスキル グループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
外部発信 (Ext Out)	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
エージェント状態時間 (AGENT STATE TIMES)	
ログオン期間 (Log On Duration)	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
% 対応中 (%Active)	<p>エージェントがコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
% 保留中 (%Hold)	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime/Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>エージェントが非アクティブ状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。すべてのスキル グループおよびプレジジョン キューに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキル グループおよびプレジジョン キューに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 予約済 (%Reserved)	<p>エージェントが、このスキル グループまたはプレジジョン キューのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このスキルグループまたはプレジジョンキューに対する受信コール、または発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>[レポートのサマリー (Report Summary)] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのすべてのスキル グループまたはプレジジョン キューを選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループまたはプレジジョン キューのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>

レポート サマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェント待受停止詳細

エージェントがコンタクトを処理していないとき、エージェントがどのように時間を過ごしているかを識別するには、このレポートを使用します。[休憩 (Break)]、[トレーニング (Training)]、[フォローアップ (Follow up)]などを識別するための数値コードを使用して、待受停止理由コードをエージェントに使用することができます。このレポートを使用して、エージェントがどの待受停止状態のエージェントを使用しているか、およびエージェントがその状態でどのくらいの時間を経過しているかを判断することができます。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次にログオン日時でソートされます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Event_Detail
- Media_Routing_Domain
- Person
- Reason_Code

レポートは、ログイン日時別に状態を要約します。状態が変わるたびに個々の行が表示されるのではなく、エージェントのログインセッション全体についての 1 行が表示される場合があります。



(注) エージェントの受信不可理由コードについてレポートするには、ICM Configuration Manager およびエージェント デスクトップ ソフトウェアで受信不可理由コードを設定します。

Unified CCE 環境では、ペリフェラルで [Agent Event Detail] チェックボックスが有効になっていることを確認します。ICM Configuration Manager のデフォルトでは、Unified CCE ペリフェラルに限り有効になっています。

エージェント - 待受停止詳細グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- [終了日 (EndDate)] : SQL クエリーから導出される算出フィールドです。
- [理由コード (Reason Code)] : 導出方法 : Reason_Code.ReasonCodeName (理由コードのテキストが設定されている場合) および Agent_Event_Detail.ReasonCode
- [スキル ターゲット ID (Skill Target ID)] : 導出方法 : Agent_Event_Detail.skilltargetid
- [開始日 (StartDate)] : SQL クエリーから導出される算出フィールドです。
- [合計受信不可時間 (Total Time Not Ready)] : SQL クエリーから導出される算出フィールドです。

エージェント待受停止詳細グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName "," Person.FirstName
ログオン日時（Log On Date Time）	エージェントがログオンしていた日時（MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Event_Detail.LoginDateTime
ログオン期間（Log On Duration）	エージェントがログインしていた時間の合計（HH:MM:SS 形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：（ Agent_Event_Detail.LoginDuration）
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト（設定されている場合）。これが定義されていない場合は、理由コードとして 0 が表示されます。 これは算出フィールドです。導出方法： Reason_Code.ReasonCodeName（理由コードのテキストが設定されている場合）および Agent_Event_Detail.ReasonCode
時間（Duration）	特定の理由で、エージェントが受信不可状態であった時間（HH:MM:SS 形式）。 導出方法：Agent_Event_Detail.Duration
% ログオン期間（% Log On Duration）	特定の理由でエージェントが [待受停止（Not Ready）] 状態になっている期間の、合計ログオンセッションに対するパーセンテージ。 導出方法：Agent_Event_Detail.Duration / Agent_Event_Detail.LoginDuration
% 待受停止（% Not Ready）	他の受信不可状態に対する各受信不可状態の時間のパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Event_Detail.Duration / (すべての受信不可理由コードの Agent_Event_Detail.Duration の合計))

レポートサマリー：このレポートには、エージェント名のサマリー行および全データのレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールド

プレジジョンキュー別のコールの結果と、プレジジョンキューごとのエージェント状態のパーセンテージを表示するには、このレポートを使用します。このレポートは、エージェントスキルグループ履歴レポートに相当します。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、まずプレジジョンキュー名ごとに、次にエージェント名ごとにグループ化およびソートされます。

値リスト：プレジジョンキュー

データを取得するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Agent_Skill_Group_Interval
- Attribute
- Person
- Precision_Queue

エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent_Interval および Agent_Skill_Group_Interval のテーブルから導出されます。

[処理 (Handled)] は、Agent_Skill_Group_Interval テーブルの CallsHandled から導出されます。

処理されるのは、インターバル中にキューイングされたプレジジョンキュー内のエージェントが後処理に対して応答してから完了した着信コールの数です。

1つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストック テンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
プレシジョン キュー (Precision Queue)	エージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。 導出方法 : Precision_Queue.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 これは算出フィールドです。導出方法 : Person.LastName+", "+Person.Firstname
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
属性 (Attributes)	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	インターバル中にキューイングされたプレシジョンキュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_IntervalCallsHandled
AHT	これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS形式)。
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間 (Avg Hold)	<p>保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>
呼出中放棄 (Aban Rings)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
保留中放棄 (Aban Hold)	<p>インターバルの間にエージェントに対してコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数 (および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数)。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>

カラム (フィールド)	説明
転送受信 (Trans In)	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、VRUにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、VRUにブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。このコールシナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。</p> <p>導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
転送発信 (Trans Out)	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはプレジジョンキューに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも数に含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
外部発信 (Ext Out)	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。</p> <p>導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
エージェント状態時間 (Agent State Times)	
ログオン時間 (Log On Time)	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法： Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
% 対応中 (% Active)	<p>エージェントがこのプレジジョンキューでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>
% 保留中 (% Hold)	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが待受停止状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>

カラム (フィールド)	説明
% 予約済 (% Reserved)	<p>タスクをこのプレジジョンキューから待機する間にエージェントが予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このプレジジョンキューへの受信コールまたはこのプレジジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>[レポートのサマリー (Report Summary)] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのプレジジョンキューをすべて選択した場合のみ、100% になります。エージェントのプレジジョンキューのサブセットを表示した場合、パーセンテージは100% になりません。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>

レポートサマリー：プレジジョンキュー名のサマリーおよび全データのレポートサマリーがあります。レポートの要約行、(13 ページ) を参照してください。

エージェントキューのインターバル

コール処理と、スキルとプレジジョンキューの両方を割り当てられたエージェントのコール処理と状態時間のパーセンテージを示すには、このレポートを使用します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このテンプレートは、まずエージェント名で、次にスキルグループ名またはプレジジョンキュー名でグループ化されます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベーススキーマテーブル：

- Agent

- Agent_Interval
- Agent_Skill_Group_Interval
- Attribute
- Media_Routing_Domain
- Person
- Precision Queue
- Skill_Group

エージェント キューのインターバル グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 これは算出フィールドです。導出方法: <code>Person.LastName+ "," +Person.FirstName</code>
プレシジョンキュー (Precision Queue) またはスキルグループ名 (Skill Group Name)	スキルグループまたはエージェントプレシジョンキューのエンタープライズ名。プレシジョンキュー名の横にある属性表示によって、プレシジョンキューを識別できます。 導出方法: <code>Skill_Group.EnterpriseName</code> または <code>Precision_Queue.EnterpriseName</code>
属性 (Attributes)	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法: <code>Agent_Skill_Group_Interval.DateTime</code>
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。 導出方法: <code>Agent_Skill_Group_Interval</code> テーブルの <code>CallsHandled</code>

カラム (フィールド)	説明
AHT	そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
平均保留時間 (Avg Hold)	保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)
呼出中放棄 (Aban Rings)	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls
RONA	インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls
保留中放棄 (Aban Hold)	インターバルの間にコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数 (および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数)。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls

カラム (フィールド)	説明
転送受信 (Trans In)	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、Interactive Voice Response (IVR) にブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。このコールシナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
転送発信 (Trans Out)	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
外部発信 (Ext Out)	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
エージェント状態時間 (AGENT STATE TIMES)	
ログオン期間 (Log On Duration)	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
% 対応中 (% Active)	<p>エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
% 保留中 (% Hold)	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p>
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>エージェントが非アクティブ状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Agent_Interval.AvailTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Agent_Interval.NotReadyTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p>
% 予約済 (% Reserved)	<p>エージェントがこのスキルグループからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>[レポートのサマリー (Report Summary)] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループをすべて選択した場合のみ、100% になります。エージェントのスキルグループのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$</p>

レポートサマリー : すべてのデータのサマリーがあります。 [レポートの要約行, \(13 ページ\)](#) を参照してください。

エージェントスキルグループ-履歴全フィールド

エージェントスキルグループ-履歴全フィールドは、まずスキル、次にエージェントでグループ化されたコールの処理およびエージェント状態のパーセンテージを表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、まずスキルグループ名ごとに、次にエージェント名ごとにグループ化およびソートされます。

値リスト：スキルグループ

データを取得するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Person
- Media_Routing_Domain

エージェントスキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent_Interval および Agent_Skill_Group_Interval のテーブルから導出されます。

[処理 (Handled)] は、Agent_Skill_Group テーブルの CallsHandled から導出されます。

[処理 (Handled)] は、インターバルの間にスキルグループのエージェントによって応答され、後処理が完了されるまでの着信コールの数費やされた時間の合計です。

1つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

唯一の例外は[後処理時間 (Wrap Time)]で、この値は Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime を計算して導出されます。

後処理時間は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間を HH:MM:SS 形式で表したものです。

エージェントスキルグループ - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エージェントスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 これは算出フィールドです。導出方法 : Person.LastName + ", " + Person.FirstName
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_IntervalCallsHandled
AHT	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間 (Avg Hold)	<p>保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： <code>(Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</code></p>
呼出中放棄 (Aban Rings)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法： <code>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</code></p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>導出方法： <code>Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</code></p>
保留中放棄 (Aban Hold)	<p>インターバルの間にコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数 (および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数)。</p> <p>導出方法： <code>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</code></p>

コラム (フィールド)	説明
転送受信 (Trans In)	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、IVRにブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに回答すると、このフィールドが更新されます。このコールシナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。</p> <p>導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
転送発信 (Trans Out)	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブ コールも数に含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
外部発信 (Ext Out)	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。</p> <p>導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
エージェント状態時間 (AGENT STATE TIMES)	
ログオン時間 (Log On Time)	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
% 対応中 (% Active)	<p>エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>
% 保留中 (% Hold)	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$</p>
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$</p>
% 予約済 (% Reserved)	<p>エージェントがスキルグループからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$</p>

コラム (フィールド)	説明
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>[レポートのサマリー (Report Summary)] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{(\text{Agent_Skill_Group_Interval}.\text{WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval}.\text{WorkNotReadyTime})}{\text{Agent_Interval}.\text{LoggedOnTime}}$</p>

レポートサマリー：スキルグループ名のサマリーおよび全データのレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

エージェントチーム - 履歴全フィールド

チーム別のコール分配とエージェント状態のパーセンテージを表示するには、エージェントチーム - 履歴レポートを使用します。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

グループ化：このテンプレートはグループ化され、エージェントチーム名、スーパーバイザ、エージェント名の順にソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データを取得するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Agent_Skill_Group_Interval
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person

- Precision_Queue
- Skill_Group

エージェントチーム - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な追加フィールドは、Agent_Skill_Group_Intervalのテーブルから直接データが入力されます。たとえば、[呼び出し中放棄コール時間 (Aban Calls Ring Time)] は、Agent_Skill_Group_Interval.AbandRingTime から導出されます。

例外は [後処理時間 (Wrap Time)] で、この値は Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime を計算して導出されます。

このレポートの利用可能なフィールドでは、この他に次のテーブルが使用されます。

- **Agent_Team**
 - Agent_Team.AgentTeamID
- **Agent_Interval**
 - [応答可能時間 (Avail Time)] : 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
- **Media_Routing_Domain**
 - [メディア (Media)] フィールドは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

エージェントチーム - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストック テンプレートにデフォルトで表示される順序で (左から右に向かって) ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント チーム名 (Agent Team Name)	エージェント チームのエンタープライズ名。 導出方法 : Agent_Team.EnterpriseName
スーパーバイザ (Supervisor)	エージェント チームのプライマリ スーパーバイザ。 導出方法 : Person.LastName + ' ' + Person.FirstName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName ", " Person.FirstName

カラム (フィールド)	説明
日時 (DateTime)	<p>選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime</p>
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	<p>このエージェントで処理された、でルーティングされたタスクの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
AHT	<p>エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
保留 (Held Tasks)	<p>エージェントが保留した受信コールの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
平均保留時間 (Avg Hold)	<p>保留時間を含む着信コールすべてについて、そのコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
呼出中放棄 (Aban Rings)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>エージェントの電話または端末が受信したが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
保留中放棄 (Aban Hold)	<p>インターバルの間にコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数 (および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数)。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>

コラム (フィールド)	説明
転送受信 (Trans In)	IVR にキューイングされなかった、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送された受信コールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls
転送発信 (Trans Out)	このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブコールも数に含まれます。この値は、エージェントが転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
外部発信 (Ext Out)	インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
エージェント状態時間 (AGENT STATE TIMES)	
ログオン期間 (Log On Duration)	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime
% 対応中 (% Active)	エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime
% 保留中 (% Hold)	エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>エージェントが非アクティブ状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 予約済 (% Reserved)	<p>エージェントがこのスキルグループからのされたタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>[レポートのサマリー (Report Summary)]行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのプレジジョンキューをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのプレジジョンキューのサブセットを表示した場合、パーセンテージは100%になりません。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法：$((\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$</p>

レポートサマリー：エージェント チーム名のサマリー行およびすべてのデータのレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートの要約行](#), (13 ページ) を参照してください。

コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴

コールタイプ放棄/応答分布を使用して、ルーティングで発信者が放棄する場所や、発信者の一般的な待機時間を特定します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、コールタイプ名でグループ化されてソートされます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Bucket_Intervals
- Call_Type
- Call_Type_Interval

コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、次のテーブルからデータが入力されます。

これらの利用可能なフィールドは、Call_Type_Interval テーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime
- [バケット インターバル ID (BucketIntervalID)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.BucketIntervalID
- [処理コール (Calls Handled)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.CallsHandled
- [コールタイプ ID (CallTypeID)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.CallsTypeID
- [キュー内放棄遅延 (DelayQAban)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime
- [ルータ コール放棄 (Router Calls Aban)] : 導出方法 : Call_Type_Interval.TotalCallsAband

これらのフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に説明されているように Bucket_Intervals テーブルから取得されます。

[インターバル 1 (int1)] ~ [インターバル 9 (int 9)] : 導出方法 :
Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9

コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

インターバルフィールドの見出しは動的ヘッダーです。定義したインターバルを表示します。

コラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	<p>コールタイプのエnEnterプライズ名。</p> <p>導出方法 : Call_Type.EnterpriseName</p>
日時 (Date Time)	<p>コールタイプ インターバル データが生成された日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。</p> <p>選択した期間内のインターバルごとに、選択した各コールタイプのサマリー行が表示されます。</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.DateTime</p>
ASA	<p>平均応答時間。コールが最初のスキルグループキューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するため、この値はサービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime/ Call_Type_Interval.CallsHandled</p>
平均放棄時間 (Avg Aban Delay)	<p>現在のインターバルの間に、このコールタイプで終了したすべての放棄呼の平均遅延時間。この値には、キュー内の放棄呼、IVRにある間の放棄呼 (プロンプトまたはセルフサービス)、エージェントの電話が呼びされている間またはエージェントの電話にルーティングされている間の放棄呼が含まれます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAband</p>
[インターバル 1]- 応答/放棄 (Int 1 Ans and Aban)	<p>計測を開始するように設定された時点からインターバル 1 までの間の応答呼数または放棄呼数。システム デフォルトのインターバル 1 は 8 秒です。例 : 00:00 - 00:08</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.AnsInterval(1) および Call_Type_Interval.AbandInterval(1)</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル 2]- 応答/放棄 (Int 2 Ans and Aban)	<p>インターバル 1 からインターバル 2 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 2 は 30 秒です。例：00:08 - 00:38</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(2) and Call_Type_Interval.AbandInterval(2)</p>
[インターバル 3]- 応答/放棄 (Int 3 Ans and Aban)	<p>インターバル 2 からインターバル 3 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 3 は 60 秒 (1 分) です。例：00:38 - 01:38</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(3) and Call_Type_Interval.AbandInterval(3)</p>
[インターバル 4]- 応答/放棄 (Int 4 Ans and Aban)	<p>インターバル 3 からインターバル 4 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 4 は 90 秒 (1 分 30 秒) です。例：01:38 - 03:08</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(4) および Call_Type_Interval.AbandInterval(4)</p>
[インターバル 5]- 応答/放棄 (Int 5 Ans and Aban)	<p>インターバル 4 からインターバル 5 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 5 は 120 秒 (2 分) です。例：03:08 - 05:08</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(5) および Call_Type_Interval.AbandInterval(5)</p>
[インターバル 6]- 応答/放棄 (Int 6 Ans and Aban)	<p>インターバル 5 からインターバル 6 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 6 は 180 秒 (3 分) です。例：05:08 - 08:08</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(6) および Call_Type_Interval.AbandInterval(6)</p>
[インターバル 7]- 応答/放棄 (Int 7 Ans and Aban)	<p>インターバル 6 からインターバル 7 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 7 は 300 秒 (5 分) です。例：08:08 - 13:08</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(7) および Call_Type_Interval.AbandInterval(7)</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル 8]- 応答/放棄 (Int 8 Ans and Aban)	インターバル7からインターバル8までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル8は600秒(10分)です。例: 13:08 - 23:08 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(8)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(8)
[インターバル 9]- 応答/放棄 (Int 9 Ans and Aban)	インターバル8からインターバル9までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル9は1200秒(20分)です。例: 23:08 - 43:08 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(9)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(9)
> [インターバル 9]- 応答/放棄 (> Int 9 Ans and Aban)	レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数(分および秒の形式)。例: > 43:08 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(10)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(10)
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。 導出方法: Call_Type_Interval最大コールキュー (MaxCallsQueued)
MaxCallWaitTime	この期間内にコールが処理(放棄または応答)されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法: Call_Type_Interval最長コール応答時間 (MaxCallWaitTime)

レポート サマリー: サマリー行には、平均応答時間カラムと放棄平均遅延カラムの平均、インターバルカラムの合計、MaxCallsQueuedおよびMaxCallWaitTimeカラムの最大が表示されます。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ)を参照してください。

コールタイプ - 履歴全フィールド

着信コール/連絡先、平均応答時間やサービスレベルなどの主要な統計情報、およびコール処理の情報を表示するには、コールタイプ - 履歴全フィールドを使用します。

クエリー: このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートには毎日、毎週、および毎月のグリッドビューと円グラフビューがあります。円グラフには、各コールタイプで応答されたコールのパーセンテージが表示されます。

グループ化：このレポートは最初にコールタイプで、次に日時でグループ化されます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Interval

コールタイプ - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートのグリッドビューで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call_Type_Interval のテーブルから直接取得されます。

コールタイプ - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、このレポートのグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName.
日時 (DateTime)	レコードが生成された日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Call_Type_Interval.DateTime
SL	そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevel
SL 内放棄 (Aban Within SL)	インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Unified CC と、トランスレーションルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevelAband

カラム (フィールド)	説明
ASA	<p>平均応答時間。コールが最初のスキルグループキューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\frac{\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime}}{\text{Call_Type_Interval.CallsAnswered}}$</p>
タスク (TASKS)	
受信コンタクト (Offered)	<p>そのインターバルの間に、このコールタイプが受信したタスク。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.CallsOffered</p>
キューからの割り当て (Assigned from Q)	<p>インターバルの間にキューから割り当てられてルーティング対象となった、そのコールタイプのタスクの数。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.RouterQueueCalls</p>
応答 (Answered)	<p>インターバルの間にエージェントが応答した、このコールタイプのコールの合計数。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.CallsAnswered</p>
応答時間 (AWT)	<p>応答待機時間。インターバルの間に、このコールタイプで処理された、すべてのコールの平均応答時間 (秒)。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.AnswerWaitTime</p>
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
処理 (Handled)	<p>そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.CallsHandled</p>

カラム (フィールド)	説明
放棄 (Aban)	<p>VRU 内にある間 (つまり、音声メニュー オプションのプロンプト中または聞き取り中) の放棄呼、スキルグループにキューイング中の放棄呼、およびエージェントデスクトップでの放棄呼の合計数。この値には、キューにない放棄呼数も含まれます。たとえば、VRUプロンプトを聞いているときに発信者が電話を切った場合も含まれます。そのため、キューイングされる前の VRU の放棄呼数は、TotalCallsAband から RouterCallsAbandToAgent と RouterCallsAbandQ を引いた数になります。ショートコールは含まれません。</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.TotalCallsAband</p>
リターン (Return)	<p>インターバルの間にか [リターン (Return)] ノードにルーティングした、このコールタイプのタスクの数。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Interval.ReturnBusy + Call_Type_Interval.ReturnRing + Call_Type_Interval.ReturnRelease</p>
デフォルト処理 (Default Treatment)	<p>インターバルの間にデフォルトの処理または [終了 (end)] ノードに移動した、このコールタイプのタスクの数。</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted</p>
ネットワーク ルーティング (Network Routed)	<p>インターバルの間にキャリアがルーティングした、このコールタイプのタスクの数。事前にルーティング済みのコールは、キャリアがコールのルーティング先を決定します。</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted</p>
フローアウト (Flow Out)	<p>インターバルの間に別のコールタイプへフローアウトした、このコールタイプのタスクの数。</p> <p>導出方法 : Call_Type_Interval.OverflowOut</p>

カラム (フィールド)	説明
エラー (Calls Error)	<p>インターバルの間にエラーが発生したか、まだ完了していなかった、このコールタイプのコールの数。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount$</p>
その他 (Other)	<p>インターバルの間にエージェント以外のターゲットヘルレーティングされたか、リダイレクトされた、このコールタイプのショートタスクの数。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls$</p>
% キュー (% Queued)	<p>そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Call_Type_Interval.CallsQHandled / Call_Type_Interval.CallsHandled)$</p>
% 放棄 (% Aban)	<p>インターバルの間にこのコールタイプに到着し、放棄されたすべてのタスクのパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(Call_Type_Interval.TotalCallsAband / (Call_Type_Interval.CallsHandled + Call_Type_Interval.TotalCallsAband + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.ReturnBusy + Call_Type_Interval.ReturnRing + Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted + Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted + Call_Type_Interval.OverflowOut + Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.ReturnRelease + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls + Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.AgentErrorCount))$</p>

カラム (フィールド)	説明
平均放棄時間 (Avg Aban Delay)	<p>現在のインターバルの間に、このコールタイプで終了したすべての放棄呼の平均遅延時間。この値には、キュー内の放棄呼、IVRにある間の放棄呼（プロンプトまたはセルフサービス）、エージェントの電話が呼びされている間またはエージェントの電話にルーティングされている間の放棄呼が含まれます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime} / \text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}$</p>
ショートコール (Short Calls)	<p>Call_Type Abandon Call Wait Time 中の放棄呼数。この期間の後の放棄呼は、ショートコールではなく放棄呼と見なされます。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval.ShortCalls</p>
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	<p>この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval最大コールキュー (MaxCallsQueued)</p>
MaxCallWaitTime	<p>この期間内にコールが処理（放棄または応答）されるまでに待つ必要があった最長時間。</p> <p>導出方法：Call_Type_Interval最長コール応答時間 (MaxCallWaitTime)</p>

レポートのサマリー

- **コールタイプサマリー (Call Type Summary)**

レポートにある各コールタイプのフィールド合計。ただし、SL（サービスレベル）フィールドを除きます。SLフィールドの値はパーセンテージです。

- **レポートサマリー (Report Summary)**

レポートにあるすべてのコールタイプのフィールド合計。ただし、SL（サービスレベル）フィールドを除きます。SLフィールドの値はパーセンテージです。サマリーには、最大コールキュー (MaxCallsQueued) と最長コール応答時間 (MaxCallWaitTime) の最大も表示されます。

コールタイプキューのインターバル全フィールド

このテンプレートから生成されたレポートには、コールタイプ ID 内のスキルグループおよびプレジジョンキューのサマリー統計が表示されます。この情報は、リソースへのキューの結合や、予測およびスケジュールの作成に使用すると便利です。

注：Unified CCE では、特定のデータの有無は、エンタープライズキューイングの使用とトランスレーションルーティングが実装されているかどうかで異なります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは最初にコールタイプで、次に日時でグループ化されます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type
- Precision_Queue
- Call_Type_SG_Interval
- Attribute
- Router_Queue_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call_Type_Skill_Interval のテーブルから直接取得されます。

コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法 : Call_Type.EnterpriseName
プレシジョンキュー (Precision Queue) または スキルグループ名 (Skill Group Name)	スキルグループまたはエージェントプレシジョンキューのエンタープライズ名。プレシジョンキュー名の横にある属性表示によって、プレシジョンキューを識別できます。 導出方法 : Skill_Group.Enterprise または Precision_Queue.EnterpriseName
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時。 導出方法 : Call_Type_SG_Interval.DateTime
属性 (Attributes)	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
処理 (Handled)	そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。 導出方法 : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
AHT	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_SG_Interval.HandleTime/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled
% キュー (%Queued)	そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_SG_IntervalCallsQHandled/Call_Type_Skill_Group_Interval.CallsHandled
SL	そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。 導出方法 : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel

カラム (フィールド)	説明
ASA	<p>平均応答時間。コールが最初のスキルグループキューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered}$</p>
SL 内放棄 (Aban Within SL)	<p>インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Unified CC と、トランスレーションルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。</p> <p>導出方法：$\text{Call_Type_Interval.ServiceLevelAband}$</p>
キュー内放棄 (Aban in Queue)	<p>そのインターバルの間にルータ キュー内で放棄されたコールタイプへのコールの数。</p> <p>導出方法：$\text{Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ}$.</p>
MaxCallWaitTime	<p>コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。この値には、ネットワーク キューでの時間、ローカル キューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。</p> <p>導出方法： $\text{Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime}$</p>
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	<p>この間隔の間にこのスキルグループに対してキューイングされた最大コール数。複数のスキルグループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキルグループのカウントに追加されます。</p> <p>導出方法：$\text{Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued}$</p>

レポートのサマリー

サマリー行には、最大コールキュー (MaxCallsQueued) と最長コール応答時間 (MaxCallWaitTime) の最大が表示されます。

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールド

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールドレポートは、インターバルの間の各コールタイプにおけるコールタイプとスキルグループの統計情報（要約）を示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、まずコールタイプ名でグループ化され、次にスキルグループ名と日時でグループ化されます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type_SG_Interval
- Call_Type
- Skill_Group

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call_Type_Skill_Intervalのテーブルから直接取得されます。

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム（フィールド）	説明
コールタイプ名（Call Type Name）	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName
スキルグループ名（Skill Group Name）	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.Enterprise

カラム (フィールド)	説明
日時 (DateTime)	<p>選択した行のデータの日時。</p> <p>導出方法 : Call_Type_SG_Interval.DateTime</p>
処理 (Handled)	<p>そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.</p>
AHT	<p>そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_SG_Interval.Handle Time/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled</p>
% キュー (%Queued)	<p>そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled</p>
SL	<p>そのインターバルのサービス レベルの計算に使用されたサービス レベル タイプ。</p> <p>導出方法 : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel</p>
ASA	<p>平均応答時間。コールが最初のスキルグループキューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて 1 日の間でも変化するため、この値はサービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.</p>
SL 内放棄 (Aban Within SL)	<p>インターバルの間に、サービス レベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Unified CC と、トランスレーションルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。</p> <p>導出方法 : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband</p>
キュー内放棄 (Aban in Queue)	<p>そのインターバルの間にルータ キュー内で放棄されたコールタイプへのコールの数。</p> <p>導出方法 : Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ</p>

カラム (フィールド)	説明
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	この間隔の間にこのスキルグループに対してキューイングされた最大コール数。複数のスキルグループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキルグループのカウントに追加されます。 導出方法 : Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued
MaxCallWaitTime	コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。この値には、ネットワークキューでの時間、ローカルキューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。 導出方法 : Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime

レポートのサマリー : サマリー行には、AHT、ASA、および [% キュー (%Queued)] からの平均、および [処理 (Handled)] の合計、[SL 内放棄 (Aban Within SL)]、[キュー内放棄 (Aban in Queue)] が表示されます。

IVR ポートパフォーマンス - 履歴

Cisco IVR のビジネスを決定し、IVR キャパシティ プランニングのためにビジューのパーセンテージなどの情報を評価するには、このレポートを使用します。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化 : このレポートは、IVR レポートでグループ化されます。

値リスト : トランク

データを検索するデータベーススキーマテーブル : Trunk Group および Trunk_Group_Half_Hour。

IVR ポートパフォーマンス履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

このテンプレートで追加で使用できるフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に記載されているように Trunk Group および Trunk_Group_Half_Hour テーブルから取得されます。

IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるグリッド ビュー レポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム (フィールド)	説明
IVR ポート (IVR Ports)	トランク グループが使用した IVR ポートの名前。 導出方法 : Trunk_Group.EnterpriseName
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Trunk_Group_Half_Hour.DateTime
ポート (Ports)	インターバルの終了時点での、グループ内のサービス中のポートの数。 導出方法 : Trunk_Group_Half_Hour.TrunksInService
% 使用中 (% Busy)	インターバルの間にサービス中のトランク グループが使用中であった時間のパーセンテージ (インバウンドのみ)。 導出方法 : $\text{Trunk_Group_Half_HourInUseInboundTime} / \text{Trunk_Group_Half_HourServiceTime}$
全ポート使用中 (All Ports Busy)	インターバルの間に、このグループのすべてのポートが使用中であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Trunk_Group_Half_Hour.AllTrunksBusy

レポート サマリー (Report Summary)

このレポートには、各インターバルでの各 IVR ポートのグループ サマリーが含まれています。すべての IVR ポートのすべてのフィールドを示すレポート サマリーも含まれています。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

ペリフェラルスキルグループ - 履歴全フィールド

Peripheral スキルグループ レポートは、平均応答時間、処理済コールなどのスキルグループあたりの主要な統計情報や、スキルグループあたりのエージェント状態時間を示します。スキルグループのパフォーマンスを評価するには、このレポートを使用します。

注 : 完了済みのタスクとは、(レポートの行に) 表示されている時間枠の間に完了したすべてのタスクです。これには、表示されている時間枠よりも前に開始されたタスクも含まれます。ただし、ローカル ACD キューにおいて顧客が放棄したタスクは含まれません。

このレポートには、エンタープライズスキルグループ - 履歴レポートと同じデータが表示されます。ただし、スキルグループ別ではなくメディア別にまとめられている点が異なります。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートにはグリッド ビューと積み上げ棒グラフ ビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループ名でグループ化されます。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Media_Routing_Domain
- Skill_Group
- Skill_Group_Interval

ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。また、このレポートで使用できるほとんどのフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Skill_Group_Interval テーブルから取得されます。

[エンタープライズスキルグループ (Enterprise Skill Group)] は例外で、Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。

1つを除くほとんどのフィールドはデータベースから直接値を取得します。

例外はFTEエージェントの状態フィールドです。これらはインターバルレポートの設定方法に基づいて計算されます。たとえば、[FTE エージェント アクティブ (FTE Agents Active)] は、(Skill_Group_Interval.TalkTime/1800) または (Skill_Group_Interval.TalkTime/900) から導出されます。

ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	スキルグループのエンタープライズ名および ID。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.SkillTargetID)
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
エンタープライズ キュー (Ent Queued)	<p>インターバルの間にこのスキルグループにキューイングされたタスクの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterQueueCalls + Skill_Group_Interval.CallsQueued</p>
ASA	<p>スキルグループの平均応答時間 (HH:MM:SS 形式) は、タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機した時間とエージェントデスクトップで呼び出していた時間の合計を、応答されたタスクの数で除算したもの。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered</p>
サービス レベル (SERVICE LEVEL)	
SL 内応答 (SL Ans)	<p>直前のインターバルの間に、スキルグループにルーティングされたか、スキルグループのキューに入ったコールの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCalls</p>
SL 内放棄 (SL Aban)	<p>直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCallsAband</p>
完了タスク (COMPLETED TASKS)	
合計 (Total)	<p>インターバルの内にこのスキルグループが完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer</p>
放棄 (Aban)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing</p>

カラム (フィールド)	説明
RONA	直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたコールの数。 導出方法： Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls
処理 (Handled)	インターバルの間にこのスキルグループ内で処理された、ルーティングされたタスクの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.CallsHandled
AHT	このスキルグループに送信されたタスクの平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均アクティブ時間 (AAT)	このスキルグループに送信されたタスクの平均アクティブ時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法： Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
保留中放棄 (Aban Hold)	スキルグループが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法：Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
完了タスクのグループ化の終了 (End of Completed Tasks Grouping)	
転送受信 (Trans In)	インターバルの間にこのスキルグループに転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールが完了すると更新されます。 導出方法：Skill_Group_Interval.TransferInCalls
転送発信 (Trans Out)	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この数には、コンサルタティブコールが含まれます。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 導出方法： Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls

コラム (フィールド)	説明
外部発信 (Ext Out)	<p>デフォルトのスキルグループの場合：そのインターバルの間に、エージェントがアウトバウンドコールを開始した回数。ルーティングスキルグループの場合：そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。</p> <p>導出方法：Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
エージェント状態時間 (AGENT STATE TIME)	
アクティブ時間 (Active Time)	<p>そのインターバルの間に、スキルグループのエージェントがアクティブ状態であった時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法：Skill_Group_Interval.TalkTime</p>
保留時間 (Hold Time)	<p>このスキルグループ内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます (コール数はこのレポートに表示されません)。</p> <p>導出方法：Skill_Group_Interval.HoldTime</p>
% 対応タスクなし (% Not Active)	<p>スキルグループ内のエージェントのうち、現在タスクを行っておらず、コールまたはタスクを受け入れる準備ができていないエージェントのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
% 待受停止 (% Not Ready)	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
% 対応中 (% Active)	<p>スキルグループ内のエージェントのうち、受信タスクで作業を行っているか、いずれかの通話中状態であるエージェントのパーセンテージ。</p> <p>導出方法： $(\text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingInTime} + \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOutTime} + \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOtherTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingAutoOutTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingPreviewTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingReserveTime}) / \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 保留中 (% Hold)	<p>エージェントが保留状態または一時停止状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法：$(\text{Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime})$</p>
% 予約済 (% Reserved)	<p>エージェントが予約済み時間で作業をしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法：$(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime})$.</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>エージェントが受信コールまたは発信コールの後の後処理状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法：$(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
最大キュー (Max Queued)	<p>この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。</p> <p>導出方法： $\text{Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued}$</p>

カラム (フィールド)	説明
最長キュー (Longest Queued)	この期間内にコールが処理 (放棄、応答など) されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime
AbandonRingCalls	エージェントの位置で呼び出している間に放棄されたスキルグループへの ACD コールの合計数。この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls
CallsAnswered	レポート インターバル中にこのスキルグループに関連付けられたエージェントによって応答されたコール数。この値は、PG によって設定されます。応答されたコールの数には、処理済コールと受信済みの内線コールだけが含まれます。この値は、コールが応答されたときに増加します。 導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsAnswered

レポートサマリー : 各スキルグループ名のサマリーと全体のレポートのサマリーがあります。サマリー行には、RouterMaxCallsQueued と RouterQueueCalls の最大が表示されます。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴

プレシジョンキュー放棄/応答分布を使用して、(ルーティングで) 発信者が放棄する場所、一般的な待機時間、発信者の許容値を特定します。このテンプレートから生成されるレポートには、各プレシジョンキューについて、レポート期間内の個々のインターバルにおける応答呼数および放棄呼数が、インターバルごとのサマリーで表示されます。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

値リスト : プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Attribute
- Bucket_Intervals
- Precision_Queue

- Router_Queue_Interval
- Skill_Group_Interval

プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このテンプレートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise』に説明されているように Skill_Group_Interval テーブルと Bucket_Intervals テーブルから入力されます。

次のフィールドは Skill_Group_Interval テーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime
- [バケットインターバルID (BucketIntervalID)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID
- [処理コール (Calls Handled)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled
- [スキルターゲットID (Skill Target ID)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.SkillTargetID
- [キュー内放棄遅延 (DelayQAban)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime
- [ルータコール放棄 (Router Calls Aban)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ

次の利用可能フィールドは Bucket_Intervals テーブルから取得します。

[インターバル1 (Interval 1)] ~ [インターバル10 (Interval 10)] : 導出方法 : Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9 (UpperBound9 より大きいインターバルは 10 番目のインターバルになります)。

プレジジョンキュー放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue)	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョンキューID。 導出方法 : Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID

カラム (フィールド)	説明
属性 (Attributes)	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
日時 (DateTime)	レポート インターバルの開始日時。 導出方法 : Router_Queue_Interval.DateTime
ASA	タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出される平均応答時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_IntervalAnswerWaitTimeSkill_Group_IntervalCallsAnswered
インターバル 1 (Interval 1) ~ インターバル 10 (Interval 10)	
インターバル (Interval)	コールを処理する必要がある時間。 導出方法 : Bucket_Interval.UpperBound1 (~ 9)。
応答 (Answered)	このインターバルの間に応答されたコールの数。 導出方法 : RouterQueueInterval.AnsInterval1 (~ 10)。
放棄 (Abandoned)	このインターバルの間に放棄されたコールの数。 導出方法 : RouterQueueInterval.AbandInterval1 (~ 10)。
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	この間隔の間のこのスキルグループのキュー内の最大コール数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued
MaxCallWaitTime	この期間内にコールが放棄または応答されるまでに経過した最長時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime

プレジジョンキューの効率

プレジジョンキューの効率は、手順ごとのコンタクトの処理を識別することによってプレジジョンキューロジックの効率と効果を報告します。

プレジジョンキューの効率は、インターバルレポートです。

プレジジョンキューの効率レポートは、複数のインターバルにわたるトレンドを示すのであり、特定のインターバル内の数値を調整することを目的としてはいません。

コールは複数のインターバルにまたがるのが可能なため、コールを前のインターバルで受信して、1秒後に応答することも可能です。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレジジョンキュー名でグループ化されます。

値リスト：プレジジョンキュー

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Attribute
- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval

プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Router_Queue_Interval テーブルから導出されます。

プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを以下に示します。

[オーバーフロー (Overflow)] および [スキップ (Skipped)] は次の手順に関連するため、ステップ 10 では適用されず（続くステップがありません）、そのため、レポートのステップ 10 には表示されません。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue)	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョンキュー ID。 導出方法 : Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID
属性 (Attributes)	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
日時 (DateTime)	レポート インターバルの開始日時。 導出方法 : Router_Queue_Interval.DateTime
手順 1 (Step 1) ~ 手順 10 (Step 10)	
受信コンタクト (Offered)	この手順で受信されたコールの数。 導出方法 : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
応答 (Answered)	このプレジジョンキューで受信されたすべてのコールのうち、この手順で応答されたコールの合計。 導出方法 : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
PrecisionQueueChart	これはプレジジョンキューの効率のドリルダウン レポートへのリンクです。詳細については、 プレジジョンキュー効率のドリルダウン 、(149 ページ) を参照してください。

プレジジョンキュー効率のドリルダウン

プレジジョンキュー効率のドリルダウン レポートは、プレジジョンキュー名と絶対的な日付範囲でフィルタリングされます。15分間または30分間のインターバルごとに、プレジジョンキューの各手順で応答されたコールのパーセンテージが、積み上げ棒グラフで表示されます。

Y 軸は応答されたパーセンテージ、X 軸は時間を示します。

インターバルごとの測定のため、1つの手順で応答されたパーセンテージが100%を超過する場合があります。これは、あるインターバルでかけられたコールに対する応答が別のインターバルになることもあるからです。

複数のプレジジョンキューを選択すると、応答されたパーセンテージが200%まで大きくなる場合もあります。

プレシジョンキュー効率のドリルダウンレポートは、複数のインターバルにわたるトレンドを示すのであり、特定のインターバル内の数値を調整することを目的としてはいません。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートには、積み上げ棒グラフ ビューしかありません。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval

プレシジョンキューのインターバル-全フィールド

プレシジョンキューのパフォーマンスおよびスタッフを評価するには、このレポートを使用します。プレシジョンキューのインターバルは、プレシジョンキューごとの平均応答速度、処理済みのコンタクト、およびエージェント状態時間などの主要な統計情報を提供します。プレシジョンキューのインターバル レポートはペリフェラル スキル グループ履歴に相当します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Attribute
- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval
- Skill_Group_Interval

プレシジョンキューのインターバル-全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue)	エージェントプレジジョンキューのエンタープライズ名。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
属性 (Attributes)	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
日時 (Date Time)	選択した行のデータの日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime
キューイングコール数 (Calls Queued)	導出方法: Router_Queue_Interval.QueueCalls
ASA	タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出されるプレジジョンキューの平均応答時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
サービス レベル	
サービスレベル (Service Level)	そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。 導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevel
SL 内応答 (SL Ans)	直前のインターバルの間にプレジジョンキューにキューイングされたか、プレジジョンキューにルーティングされたコールの数。 導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsOffered
SL 内放棄 (SL Aban)	直前のインターバルの間に、プレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。 導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband
完了タスク (Completed Tasks)	

カラム (フィールド)	説明
合計 (Total)	<p>インターバルの間にこのプレジジョンキューによって完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer)</p>
放棄 (Aban)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>直前のインターバルの間に、プレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたコールの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
処理 (Handled)	<p>インターバル中にキューイングされたプレジジョンキュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
AHT	<p>インターバルの間に、プレジジョンキューのタスク処理においてエージェントが費やした平均時間。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
平均アクティブ時間 (AAT)	<p>このプレジジョンキューに送信されたタスクの平均アクティブ時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>

コラム (フィールド)	説明
保留中放棄 (Aban Hold)	プレジジョンキューへ提供されたタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
転送受信 (Trans In)	インターバルの間に、このプレジジョンキューに転送されたコールの処理に費やされた時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.TransferInCallsTime
転送発信 (Trans Out)	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはプレジジョンキューに転送したタスクの数。この数には、コンサルタティブコールが含まれます。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 導出方法 : Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
外部発信 (Ext Out)	デフォルトのプレジジョンキューの場合 : そのインターバルの間に、エージェントが発信の外部コールを開始した回数。ルーティングのプレジジョンキューの場合 : そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
エージェント状態時間 (Agent State Time)	
アクティブ時間 (Active Time)	そのインターバルの間に、プレジジョンキューのエージェントがアクティブ状態であった時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.TalkTime
保留時間 (Hold Time)	このプレジジョンキュー内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます (コール数はこのレポートに表示されません)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.HoldTime

カラム (フィールド)	説明
ログオン期間 (Log On Duration)	エージェントがこのスキルグループにログインしていた継続時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% 対応タスクなし (% Not Active)	エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : $\text{Skill_Group_Interval.AvailTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$
% 待受停止 (% Not Ready)	エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : $\text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$
% 対応中 (% Active)	エージェントがこのプレジジョンキューでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : $(\text{Skill_Group_Interval.TalkInTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkOutTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$
% 保留中 (% Hold)	エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : $\text{Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$

カラム (フィールド)	説明
% 予約済 (% Reserved)	<p>タスクをこのプレジジョンキューから待機する間にエージェントが予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 後処理 (% Wrap Up)	<p>このプレジジョンキューへの受信コールまたはこのプレジジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% 稼働率 (% Utilization)	<p>直近5分間に、プレジジョンキューのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法： $\text{Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5}$</p>
応答コール (Calls Ans)	<p>すべてのペリフェラルにおいて、このプレジジョンキューで応答されたコールの数。</p> <p>導出方法：$\text{Router_Queue_Interval.CallsAnswered}$</p>
呼出中放棄 (Aban Ring)	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法：$\text{Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls}$</p>

カラム (フィールド)	説明
MaxCallWaitTime	コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。これには、ネットワークキューでの時間、ローカルキューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。 導出方法： Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	このインターバルの間にこのプレジジョンキューに対してキューイングされた最大コール数。複数のプレジジョンキューに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各プレジジョンキューのカウン트에追加されます。 導出方法：Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

プレジジョンキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。また、このレポートで使用できるほとんどのフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise』で説明されているように、Router_Queue_Interval および Skill_Group_Interval テーブルから取得されます。

スキルグループ放棄/応答分布 - 履歴

スキルグループ放棄/応答分布 - 履歴レポートは、スキルグループ内で発信者が放棄された場所、および発信者の一般的な待機時間を特定します。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Bucket_Intervals
- Skill_Group

- Skill_Group_Interval

スキルグループ放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、次のテーブルからデータが入力されます。

これらの利用可能なフィールドは、Skill_Group_Interval テーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime
- [バケットインターバルID (BucketIntervalID)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID
- [処理コール数 (Calls Handled)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled
- [スキルターゲットID (Skill Target ID)] : 導出方法 : Skill_Group_Interval.SkillTargetID
- [遅延キュー放棄 (DelayQAban)] : Skill_Group_Interval.CallDelayAbandTime
- [ルータコール放棄 (Router Calls Aban)] : Skill_Group_Interval.TotalCallsAband

これらのフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある『Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise』に記載の Bucket_Intervals テーブルから導出されます。

[インターバル 1 (int1)] ~ [インターバル 9 (int 9)] : 導出方法 :
Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9

スキルグループ放棄/応答分布 - 履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

インターバルフィールドの見出しは動的ヘッダーです。定義したインターバルを表示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName

カラム (フィールド)	説明
日時 (Date Time)	<p>コール タイプ インターバル データが生成された日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。</p> <p>選択した期間内のインターバルごとに、選択した各コール タイプのサマリー行が表示されます。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.DateTime</p>
ASA	<p>平均応答時間。コールが最初のスキルグループキューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。この時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて 1 日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/Skill_Group_Interval.CallsAnswered</p>
[インターバル 1]- 応答/放棄 (Int 1 Ans and Aban)	<p>計測を開始するように設定された時点からインターバル 1 までの間の応答呼数または放棄呼数。システム デフォルトのインターバル 1 は 8 秒です。例 : 00:00 - 00:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(1) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(1).</p>
[インターバル 2]- 応答/放棄 (Int 2 Ans and Aban)	<p>インターバル 1 からインターバル 2 までの間の応答呼数または放棄呼数。システム デフォルトのインターバル 2 は 30 秒です。例 : 00:08 - 00:38</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(2) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(2).</p>
[インターバル 3]- 応答/放棄 (Int 3 Ans and Aban)	<p>インターバル 2 からインターバル 3 までの間の応答呼数または放棄呼数。システム デフォルトのインターバル 3 は 60 秒 (1 分) です。例 : 00:38 - 01:38</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(3) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(3).</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル 4]- 応答/放棄 (Int 4 Ans and Aban)	<p>インターバル 3 からインターバル 4 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 4 は 90 秒 (1 分 30 秒) です。例 : 01:38 - 03:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(4) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(4).</p>
[インターバル 5]- 応答/放棄 (Int 5 Ans and Aban)	<p>インターバル 4 からインターバル 5 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 5 は 120 秒 (2 分) です。例 : 03:08 - 05:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(5) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(5).</p>
[インターバル 6]- 応答/放棄 (Int 6 Ans and Aban)	<p>インターバル 5 からインターバル 6 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 6 は 180 秒 (3 分) です。例 : 05:08 - 08:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(6) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(6).</p>
[インターバル 7]- 応答/放棄 (Int 7 Ans and Aban)	<p>インターバル 6 からインターバル 7 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 7 は 300 秒 (5 分) です。例 : 08:08 - 13:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(7) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(7).</p>
[インターバル 8]- 応答/放棄 (Int 8 Ans and Aban)	<p>インターバル 7 からインターバル 8 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 8 は 600 秒 (10 分) です。例 : 13:08 - 23:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(8) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(8).</p>
[インターバル 9]- 応答/放棄 (Int 9 Ans and Aban)	<p>インターバル 8 からインターバル 9 までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル 9 は 1200 秒 (20 分) です。例 : 23:08 - 43:08</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Interval.AnsInterval(9) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(9).</p>

カラム (フィールド)	説明
> [インターバル 9]- 応答/放棄 (> Int 9 Ans and Aban)	レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数 (分および秒の形式)。例: > 43:08 導出方法: Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(10).
最大コールキュー (MaxCallsQueued)	この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。 導出方法: Skill_Group_Interval.最大コールキュー (MaxCallsQueued)
MaxCallWaitTime	この期間内にコールが処理 (放棄または応答) されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法: Skill_Group_Interval最長コール応答時間 (MaxCallWaitTime)

レポート サマリー: サマリー行には、平均応答時間カラムと放棄平均遅延カラムの平均、インターバルカラムの合計、MaxCallsQueued および MaxCallWaitTime カラムの最大が表示されます。



第 18 章

リアルタイム全フィールドレポートテンプレート

- エージェントプレジジョンキューのメンバーシップ, 161 ページ
- エージェントキュー-リアルタイム, 163 ページ
- エージェント-リアルタイム, 168 ページ
- エージェントスキルグループ-リアルタイム (Agent Skill Group Real Time) , 171 ページ
- エージェント状態リアルタイム グラフ, 175 ページ
- エージェントチーム-リアルタイム, 176 ページ
- エージェントチーム状態数-リアルタイム, 179 ページ
- コールタイプ-リアルタイム, 183 ページ
- Peripheral スキルグループ-リアルタイム全フィールド, 185 ページ
- プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド, 190 ページ
- プレジジョンキューステップ-リアルタイム, 194 ページ
- システム容量-リアルタイム, 196 ページ

エージェントプレジジョンキューのメンバーシップ

エージェントプレジジョンキューのメンバーシップは、プレジジョンキュー内のエージェントのアクティブなメンバーシップを、それらのプレジジョンキューの属性とともに表示します。このメンバーシップは動的なため、この情報はリアルタイムでのみ表示されることに注意してください。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、エージェント名でグループ化されます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Attribute
- Person
- Precision Queue

エージェント プレジジョン キューのメンバーシップ グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールドから取得されます。

次の点にも注意してください。

- [プレジジョン キュー (Precision Queue)] は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。
- 属性 [1-n] は Attribute.EnterpriseName から導出されます。

エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName ", " Person.FirstName
プレジジョン キュー (Precision Queue)	エージェントが関連付けられるプレジジョン キュー。 導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName
属性 (Attributes)	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。

エージェントキュー-リアルタイム

エージェントキュー-リアルタイムは、スキルグループとプレシジョンキューを組み合わせた情報を提供します。複数のスキルやプレシジョンキューを持つエージェントは、このレポートでそれぞれについての行項目があることに注意してください。スキルグループとプレシジョンキューのアクティビティおよびスタッフ要件を理解するには、このレポートを使用します。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

グループ化：このレポートは、スキルグループ名でグループ化されます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Attribute
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Precision Queue
- Reason_Code
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

エージェントキュー-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Real_Time テーブルのフィールドから取得されます。

次の点にも注意してください。

- [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。

- [エンタープライズ名 (Enterprise Name)] は、Agent.EnterpriseName から導出されます。

エージェント キュー-リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順 (左から右) に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue) またはスキルグループ名 (Skill Group Name)	<p>プレジジョン キュー (Precision Queue) またはスキルグループ名 (Skill Group Name)</p> <p>[プレジジョン キュー (Precision Queue)] は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名 (Skill Group Name)] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
属性 (Attributes)	プレジジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。
エージェント名 (Agent Name)	<p>エージェントの姓名。</p> <p>導出方法: Person.LastName + ", " + Person.FirstName</p>
エンタープライズキュー (現在) (Ent Queued Now)	<p>現在このスキルグループまたはプレジジョン キューに対してキューイングされているタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
内線番号 (Extension)	<p>エージェントがログインしている内線電話番号。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Extension</p>

カラム (フィールド)	説明
エージェント状態 (Agent State)	このスキル グループまたはプレジジョン キュー内のエージェントの現在の状態。「エージェント状態」を参照。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
ログオン日時 (Log On DateTime)	エージェントがスキル グループまたはプレジジョン キューにログインした日時。形式は MM/DD/YYYY および HH:MM:SS (時、分、秒)。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLogin
現在の状態の期間 (Duration In Current State)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())
モバイルエージェント モード (Mobile Agent Mode)	エージェントが接続されているモード (Unified CCE にもみ表示されます) <ul style="list-style-type: none"> • 0 = モバイルではない (ローカル エージェント。通常の ACD/Unified CCE 電話または音声以外のタスク) • 1 = コールごと (モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます) • 2 = 固定接続 (モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります) 導出方法 : Agent_Real_Time.PhoneType
モバイルエージェント電話番号 (Mobile Agent Phone#)	モバイル エージェント (リモートで作業するエージェント) の現在の電話番号。Unified CCE に対してのみ入力されます。 導出方法 : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber
理由コード (Reason Code)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。このコードが定義されていない場合は、0 と表示されます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode

コラム (フィールド)	説明
SV アシスト リクエスト (Supv Assist Reqstd)	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい (Yes)]/[いいえ (No)]で示します。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
接続先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Destination</p>
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他の着信 • 4 = その他の発信/アウトバウンドダイレクトプレビュー • 5 = アウトバウンド予約 • 6 = アウトバウンドプレビュー • 7 = アウトバウンドプレディクティブ/プログレッシブ <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Direction</p>

コラム (フィールド)	説明
MRD で受信可 (Avail In MRD)	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディアルーティングドメインで Unified ICM が対応可能) • YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能) <p>メディアルーティングドメイン (MRD) でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに対応できます。エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM がこのエージェントに割り当てることができます。エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.AvailableInMRD</p>
アクティブ タスク (Active Tasks)	<p>エージェントが作業している、このスキルグループに関連付けられているタスクの数。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.CallInProgress</p>
AgentSkillTargetID	<p>エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID とともにスキルグループメンバーを識別します。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.SkillTargetID</p>
SkillTargetID	<p>企業内のすべてのスキルターゲット間で一意の ID です。</p> <p>導出方法 : Skill_Group.SkillTargetID</p>

エージェント - リアルタイム

このレポートは、選択したエージェントのテーブルを表示します。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとに表示されます。エージェントリアルタイムは、エージェントが通話中であった時間や、エージェントが音声またはチャットのやり取りを現在しているかなど、現在の個々のエージェントのアクティビティに関する情報を提供します。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、エージェント名でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Precision_Queue
- Reason_Code
- Service
- Skill_Group

エージェント - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Real_Time テーブルのフィールドから取得されます。

次の点に注意してください。

- [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [エンタープライズ名 (Enterprise Name)] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。

エージェント-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName "," Person.FirstName
プレジジョンキュー（Precision Queue）またはスキルグループ名（Skill Group Name）	<p>[プレジジョンキュー（Precision Queue）]または[スキルグループ名（Skill Group Name）]または[該当なし（Not Applicable）]。</p> <p>[プレジジョンキュー（Precision Queue）]は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは[該当なし（Not Applicable）]と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名（Skill Group Name）]は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは[該当なし（Not Applicable）]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
属性（Attributes）	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。</p> <p>導出方法：Attribute.EnterpriseName</p>

カラム (フィールド)	説明
エージェント状態 (AgentState)	エージェントの現在の状態。 導出方法 : Agent_Real_Time.AgentState
接続先 (Destination)	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 導出方法 : Agent_Real_Time.Destination
方向 (Direction)	アクティブなタスクの方向。 <ul style="list-style-type: none"> • インバウンド (In) (インバウンドタスク : 音声以外のタスクは必ずインバウンドです) • アウトバウンド (Out) (発信外部タスク) • その他 (Other) (発信タスクまたは受信内部タスク) • 該当なし (Not Applicable) (ログインしているエージェントがスキルグループ内で非アクティブな場合) 導出方法 : Agent_Real_Time.Direction
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())
理由コード (Reason Code)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。このコードが定義されていない場合は、0と表示されます。 レポートに理由コードを表示するには、エージェントの CTIOS デスク設定と CTIOS レジストリ設定を設定する必要があります。この設定を行うには、Unified ICM Configuration Manager の Agent Desk Settings List ツールを使用します。 導出方法 : Agent_Real_Time.ReasonCode

エージェントスキルグループ - リアルタイム (Agent Skill Group Real Time)

エージェントスキルグループ - リアルタイム レポートは、選択したスキルグループのエージェントのテーブルを表示します。このテーブルには、現在の状態、現在の状態が継続している期間、モバイルエージェントモード、エージェントがログオンする各メディアルーティングドメイン内のコール方向などの、各エージェントの現在のアクティビティに関する情報が表示されます。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、スキルグループでグループ化され、エージェント名でソートされます。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Reason_Code
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

エージェントスキルグループ - リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.htmlにある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Real_Time および Skill_Group_Real_Time テーブルから入力されます。

エージェントスキルグループ - リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順 (左から右) に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	<p>選択したスキル グループのスキル グループ エンタープライズ名。</p> <p>導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName</p>
エージェント名 (Agent Name)	<p>エージェントの姓名。</p> <p>導出方法 : Person.LastName + ", " + Person.FirstName</p>
エンタープライズ キュー (現在) (Ent Queued Now)	<p>現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
内線番号 (Extension)	<p>エージェントがログインしている内線電話番号。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Extension</p>
エージェント状態 (Agent State)	<p>このスキルグループのエージェントの現在の状態。</p> <p>導出方法 : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState</p>
ログオン日時 (Log On DateTime)	<p>このスキルグループ内でエージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.DateTimeLogin</p>
現在の状態の期間 (Duration In Current State)	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())</p>

カラム (フィールド)	説明
モバイル エージェント モード (Mobile Agent Mode)	<p>エージェントが接続しているモードは次のとおりです (CCE だけに使用されます)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = モバイルではない (ローカルエージェント。通常の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク) • 1 = コールごと (モバイルエージェントの電話が着信コールごとに接続されます) • 2 = 固定接続 (モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります) <p>導出方法 : Agent_Real_Time.PhoneType</p>
モバイル エージェント 電話番号 (Mobile Agent Phone#)	<p>モバイル エージェント (リモートで作業するエージェント) の現在の電話番号。CCE だけに使用されます。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
理由コード (Reason Code)	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。コードが定義されていない場合は、理由コードとして 0 が表示されます。</p> <p>理由コードをレポートに表示するには、エージェントの CTIOS デスク設定および CTIOS レジストリ設定を、理由コードを表示するように設定する必要があります。この設定を行うには、Unified ICM Configuration Manager の Agent Desk Settings List ツールを使用します。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
SV アシスト リクエスト (Supv Assist Reqstd)	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい (Yes)]/[いいえ (No)] で示します。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
接続先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Destination</p>

カラム (フィールド)	説明
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他の着信 • 4 = その他の発信/アウトバウンドダイレクトプレビュー • 5 = アウトバウンド予約 • 6 = アウトバウンドプレビュー • 7 = アウトバウンド予測/進捗 <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Direction</p>

カラム (フィールド)	説明
MRD で受信可 (Avail In MRD)	<p>エージェントがこのメディア ルーティング ドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディア ルーティング ドメインで Unified ICM が対応可能) • YES_APP (メディア ルーティング ドメインでアプリケーションが対応可能) <p>メディア ルーティング ドメイン (MRD) でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに対応できます。エージェントが YES_ICM の場合、Unified ICM がこのエージェントにタスクを割り当てます。エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。YES_ICM の場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
アクティブ タスク (Active Tasks)	<p>エージェントが作業している、このスキル グループに関連付けられているタスクの数。</p> <p>導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

エージェント状態リアルタイム グラフ

このレポートは、さまざまなエージェント状態のエージェントの現在の総数を表す円グラフです。

ビュー：このレポートに使用できるのは円グラフだけです。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベースのスキーマ テーブル：Agent_Real_Time.AgentState

エージェント状態 - リアルタイム円グラフには、次のデータが表示されます。

表 16: エージェント状態 - リアルタイム円グラフ

フィールド	説明
待受停止 (Not Ready)	エージェントにタスクを割り当てることはできません。
待受開始 (Ready)	エージェントは、エージェント デスクトップ ツールで受信可状態に設定しています。
Active	エージェントはタスクまたはコールを処理中です。
後処理 (Wrap Up)	エージェントは、コールの後処理を行っています。
予約済 (Reserved)	エージェントには、コールまたはタスクが提供されています。 音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。
中断 (Interrupted)	エージェントは、中断されたタスクの処理中に、中断されないコールまたはタスクを受信します。
不明 (Unknown)	エージェントの状態は不明です。
保留 (Hold)	アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留 (Hold)] 状態はエージェントがコールに対して確保されることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。

エージェントチーム - リアルタイム

このレポートには、選択したエージェントチームの現在のステータス、および選択したエージェントチーム内の各エージェントの現在のエージェント状態が表示されます。エージェントチーム - リアルタイムは、エージェント状態リアルタイムに類似の情報を提供しますが、チーム別に表示され、グループ化されます。

ビュー: このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

クエリー: このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

グループ化: このレポートはグループ化され、まずエージェントチーム名で、次にスーパーバイザでソートされます。

値リスト: エージェントチーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル:

- Agent
- Agent_Real_Time

- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person
- Precision_Queue
- Service
- Skill_Group

エージェントチーム - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Real_Time テーブルから導出されます。

この他に次のテーブルが使用されます。

• Agent_Team

- [エージェント チーム (Agent Team)] フィールドは、Agent_Team.AgentTeamID から導出されます。
- [プライマリ スーパーバイザ スキル ターゲット ID (PriSupervisor Skill Target ID)] フィールドは Agent_Team.PriSupervisorSkillTargetID から導出されます。

• Person

- [名 (First Name)] は Person.FirstName から導出されます。
- [姓 (Last Name)] は Person.LastName から導出されます。

• Media_Routing_Domain

- [メディア (Media)] フィールドは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

• サービス

- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。

エージェントチーム - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント チーム名 (Agent Team Name)	エージェント チームのエンタープライズ名。 導出方法 : Agent_Team.EnterpriseName
スーパーバイザ (Supervisor)	エージェント チームのプライマリ スーパーバイザ。 導出方法 : Person.LastName ", " Person.FirstName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName ", " Person.FirstName
プレジジョンキュー (Precision Queue) またはスキル グループ名 (Skill Group Name)	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループ名または該当なし。</p> <p>[プレジジョン キュー (Precision Queue)] は、Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキル グループ名 (Skill Group Name)] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
属性 (Attributes)	プレジジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。 導出方法 : Attribute.EnterpriseName
State	エージェントの現在の状態。 導出方法 : Agent_Real_Time.AgentState

カラム (フィールド)	説明
時間 (Duration)	エージェントの状態が最後に変更されてからの経過時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : DATEDIFF(second, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())
理由コード (Reason Code)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は 0 (ゼロ) になります。 導出方法 : Agent_Real_Time.ReasonCode
接続先 (Destination)	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 導出方法 : Agent_Real_Time.Destination
方向 (Direction)	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none"> • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 導出方法 : Agent_Real_Time.Direction

レポートサマリー : エージェントチーム名、各スーパーバイザのサマリー行、および全データのレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

エージェントチーム状態数 - リアルタイム

エージェントチーム状態数は、チームごとのエージェント状態の分布を提供します。現在のチームで使用できるエージェントの人数を特定するには、このレポートを使用します。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

クエリー : このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

グループ化 : このレポートにはグループ化はありません。エージェントチームでソートされます。

値リスト : エージェントチーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person

エージェントチーム状態数 - リアルタイム レポートの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。現在のフィールドのパネルには、表示名（保留など）が表示されます。利用可能なフィールドのパネルには、データベース名（*hold_state*など）が表示されます。

これらのフィールドのデータ取得元は、Person、Agent_Team、Agent_Team_Member、および Agent_Real_Time テーブルです。

このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- [エージェントチーム ID (Agent Team ID)] : 導出方法 : Agent_Team_Member.AgentTeamID
- [メディア (Media)] : 導出方法 : Media_Routing_Domain.EnterpriseName
- [タスク対象 (Eligible for Task)] : 導出方法 : Agent_Real_Time.AvailableInMRD が 0 であるエージェントの人数。

特定のメディアルーティングドメインで、タスクを受け取る資格があるエージェントの人数。

メディアルーティングドメインでは、エージェントが非アクティブ状態（受け入れる準備ができていない状態）であるのに、「タスクに適格」な状態ではないことがあります。

これは、次のような状況で発生します。

- 音声以外のメディアルーティングドメイン : エージェントが現在音声タスクの作業を行っている場合。
- 音声メディアルーティングドメイン : エージェントが現在、メールのタスク以外のマルチメディアタスクの作業を行っている場合。



- (注) メディアルーティングドメインでは、エージェントはタスクの作業が可能でも（アクティブ受信状態）、「タスクに適格」な状態であることがあります。これは、マルチセッションチャット（MSC）メディアルーティングドメインで発生する可能性があります。エージェントが現在 MSC タスクの作業を行っている場合、システムで設定されている上限タスク数に達するまでは、エージェントはタスクの受容に適格です。

エージェントチーム状態数 - リアルタイム レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名 (Agent Team Name)	エージェントチームのエンタープライズ名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
スーパーバイザ (Supervisor)	チームのプライマリスーパーバイザ。 導出方法: Person.LastName + ' ' + Person.FirstName
チーム合計 (Total On Team)	個々のチームに設定されているエージェントの人数。 導出方法: Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID)
エージェントログオン (Agent Logged On)	現在ログオンしているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState = 0 でないエージェントの人数。
通話: 着信 (Active In)	現在受信タスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction が 1 であるエージェントの人数。
通話: 発信 (Active Out)	現在アウトバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction が 2 であるエージェントの人数。
通話: その他 (Active Other)	現在内部タスク (インバウンドでもアウトバウンドでもないタスク) の作業を行っているエージェントの人数。その他のタスクとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザタスクなどがあります。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction = 3 であるエージェントの人数。

カラム (フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブタスクを保留状態または一時停止状態にしているエージェントの人数。1つのタスクを保留状態にしても、別のタスク（コンサルティブコールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブタスクを保留状態にしています。</p> <p>導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 10 または 12 であるエージェントの人数。</p>
対応タスクなし (Not Active)	<p>非アクティブ状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、タスクを受け入れる準備ができており、現在タスク作業を行っていません。</p> <p>導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 3 または 14 であるエージェントの人数。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>後処理後受信不可状態および後処理後受信可状態であるエージェントの人数。後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p> <p>導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 5 または 6 であるエージェントの人数。</p>
待受停止 (Not Ready)	<p>受信不可状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p> <p>導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 2 であるエージェントの人数。</p>
予約済 (Reserved)	<p>現在予約済み状態（タスクを受け取るように選択されている状態）であるエージェントの人数。タスクに回答するまで、エージェントは予約済み状態のままです。</p> <p>導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 8 であるエージェントの人数。</p>

レポートサマリー：合計レポートにサマリー行があります。詳細については、[レポートの要約行 \(13 ページ\)](#) を参照してください。

コールタイプ-リアルタイム

コールタイプ-リアルタイムテンプレートから生成されたレポートは、コールタイプの現在のステータスを示します。このレポートは、キュー内のコール、キュー内の最長コール、過去5分間の統計情報など、現在のアクティビティの全体のビューをコールタイプ別に表示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートにはグリッドビューとゲージビューがあります。ゲージビューは、現在キューの中にあるタスクの数を示します。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に説明されているように Call_Type_Real_Time テーブルから入力されます。

コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で（左から右に向かって）ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName.
平均応答時間 (5分) (ASA5)	直近5分間の平均応答時間。現在の5分のインターバルの間の、このコールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法： (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)

カラム (フィールド)	説明
VRU (非キュー) (現在) (VRU(notQ)Now)	VRUスクリプト実行または待機状態のタスクの数。VRU (プロンプトまたはセルフサービス) にあるタスクの数が表示されます。 これは算出フィールドです。導出方法： Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
キュー (現在) (Queue Now)	現在キューにあるタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
エージェント対応中 (CCE Agent Now)	Unified CCE エージェントにルーティングされ、まだ終了していないタスクの数。このカラムはコールが応答されると増加し、コールが終了 (後処理の完了後) すると、該当する場合、減少します。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow
最長キュー (Longest Queued)	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。この時間は、現在の時刻から、タスクがキューに入った時間 (Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ から導出される) を減算して算出されます。
SL	直近 5 分間の サービス レベル。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5
処理 (5 分) (Handled5)	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
放棄 (5 分) (Aband5)	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法： Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
SL 内放棄 (Aband Within SL)	直近 5 分間にサービスレベルのタイマーが時間切れになる前に放棄されたタスクの数。 導出方法： Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5

カラム (フィールド)	説明
平均放棄 (Avg Aban)	直近5分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5

レポートサマリー：レポートのすべてのデータのサマリーがあります。詳細については、[レポートの要約行](#)、(13 ページ) を参照してください。

Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド

Peripheral スキル グループのレポートは、キュー内のコールや最長遅延など、スキル グループごとのリアルタイムな統計情報を表示します。スキルグループアクティビティにこのレポートを使用します。



(注) ベース スキル グループに対してプライマリ スキル グループやセカンダリ スキル グループが定義されている場合には、ベース スキル グループは表示されません。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、スキル グループ名でグループ化されます。

値リスト：スキル グループ

対応する **WebView** テンプレート：perskg30：IPCC ペリフェラル スキル グループ ステータス リアル、および perskg20：ICM ペリフェラル スキル グループ ステータス リアル

データを検索するデータベーススキーマ テーブル：

- Media_Routing
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

ペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『*Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Skill_Group_Real_Time テーブルから導出されます。

ペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	スキルグループのエンタープライズ名およびスキル ターゲット ID。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName and Skill_Group.SkillTargetID
エンタープライズ キュー (現在) (Ent Queued Now)	現在キューイングされている、このスキルグループのコールの数。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
エンタープライズ キュー内最長タスク (Ent Longest Task Q)	ルーティングメディアで最も長くキューにとどまっているタスク (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ
平均応答時間 (5) (ASA 5)	直近 5 分間のスキルグループの平均応答時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
SL 内応答 (Ans Within SL)	直近 5 分間のスキルグループの平均応答時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
SL 内放棄 (Aban Within SL)	直近 5 分間にスキルグループのサービス レベルしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5

カラム (フィールド)	説明
処理	直近 5 分間に処理されたタスクの数。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
AHT	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
ログオン (Log On)	現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
待受停止 (Not Ready)	スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.NotReady
対応タスクなし (Not Active)	スキルグループ内のエージェントのうち、スキルグループに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.Avail
通話：着信 (Active In)	スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.TalkingIn
通話：発信 (Active Out)	スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.TalkingOut

カラム (フィールド)	説明
通話 : その他 (Active Other)	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在内部コール (インバウンドでもアウトバウンドでもないコール) で通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther</p>
通話 : 自動発信 (Active Auto Out)	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在自動発信 (プレディクティブ) コールで通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut</p>
通話 : プレビュー (Active Preview)	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドプレビューコールで通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview</p>
通話 : アウトバウンド予約 (Active Reservation)	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在エージェントリザーベーションコールで通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve</p>
平均アクティブ時間 (AAT)	<p>直近 5 分間の平均通話時間または平均アクティブ時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady</p>

カラム (フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.Hold</p>
予約済 (Reserved)	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在予約済み状態であるエージェントの人数。予約済み状態とは、エージェントがコールを待っており、受信コールを受け取れない状態を指します。この状態は、Northern Meridian ACD のエージェントにのみ適用されます。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents</p>
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>[他スキル ビジー (Busy Other)]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、他のスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは (コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループでは他スキル ビジー状態になっているものと見なされます。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.BusyOther</p>

カラム (フィールド)	説明
% 稼働率 (% Utilization)	直近5分間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5

レポート サマリー：スキルグループ名のサマリー行があります。[% 他スキル ビジー (% Busy Other)]以外のすべてのフィールドに関する全体のレポートのサマリーがあります。

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド

プレジジョンキュー-リアルタイムレポートは、選択したプレジジョンキューの現在のステータスを示します。このレポートは、プレジジョンキューごとのキュー内のコール数や最長遅延などの情報を提供します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレジジョンキュー名でグループ化されます。

値リスト：プレジジョンキュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Attributes
- Precision_Q_Real_Time
- Precision_Queue

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise』で説明されているように、Precision_Queue_Real_Time テーブルのフィールドから導出されます。

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョン キュー (Precision Queue)	プレジジョン キューのエンタープライズ名。 導出方法 : Precision_Queue.EnterpriseName
属性 (Attributes)	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性のみが表示されます。 導出方法 : Attribute.EnterpriseName
キューイング中 (Queued Now)	現在プレジジョンキューにキューイングされているコールの数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.CallsQNow
最長キューイングコール (Longest Call In Queue)	ルーティングメディアで最も長くキューにとどまっているコール (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
平均応答時間 (5) (ASA 5)	直近5分間のプレジジョンキューの平均応答時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5
SL 内応答 (Ans Within SL)	直近5分間のプレジジョン キューのサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5
SL 内放棄 (Aban Within SL)	直近5分間のプレジジョン キューのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5

カラム (フィールド)	説明
処理 (Handled)	直近 5 分間に処理されたタスクの数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5
AHT	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5
ログオン (Log On)	現在プレジジョンキューにログオンしているエージェントの人数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.LoggedOn
待受停止 (Not Ready)	プレジジョンキューのエージェントのうち、待受停止状態であるエージェントの人数。[待受停止 (Not Ready)] 状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.NotReady
対応タスクなし (Not Active)	プレジジョンキュー内のエージェントのうち、プレジジョンキューに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの人数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.Avail
通話 : 着信 (Active In)	プレジジョンキューのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.TalkingIn
通話 : その他 (Active Other)	プレジジョンキューのエージェントのうち、現在国際コール (インバウンドでもアウトバウンドでもないコール) で通話中のエージェントの人数。 導出方法 : Precision_Q_Real_Time.TalkingOther

コラム (フィールド)	説明
平均アクティブ時間 (AAT)	<p>直近 5 分間の平均通話時間または平均アクティブ時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このプレジジョン キューのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。</p> <p>導出方法 : Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェント、またはプレジジョンキューに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール (コンサルティブコールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。</p> <p>導出方法 : Precision_Q_Real_Time.Hold</p>

カラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>他スキル ビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレシジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレシジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレシジョンキューにログオンして、このプレシジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に1つのプレシジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレシジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレシジョンキューでは他スキル ビジー状態になっているものと見なされます。</p> <p>導出方法 : Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>
% 稼働率 (% Utilization)	<p>直近5分間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

プレシジョンキューステップ-リアルタイム

このテンプレートから生成されるプレシジョンキューステップ-リアルタイムレポートには、選択したプレシジョンキューの現在の状態が表示されます。このレポートは、現在キューイングされているステップコールを表示するため、ステップごとにリアルタイムの情報を提供します。

クエリー : このレポートは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化 : このレポートは、プレシジョンキュー名で、次にステップ順でグループ化されます。

値リスト：プレジジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Precision_Queue
- Precision_Queue_Step
- Precision_Q_Step_Real_Time

プレジジョン キュー ステップ-リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『Database Schema Handbook for Cisco Unified Contact Center Enterprise』で説明されているように、Precision_Q_Step_Real_Time テーブルのフィールドから導出されます。

プレジジョン キュー ステップ-リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue)	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョン キュー ID。 導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID
手順 (Step)	プレジジョン キュー ステップに対して一意の行を定義する整数。これはプライマリ キーです。 導出方法： Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID
ログイン中のエージェント (Agents Logged In)	このプレジジョン キュー ステップでログオンしているエージェントの人数。 導出方法： Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn

カラム (フィールド)	説明
使用可能なエージェント (Agents Available)	このプレジジョンキューステップで対象となっていて対応可能なエージェントの人数。 導出方法 : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable
対応可能なエージェントの最長時間 (LAA Time)	次に選択されるエージェントが対応可能である時間の長さ。 導出方法 : Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent
キュー内のコール (Call in Queue)	このプレジジョン キュー ステップのキュー内のコールの数。 導出方法 : Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue
平均キューイング コール時間 (Avg Calls in Queue Time)	このプレジジョンキューステップの平均キュー時間。 導出方法 : Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime
最長キューイングコール (Longest Call In Queue)	このプレジジョン キュー ステップのキュー内の最長コールのタイムスタンプ。 導出方法 : Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue

システム容量 - リアルタイム

システム容量 - リアルタイム レポートは、システム全体の容量 (要約) を表示します。このテーブルには、システムのキャパシティ、輻輳情報、KPI (主要パフォーマンス指標) を示します。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのは3つのグリッド ビューと1つのゲージ ビューです。

グループ化 : このレポートは、ICM インスタンス エンタープライズ名でグループ化されます。

値リスト : ICR インスタンス

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- System_Capacity_Real_Time
- ICR_Instance
- Controller_Time

- Congestion_Control

システム容量 - リアルタイム グリッド ビューおよびゲージ ビューの利用可能なフィールド

このレポートのグリッド ビューで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.htmlにある『Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise』で説明されているように、System_Capacity_Real_time テーブルから直接入力されます。

このレポートには利用可能なその他のフィールド ICRInstanceID が1つあります。このフィールドは System_Capacity_Real_Time.ICRInstanceID から導出され、インスタンス固有の識別子です。

グリッド ビューとゲージ ビューを使用できます。グリッド ビューは次のとおりです。

- [輻輳情報 (Congestion Information)] : リアルタイムで輻輳の詳細を表示します。
- [主要パフォーマンス評価指標 (Key Performance Indicators)] : リアルタイムで容量の詳細を表示します。
- [システム容量 - リアルタイム (System Capacity Real Time)] : リアルタイムで輻輳およびシステム容量の詳細を表示します。

ゲージ ビューには [現在の拒否率 (Current Rejection Percentage)] ビューがあり、現在の拒否率を表示します。

システム容量レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順 (左から右) に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
全般的なシステム情報	
ICM インスタンスエンタープライズ名 (ICM Instance Enterprise Name)	ノードのエンタープライズ名。この名前はエンタープライズ内のすべてのノードで一意である必要があります。 導出方法 : ICR_Instance.EnterpriseName

コラム (フィールド)	説明
展開タイプ (Deployment Type)	ICM/CCE 展開タイプ。このフィールドの値には以下があります。 <ul style="list-style-type: none"> • 未指定 (Not Specified) • UCCE 12000 Agents Router/Logger • UCCE 8000 Agents Router/Logger • UCCE 4000 Agents Rogger • UCCE 450 Agents Progger • HCS-CC 1000 Agents • HCS-CC 500 Agents • ICM Rogger • ICM Router/Logger • NAM • NAM Rogger • Contact Director 導出方法 : Congestion_Control.DeploymentType
日時 (Date Time)	選択した行のデータの日時 (YYYY/MM/DDおよびHH:MM:SS形式)。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.DateTime
輻輳情報	

カラム (フィールド)	説明
現在の輻輳レベル (Current Congestion Level)	<p>システムの現在の輻輳モードには、以下があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 輻輳なし (No Congestion) = 輻輳がない正常な動作モード。 • レベル 1 (Level 1) = 輻輳モードがレベル 1 です。 • レベル 2 (Level 2) = 輻輳モードがレベル 2 です。 • レベル 3 (Level 3) = 輻輳モードがレベル 3 です。 <p>このフィールドには、以下のしきい値が設定されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [輻輳なし (No Congestion)] の場合、[背景色 (Background Color)] フィールドが [緑 (Green)] になります。 • [レベル 1 (Level 1)] の場合、[背景色 (Background Color)] フィールドが [黄 (Yellow)] になります。 • [レベル 2 (Level 2)] の場合、[背景色 (Background Color)] フィールドが [黄 (Yellow)] になります。 • [レベル 3 (Level 3)] の場合、[背景色 (Background Color)] フィールドが [赤 (Red)] になります。 <p>導出方法 : System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel</p>
現在の拒否率 (Current Rejection Percentage)	<p>これは、現在の輻輳レベルに基づくコール拒否率です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [輻輳なし (No Congestion)] の場合、拒否率は 0 % です。 • [レベル 1 (Level 1)] の場合、拒否率は 10 % です。 • [レベル 2 (Level 2)] の場合、拒否率は 30 % です。 • [レベル 3 (Level 3)] の場合、拒否率は着信コール率に応じて 30 % から 100 % まで変動します。 <p>導出方法 : System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage</p>
現在の輻輳レベルの持続期間(HH:MM:SS) (Current Congestion Level Duration In HH:MM:SS)	<p>レベル 0 (輻輳なし) の場合は、現在の輻輳レベルにおけるシステムの持続時間。HH:MM:SS 形式で表記されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime)</p>
輻輳時間(HH:MM:SS) (Congested Duration In HH:MM:SS)	<p>輻輳になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。現在の輻輳レベルがレベル 0 (輻輳なし) の場合、この値は 0 です。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime)</p>

カラム (フィールド)	説明
レベル 1 開始 CPS (Level1 Onset CPS)	輻輳レベル 1 の開始コール数/秒 (CPS) の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level1Onset
レベル 1 終了 CPS (Level1 Abatement CPS)	輻輳レベル 1 の終了 CPS の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
レベル 1 引き下げ (Level1 Reduction)	輻輳レベル 1 のコール率における拒否率。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
レベル 2 開始 CPS (Level2 Onset CPS)	輻輳レベル 2 の開始 CPS の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
レベル 2 終了 CPS (Level2 Abatement CPS)	輻輳レベル 2 の終了 CPS の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
レベル 2 引き下げ (Level2 Reduction)	輻輳レベル 2 のコール率における拒否率。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
レベル 3 開始 CPS (Level3 Onset CPS)	輻輳レベル 3 の開始 CPS の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
レベル 3 終了 CPS (Level3 Abatement CPS)	輻輳レベル 3 の終了 CPS の決定。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
レベル 3 引き下げ (Level3 Reduction)	輻輳レベル 3 のコール率における拒否率。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
容量情報	
ログオン中エージェントの合計 (Total Agents LoggedOn)	システムにログイン中のエージェントの合計数。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn
エージェントあたりの平均スキル (Average Skills Per Agent)	エージェントあたりの、関連付けられるスキル グループの平均数。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
CPS に設定された容量 (Configured Capacity in CPS)	システムに設定されている、1 秒あたりのコール容量。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity

カラム (フィールド)	説明
CPS の調整後の容量 (Adjusted Capacity In CPS)	実行時間における調整後の 1 秒あたりのコール容量。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
平均 CPS (Average CPS)	実行時間で重み付けした 1 秒あたりの平均コール。 導出方法 : System_Capacity_Real_Time.AverageCPS



第 19 章

履歴の移行レポート テンプレート

- [エージェント参加履歴, 203 ページ](#)
- [エージェント スキル履歴, 206 ページ](#)
- [エージェント サマリー履歴, 208 ページ](#)
- [エージェント チーム履歴, 211 ページ](#)
- [エージェント チーム参加履歴, 214 ページ](#)
- [コール タイプ スキル グループ履歴, 217 ページ](#)
- [スキル履歴, 220 ページ](#)
- [スキル コール プロファイル履歴, 223 ページ](#)
- [スキル サマリー履歴, 225 ページ](#)
- [エージェントのログイン/ログアウト - 履歴, 227 ページ](#)
- [エージェント待受停止履歴, 229 ページ](#)
- [エージェント状態追跡履歴, 232 ページ](#)
- [エージェント チーム待受停止履歴, 234 ページ](#)

エージェント参加履歴

エージェント参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、利用可能な時間、エージェントが処理したコール数を示します。

エージェント参加テンプレートを選擇して、データを日次レポート（デフォルト）、週次レポート、または月次レポートに表示できます。日次レポートを表示する場合、（メニューバーのレポートの右端にある）[レポート (report)]ドロップダウンリストで[エージェント稼働履歴(インターバル) (Agent Attendance Interval Historical)]を選擇して、間隔ビューを表示することができます。

ます。間隔ビューは、設定された間隔（15分または30分）における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは [エージェント名 (Agent Name)]、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次) に基づいてグループ化され、ソートされます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたエージェント参加レポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン時間 (Logged on Time)	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
処理 (Handled)	インターバル中にスキル グループにわたってこのエージェントで処理された、Unified ICM でルーティングされたタスクの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間 (Handle Time)	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信コールに費やされた秒数の合計。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間 (Wrap up Time)	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間 (Agent Ring Time)	エージェントが予約済みの状態にいた時間。これは、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内線 (Internal)	インターバル中にスキル グループにまたがってエージェントが終了させた内部コールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間 (Internal Time)	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部コール (スキル グループ間) に費やした合計秒数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
対応可能時間 (Available Time)	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間の分割/スキルで [待受停止 (Not Ready)] 状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法 : Agent_Interval.NotReadyTime

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェントスキル履歴

エージェント分割/スキル履歴レポートは、指定された時間の分割またはスキルによる個々のエージェントのパフォーマンスを示します。

エージェントスキル履歴テンプレートを選択して、レポートを日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、または月次ビューで表示できます。日次レポートを表示する場合、（メニューバーのレポートの右端にある）[レポート（report）]ドロップダウンリストで[エージェントスキル履歴(インターバル)（Agent Skill Interval Historical）]を選択して、間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔（15分または30分）における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは[スキルグループ名（Agent Name）]よりも[エージェント名（Agent Name）]でグループ化され、[日付（Date）]（日次）、[日時（Date Time）]（間隔）、[週（Week）]（週次）、[月（Month）]（月次）に基づいてソートされます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェントスキル履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
プレジジョンキュー/スキルグループ名（Precision Queue/ Skill Group Name）	プレジジョンキューのエンタープライズ名またはエンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroup)

カラム (フィールド)	説明
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済みコール数 (Handled Calls)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間 (Handled Time)	スキルグループのエージェントがインターバル中にコールの処理に費やした時間。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間 (Wrap up Time)	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
内部通話 (Internal Calls)	このスキルグループに関連付けられたエージェントによってインターバル中に終了された着信コール数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部通話時間 (Internal Calls Time)	このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバル中に終了した内部コールに費やした合計秒数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
アシスト (Assists)	レポートインターバル中にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるコール数。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls
保留中のコール (Held Calls)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
保留時間 (Hold Time)	このスキルグループに関連付けられたエージェントによってレポートインターバル中に終了された着信 ACD コールが、保留状態であった合計秒数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime
転送済み (Transferred)	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブ コールも数に含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls

レポートサマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェントサマリー履歴

エージェントサマリー履歴レポートは、レポートの対象とする期間にエージェントがログインし、毎日表示された (デフォルトのビュー) すべての分割やスキルで合計したグループの各エージェントの合計数を一覧表示します。このレポートには、[後処理時間 (Wrap Time)] を含める場合と含めない場合の両方における、選択されているエージェントグループ全体の占有率をパーセンテージで表した情報も含まれます。

エージェントサマリー履歴テンプレートを選択して、データを日次レポート (デフォルト)、週次レポート、または月次レポートで表示できます。日次レポートを表示する場合、(メニューバーのレポートの右端にある) [レポート (report)] ドロップダウンリストで [エージェントサマリー履歴(インターバル) (Agent Summary Interval Historical)] を選択して、間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔 (15 分または 30 分) における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化 : このレポートは [エージェント名 (Agent Name)] でグループ化され、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次) に基づいてソートされます。

値リスト : エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Agent
- Agent_Interval

- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント要約履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year） （月次レポートにのみ表示されます）。	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理（Handled）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信コールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間（Handle Time）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信コールに費やされた秒数の合計。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間（Avg Handle Time）	エージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS 形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)

カラム (フィールド)	説明
平均後処理時間 (Avg Wrap Time)	<p>エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} / \text{Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled}$</p>
% 占有率 (% Occupancy)	<p>スキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_IntervalHoldTime} * 1.0 / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
後処理なしの%占有率 (%Occupancy Without WrapTime)	<p>エージェントがスキルグループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法： $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_IntervalHoldTime} * 1.0 / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
内線 (Internal)	<p>インターバル中にスキルグループにまたがってエージェントが終了させた内部コールの数。</p> <p>導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls}$</p>
内部時間 (Internal Time)	<p>エージェントがレポートインターバル中に終了した内部コール (スキルグループ間) に費やした合計秒数。</p> <p>導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime}$</p>
後処理時間 (Wrap up Time)	<p>インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。</p> <p>導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime}$</p>
エージェント呼び出し時間 (Agent Ring Time)	<p>エージェントが予約済みの状態にいた時間。この値は、エージェントの状態を使用してカウントされます。</p> <p>導出方法：$\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime}$</p>
待受停止時間 (Not Ready Time)	<p>エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止 (Not Ready)]状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法：$\text{Agent_Interval.NotReadyTime}$</p>

カラム (フィールド)	説明
対応可能時間 (Available Time)	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。[応答可能時間 (Avail Time)]は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間 (Logged on Time)	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime
転送済み (Transferred)	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブ コールも数に含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
平均保留時間 (Avg Hold Time)	保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェントチーム履歴

エージェントチーム履歴レポートは、指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、占有率、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームおよびそのエージェントが処理したコール数を示します。

エージェントチーム履歴テンプレートを選択して、データを日次レポート (デフォルト)、週次レポート、または月次レポートに表示できます。日次レポートを表示する場合、(メニューバーのレポートの右端にある) [レポート (report)] ドロップダウンリストで [エージェントチーム履歴(インターバル) (Agent Team Interval Historical)] を選択して、間隔ビューを表示することがで

きます。間隔ビューは、設定された間隔（15分または30分）において各チームのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは [チーム名 (Team Name)]、[エージェント名 (Agent Name)]、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次) に基づいてグループ化され、ソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェントチーム履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名 (Agent Team Name)	エージェントチームのエンタープライズ名。 導出方法：Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
年 (Year) (月次レポートにのみ表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理 (Handled)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信コールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間 (Handle Time)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信コールに費やされた秒数の合計。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : $(Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)$
平均後処理時間 (Avg Wrap Time)	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : $Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled$
% 占有率 (% Occupancy)	エージェントがスキルグループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : $Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime$
%占有期間(後処理時間除外) (Occupancy Without Wrap Time)	エージェントがスキルグループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : $Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime$

カラム (フィールド)	説明
内線 (Internal)	インターバル中にスキル グループにまたがってエージェントが終了させた内部コールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間 (Internal Time)	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部通話 (スキル グループ間) に費やした合計秒数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
後処理時間 (Wrap up Time)	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間 (Agent Ring Time)	エージェントが予約済みの状態にいた時間。この値は、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止 (Not Ready)]状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent_Interval.NotReadyTime
対応可能時間 (Available Time)	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。[応答可能時間 (Avail Time)]は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間 (Logged On Time)	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン (スタッフが在籍) していた合計時間 (HH:MM:SS 形式) 。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェント チーム参加履歴

エージェント チーム参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームが処理したコール数を示します。

エージェントチーム参加履歴テンプレートを選択して、データを日次レポート（デフォルト）、週次レポート、または月次レポートに表示できます。日次レポートを表示する場合、（メニューバーのレポートの右端にある）[レポート（report）] ドロップダウンリストで [エージェントチーム稼働履歴(インターバル)（Agent Team Attendance Interval Historical）] を選択して、間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔（15分または30分）における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは [エージェントチーム（Agent Team）]、[エージェント名（Agent Name）]、[日付（Date）]（日次）、[日時（Date Time）]（間隔）、[週（Week）]（週次）、[月（Month）]（月次）に基づいてグループ化され、ソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェントチーム参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェントチーム名 （Agent Team Name）	エージェントチーム名のエンタープライズ名。 導出方法：Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName

カラム (フィールド)	説明
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
名前 (Name)	エージェントのログイン名。 導出方法 : Person.LoginName
ログオン時間 (Logged on Time)	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime
処理	特定のエージェントによって処理されたコール。 導出方法 : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))
処理時間	特定のエージェントに対して処理されたコールの時間。 導出方法 : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
後処理時間 (Wrap up Time)	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間 (Agent Ring Time)	エージェントが予約済みの状態にいた時間。この値は、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内線	特定のエージェントによって処理された内部コール。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間 (Internal Time)	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部通話 (スキルグループ間) に費やした合計秒数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
外部 (External)	特定のエージェントによって処理された発信コール。 導出方法 : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))

カラム (フィールド)	説明
外部時間 (External Time)	特定のエージェントに対しての発信コールの時間。 導出方法 : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
対応可能時間 (Available Time)	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。[応答可能時間 (Avail Time)]は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止 (NotReady)]状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent_Interval.NotReadyTime

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

コールタイプスキルグループ履歴

コールタイプスキルグループ履歴レポートは各コールタイプのスキル全体のアクティビティ (日付、着信コール、平均応答速度、放棄コール数、平均放棄時間、処理済みコール数、平均処理時間、ある一定の期間の平均後処理時間、サービスレベル、日次ベースのサービスレベル内での放棄 (デフォルト ビュー)) を要約します。

日次/間隔別レポート (デフォルト) 、週次レポート、または月次レポートでデータを表示するには、コールタイプスキルグループ履歴の3つのテンプレートから選択することができます。

- コールタイプスキルグループ履歴
- コールタイプスキルグループ履歴 (週次)
- コールタイプスキルグループ履歴 (月次)

コールタイプスキルグループ履歴レポートを表示する場合、(メニューバーの右端にある) [レポート (report)]ドロップダウンリストで[コールタイプスキルグループ履歴(インターバル) (Call Type Skill Group Interval Historical)]を選択して間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔 (15分または30分) における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化 : このレポートは[コールタイプ名 (Call Type Name)]、[スキルグループ名 (Skill Group Name)]、[日付 (Date)] (日次) 、[日時 (Date Time)] (間隔) 、[週 (Week)] (週次) 、[月 (Month)] (月次) に基づいてグループ化され、ソートされます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group
- Call_Type
- Call_Type_SG_Interval
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

コールタイプスキルグループ履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
コールタイプ名（Call Type Name）	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName
プレジジョンキュー/スキルグループ（Precision Queue/Skill Group）	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Call_Type.DateTime
年（Year） （月次レポートにのみ表示されます）。	選択した行のデータの年。 導出方法：Call_Type_SG_Interval.DateTime
着信（Inbound）	そのインターバルの間に、このコールタイプが受信したタスク。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
平均応答速度（Avg Speed of Answer）	コールが最初のスキルグループキューイングまたはLAA選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。 これは算出フィールドです。導出方法： <pre>CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0 THEN 0 ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END</pre>

カラム (フィールド)	説明
% キュー (% Queued)	そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： (Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled)
キュー内放棄 (Abandon in Queue)	VRU 内にある間 (つまり、音声メニュー オプションのプロンプト中または聞き取り中) の放棄呼、スキル グループにキューイング中の放棄呼、およびエージェント デスクトップでの放棄呼の合計数。この値には、キューにないコールの放棄も含まれます。そのため、キューイングされる前の VRU の放棄呼数は、TotalCallsAband から RouterCallsAbandToAgent と RouterCallsAbandQ を引いた数になります。この数には、ショート コールは含まれません。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	このコールタイプに対して放棄されたコールの平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： CASE WHEN sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum (isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END
処理	コールタイプのエージェント間で処理されたコールの数。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))
平均処理時間 (Avg Handle Time)	タスクを処理するために費やした平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))
平均後処理時間 (Avg Wrap Time)	後処理時間後にコールタイプのエージェントで費やした平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END
サービス レベル (Service Level)	そのインターバルのサービス レベルの計算に使用されたサービス レベルタイプ。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevel
サービス レベル内放棄 (Abandon with Service Level)	インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Unified CC と、トランスレーション ルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevelAband

レポート サマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキル履歴

スキル履歴レポートには、処理されたコール、エージェント時間と支援、スキルの各エージェントの転送と保留が表示されます。このレポートには、この特定のスキルで処理された各エージェントの時間だけが表示されます。

4つのスキル履歴テンプレートから選択して、データを日次（デフォルト）、間隔レポート、週次レポート、または月次レポートで表示することができます。

- スキル履歴（日次）
- スキル履歴（間隔）
- スキル履歴（週次）
- スキル履歴（月次）

間隔ビューは、設定された間隔（15分または30分）における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは[スキルグループ名 (Skill Group Name)]と[エージェント名 (Agent Name)]でグループ化され、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次)に基づいてソートされます。

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキル履歴レポート (Skill Historical Report)]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName“、” Person.FirstName
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理 (Handled)	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間 (Handle Time)	各スキルグループについて着信コールまたは発信コールの後でエージェントが後処理状態であった時間の (ログオン時間に対する) パーセンテージ。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: $(Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)$
平均後処理時間 (Avg Wrap Time)	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: $Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled$
後処理時間 (Wrap up Time)	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式) です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

カラム (フィールド)	説明
エージェント呼び出し時間 (Agent Ring Time)	エージェントが予約済みの状態にいた時間。この値は、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間このスキルで [待受停止 (Not Ready)] 状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent_Interval.NotReadyTime
対応可能時間 (Available Time)	このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバル中にこのスキルグループに関して Not_Active 状態だった秒数の合計。 [応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法 : Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間 (Logged On Time)	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Interval.LoggedOnTime
アシスト (Assists)	レポートインターバル中にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるコール数。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SuperVAssistCalls
転送済み (Transferred)	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合は (コンサルタティブの場合は)、コンサルタティブ コールも数に含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留回数 (Held)	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間 (Avg Hold Time)	保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： <code>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</code>

レポート サマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルコール プロファイル履歴

スキルコールプロファイル履歴レポートは、指定した日付の期間についてコールセンターに事前に定義したサービス レベルと比較して、指定したスキルのパフォーマンスがどの程度達成されたかを表示します。

3つのスキルコールプロファイル履歴テンプレートから選択して、データを日次/間隔レポート (デフォルト)、週次レポート、または月次レポートで表示することができます。

- スキルコールプロファイル履歴
- スキルコールプロファイル履歴 (週次)
- スキルコールプロファイル履歴 (月次)

スキルコールプロファイル履歴レポートを表示する場合、(メニューバーの右端にある) [レポート (report)] ドロップダウンリストで [スキルコールプロファイル履歴(間隔) (Skill Call Profile Interval Historical)] を選択して、間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔 (15分または30分) における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは [スキルグループ名 (Skill Group Name)] でグループ化され、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次) に基づいてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group_Interval
- Bucket_Interval
- Skill_Group

[スキル コール プロファイル履歴レポート (Skill Call Profile Historical Report)]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法 : Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ 表示されます)。	選択した行のデータの年。(月次レポートに対してのみ適用) 導出方法 : Skill_Group_Interval.DateTime
処理 (Handled)	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理 が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	スキル ACD コールがキューで待機し、エージェントによって応答され る前に呼び出した平均時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/Skill_Group_Interval.CallsAnswered
%応答 (% Answer)	このスキルにエージェントによって応答されたスキルにキューイングされ たコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled /Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄コール数 (Abandon Calls)	各サービス レベルの増分内で放棄したスキル ACD コールの数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	スキル ACD コールが放棄する前にキューで待機するか、呼び出した平均 時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime/SGHH.RouterCallsAbandQ+SGHH.AbandonRingCal

カラム (フィールド)	説明
%放棄 (%Abandon)	放棄されたコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： $(\text{Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing}) / \text{Skill_Group_Interval.CallsOffered}$
放棄 (Abandon) 、0～9	各 [バケット間隔 (Bucket Interval)] の放棄コールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
応答 (Answered) 、0～9	各 [バケット間隔 (Bucket Interval)] の応答コールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

レポート サマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキル サマリー履歴

スキル サマリー履歴レポートは、全体のスキルに対するアクティビティを時間別に要約します。スキルの全体的なパフォーマンスを分析したり、複数の同等のスキルを比較するには、このレポートを使用できます。

3つのスキル サマリー履歴テンプレートから選択して、データを日次/間隔レポート (デフォルト)、週次レポート、または月次レポートで表示することができます。

- スキル サマリー履歴
- スキル サマリー履歴 (週次)
- スキル サマリー履歴 (月次)

スキルサマリー履歴レポートを表示する場合、(メニューバーのレポートの右端にある) [レポート (report)] ドロップダウンリストで [スキルサマリー履歴(インターバル) (Skill Summary Interval Historical)] を選択して、間隔ビューを表示することができます。間隔ビューは、設定された間隔 (15分または30分) における各エージェントのデータをまとめて表示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは [スキルグループ (Skill Group)] でグループ化され、[日付 (Date)] (日次)、[日時 (Date Time)] (間隔)、[週 (Week)] (週次)、[月 (Month)] (月次) に基づいてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group

- Skill_Group_Interval
- Media_Routing_Domain

[スキル サマリー履歴レポート (Skill Summary Historical Report)]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名および ID。 導出方法 : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
[日付 (Date)]/[日時 (Date Time)]/[週 (Week)]/[月 (Month)]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法 : Skill_Group_Interval.DateTime
年 (Year) (月次レポートにのみ 表示されます)。	選択した行のデータの年。 導出方法 : Skill_Group_Interval.DateTime
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	スキル ACD コールがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出した平均時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/Skill_Group_Interval.CallsAnswered
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	分割/スキル ACD コールが放棄する前にキューで待機するか、呼び出した平均時間。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + Skill_Group_Interval.AbandonRingTime / Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCall
処理 (Handled)	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法 : Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)

カラム (フィールド)	説明
平均後処理時間 (Avg Wrap Time)	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.WrapTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
放棄 (Abandon)	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing
最大遅延時間 (Max Delay Time)	コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime
キュー解除済み (Dequeued)	このスキルグループからキュー解除され、レポートインターバルの別のスキルグループにルーティングされたコールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
% 処理時間 (% Handled Time)	処理済コールの時間のパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% 応答 (% Answer)	応答されたコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

レポート サマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェントのログイン/ログアウト - 履歴

エージェントのログイン/ログアウト (スキル) 履歴レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時間、ログアウトに関連付けられた理由コード (ある場合)、エージェントがログイン/ログアウトしたスキルを示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次にエージェント名でグループ化され、次に日時でソートされます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent_Logout
- Agent_Skill_Group_Logout
- Skill_Group
- Agent
- Person
- Reason_Code
- Agent_Attribute
- Attribute

エージェント ログイン/ログアウト レポートの [現在 (Current)] フィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログアウト日時 (Logout Date Time)	エージェントが指定されたスキルセットからログアウトした日付 (MM:DD:YYYY および HH: MM:SS (時間、分、秒) の形式)。 導出方法：Agent_Logout.LogoutDateTime
内線番号 (Extension)	エージェントがログインしている内線電話番号。直接テーブルから取得されます。 導出方法：Agent_Logout.Extension
ログオン日時 (Log On Date Time)	エージェントが指定されたスキルセットにログオンした日付 (MM:DD:YYYY と時間 (HH: MM:SS (時間、分、秒) の形式)。 導出方法：Agent_Logon.LogonDateTime
ログオン時間 (Logged On Time)	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン (スタッフが在籍) していた合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
ログアウト理由 (Logout Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト (設定されている場合)。定義されていない場合、この値は 0 と表示されます。 導出方法 : Agent_Logout.Reason_Code
[属性 (Attribute)], 1 ~3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話している属性。
[スキル (Skill)], 1~ 3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話しているスキル。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェント待受停止履歴

エージェントの待受停止履歴レポートには、1つのエージェントについて各理由コードのスタッフ在籍時間合計、待受停止合計時間、待受停止時間が示されます。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化 : このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次にインターバルごとの日付と時刻でソートされます。

値リスト : エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Agent
- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェント待受停止履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName “,” Person.FirstName
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン時間 (Logged On Time)	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン (スタッフ が在籍) していた合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間の分割/スキルで [待受停止 (Not Ready)] 状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法 : Agent_Interval.NotReadyTime
時間間隔 (Time in)	
RC0 ~ RC9	エージェントが 0 ~ 9 の各理由コードで待受停止状態であった時間。 導出方法 : Agent_Event_Detail
RC50002	50002 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。CTIOS コンポー ネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされまし た。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、 ハートビートのタイムアウト、CTIOS サーバの障害、または CTIOS の 障害のいずれかが原因である可能性があります。
RC50003	50003 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。Unified CM によ りエージェントのデバイスがアウト オブ サービスであるとレポートさ れたため、エージェントがログアウトされました。
RC50004	50004 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェント デ スク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生し たため、エージェントはログアウトされました。
RC50010	50010 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントが 自分にルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。 エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、シ ステムはエージェントを自動的に待受停止にします。デフォルトでは、 コールを連続して2件受信しないと、そのエージェントが待受停止にな るように設定されています。

カラム (フィールド)	説明
RC50020	50020 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_Detail レコードと Agent_Skill_Group_Logout レコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します (単純作業化操作が原因)。
RC50030	50030 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。PG 静的デバイスターゲットと同じ着信番号 (DN) を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
RC50040	50040 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。コールに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
RC50041	50041 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更されました。
RC50042	50042 で経過した待受停止時間。常時接続モードを使用している場合に電話回線が接続されたために、モバイルエージェントがログアウトされました。
RC32767	32767 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更されました。
RC20001	20001 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェント状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
RC20002	20002 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。[待受停止 (Not Ready)] からの通常のログアウト理由コード状態です。
RC20003	20003 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントは [待受停止 (Not Ready)] 状態にはありません。要求によりエージェントを [待受停止 (Not Ready)] 状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェント状態追跡履歴

エージェント状態追跡履歴レポートでは、各エージェントのアクティビティおよびアクティビティが発生した時間を示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次に日付と時刻（間隔）でソートされます。

値リスト：エージェント

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Agent_State_Trace
- Agent
- Person
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

エージェント状態追跡の履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
プレジジョンキュー/スキルグループ（Precision Queue/Skill Group）	スキルグループのエンタープライズ名 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
日時（DateTime）	選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
エージェント状態 (Agent State)	<p>エージェントの状態。</p> <p>導出方法 :</p> <pre> CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END </pre>
ログアウト理由 (Logout Reason)	<p>エージェントがログアウトした理由。</p> <p>導出方法 :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
待受停止理由 (Not Ready Reason)	<p>エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態になっている理由。</p> <p>導出方法 :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
メディア (Media)	<p>ドメインのエンタープライズ名。</p> <p>導出方法 : Media_Routing_Domain.EnterpriseName</p>
方向 (Direction)	<p>通話の方向。</p> <p>導出方法 :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.Direction=1 THEN 'In' WHEN Agent_State_Trace.Direction=2 THEN 'Out' WHEN Agent_State_Trace.Direction=3 THEN 'Other' ELSE 'None' END </pre>
ペリフェラル コール キー (Peripheral Call Key)	<p>イベントで関連付けられたコールにペリフェラルによって割り当てられたキー</p> <p>導出方法 : ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)</p>

カラム (フィールド)	説明
ルータ コール キー (Router Call Key)	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法 : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
ルータ コール キー日 (Router Call Key Day)	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法 : LoggedOnTime 計算の ISNULL (Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay, 0)。
ルータのコール キー シーケンス番号 (Router Call Key Sequence Number)	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法 : ISNULL (Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber, 0)

エージェント チーム待受停止履歴

エージェントチーム待受停止履歴レポートはエージェントグループのすべてのエージェントについて、各理由コードのスタッフ在籍時間合計、受信不可合計時間、受信不可時間を示します。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化 : このレポートは、チーム名、エージェント名、インターバルごとの日付と時間の順でグループ化されてソートされます。

値リスト : エージェント チーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Agent
- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェント チーム待受停止履歴の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名 (Agent Team Name)	エージェントチームのエンタープライズ名。 導出方法: Agent_Team. EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法: Person.“ ”LastName、 Person. FirstName
日時 (DateTime)	選択した行のデータの日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. 日時 (DateTime)
ログオン時間 (Logged On Time)	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン (スタッフが在籍) していた合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
待受停止時間 (Not Ready Time)	エージェントが指定された期間の分割/スキルで [待受停止 (Not Ready)] 状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_IntervalNotReadyTime
時間間隔 (Time in)	
RC0 ~ RC9	エージェントが 0 ~ 9 の各理由コードで待受停止状態であった時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
RC50002	50002 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。CTI OS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OS サーバの障害、または CTI OS の障害のいずれかが原因である可能性があります。
RC50003	50003 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。Unified CM によりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
RC50004	50004 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
RC50010	50010 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントが自分にルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、システムはエージェントを自動的に待受停止にします。デフォルトでは、コールを連続して2件受信しないと、そのエージェントが待受停止になるように設定されています。

カラム (フィールド)	説明
RC50020	50020 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_Detail レコードと Agent_Skill_Group_Logout レコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します (単純作業化操作が原因)。
RC50030	50030 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。PG 静的デバイスターゲットと同じ着信番号 (DN) を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
RC50040	50040 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。コールに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
RC50041	50041 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更されました。
RC50042	50042 で経過した待受停止時間。常時接続モードを使用している場合に電話回線が接続されたために、モバイルエージェントがログアウトされました。
RC32767	32767 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更されました。
RC20001	20001 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェント状態が [待受停止 (Not Ready)] に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
RC20002	20002 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。[待受停止 (Not Ready)] からの通常のログアウト理由コード状態です。
RC20003	20003 で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。エージェントは [待受停止 (Not Ready)] 状態にはありません。要求によりエージェントを [待受停止 (Not Ready)] 状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。



第 20 章

リアルタイム移行レポート テンプレート

- [エージェント - リアルタイム, 237 ページ](#)
- [エージェント チーム - リアルタイム, 239 ページ](#)
- [コール タイプ - リアルタイム, 241 ページ](#)
- [スキル グループ待受停止, 245 ページ](#)
- [スキル グループ ステータス, 248 ページ](#)
- [スキル ステータス, 252 ページ](#)

エージェント - リアルタイム

エージェント リアルタイム レポートには、スキルに割り当てられたエージェントの現在のアクティビティが表示されます。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ：このレポートは、スキルグループ名でグループ化され、エージェント名でソートされます。

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Person
- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group

• Media_Routing_Domain

エージェント-リアルタイム レポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName “,” Person.FirstName
名前 (Name)	エージェントのログイン名。 導出方法 : Agent.LoginName
内線番号 (Extension)	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法 : Agent_Real_Time.Extension
Peripheral 番号 (Peripheral Number)	エージェントのログイン ID。 この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent.PeripheralNumber
理由 (Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト (設定されている場合)。理由コードが定義されていない場合、この値は0 (ゼロ) になります。 これは算出フィールドです。導出方法 : <pre>CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code)</pre>
State	エージェントの現在の状態。 導出方法 : Agent_Real_Time.AgentState
時刻 (Time)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)

カラム (フィールド)	説明
方向 (Direction)	<p>コールがインバウンド、アウトバウンド、またはそのいずれでもないかを表します。</p> <p>この値はデータベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法 : Agent_Real_Time.Direction</p>
メディア (Media)	<p>通信方法 : 電話、チャット、または電子メール。</p> <p>この値はデータベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法 : Media_Routing_Domain</p>

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

エージェントチーム-リアルタイム

エージェントチームリアルタイムレポートは、エージェントチームの現在のアクティビティを表示します。

クエリー : このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化 : このレポートはチーム名によってグループ化され、エージェント名でソートされます。

値リスト : エージェントチーム

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Agent
- Person
- Media_Routing_Domain
- Agent_Real_Time
- Service
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Skill_Group

エージェントチーム-リアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名 (Agent Team Name)	エージェント チームの名前。 導出方法 : Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName “,” Person.FirstName
名前 (Name)	エージェントのログイン名。 導出方法 : Agent.LoginName
内線番号 (Extension)	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法 : Agent_Real_Time.Extension
Peripheral 番号 (Peripheral Number)	エージェントのログイン ID。 この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent.PeripheralNumber
理由 (Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト (設定されている場合)。理由コードが定義されていない場合、この値は 0 (ゼロ) になります。 これは算出フィールドです。導出方法 : CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode=0 THEN NONE ELSE (Reason_Code から ReasonText を選択。ここでは ReasonCode=Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode です)
State	エージェントの現在の状態。 導出方法 : Agent_Real_Time.AgentState
プレジジョンキュー/スキルグループ (Precision Queue/Skill Group)	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName

カラム (フィールド)	説明
時刻 (Time)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF (秒、Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択)
方向 (Direction)	コールがインバウンド、アウトバウンド、またはそのいずれでもないかを表します。 この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Agent_Real_Time.Direction
メディア (Media)	通信方法 : 電話、チャット、または電子メール。 この値はデータベースから直接取得されます。 導出方法 : Media_Routing_Domain

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

コールタイプ-リアルタイム

コールタイプ-リアルタイム テンプレートには、コールタイプデータの2つのビューが用意されています。

- コールタイプ-リアルタイム レポートは、現在のインターバルの間の各コールタイプについてルーティングの統計情報を表示します。
- コールタイプ (本日) リアルタイム レポートは、開始日の各コールタイプについて情報を表示します。

メニューバーの (右端にある) ドロップダウンリストから、表示するビューを選択します。

コールタイプリアルタイム ビュー

コールタイプ-リアルタイム レポートには、現在のインターバルの間に、このコールタイプがどのように処理されるかについての情報が表示されます。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートにはグリッドビューと運用開始からの値に対するグリッドビューがあります。

グループ化 : このテンプレートは、コールタイプ名でソートされます。

値リスト : CallTypeId

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ-リアルタイム レポート グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	コール タイプのエンタープライズ名。 導出方法 : Call_Type.EnterpriseName
待機コール (Calls Waiting)	現在キューにあるタスクの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー (Longest Queued)	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	直近 5 分間の平均応答時間。現在の 5 分のインターバルの間の、このコール タイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
放棄 (Abandon)	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	直近 5 分間に放棄された、このコール タイプの放棄呼の平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
処理	直近 5 分間に終了し、このコール タイプで処理された、このコール タイプのコールの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5

カラム (フィールド)	説明
平均処理時間 (Avg Handle Time)	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法： Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フローイン (FlowIN)	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5
フローアウト (Flow Out)	直近 5 分間に、[スクリプト変更 (Requalify)] ノードまたは [コールタイプ (Call Type)] ノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
Active	直近 5 分間の提供コールタイプのコール数。 これは算出フィールドです。導出方法：CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

コールタイプ (本日) リアルタイム ビュー

コールタイプ (本日) リアルタイム ビューには、コールタイプが現在のインターバルでどのように処理されるかについての情報を表示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：このレポートは、コールタイプ名でソートされます。

値リスト：コールタイプ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ-今日リアルタイム レポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名 (Call Type Name)	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法 : Call_Type.EnterpriseName
待機コール (Calls Waiting)	現在キューにあるタスクの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー (Longest Queued)	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	直近 5 分間の平均応答時間。現在の 5 分のインターバルの間の、このコールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
放棄 (Abandon)	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	直近 5 分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
処理	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フローイン (Flow IN)	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。この数には、ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5

カラム (フィールド)	説明
フローアウト (Flow Out)	直近 5 分間に、[スクリプト変更 (Requalify)] ノードまたは [コールタイプ (Call Type)] ノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法 : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ コール (Active Calls)	直近 5 分間の提供コールタイプのコール数。 これは算出フィールドです。導出方法 : CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow

レポートサマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルグループ待受停止

スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイム

スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイム レポートは、指定された 1 つ以上のスキルグループに対して待受停止状態のエージェントの数を表示します。

クエリー : 匿名ブロック

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューです。

グループ化 : このレポートは、スキルターゲット ID でグループ化されてソートされます。

値リスト : スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time

スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイム レポート

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName
待機コール (Calls Waiting)	現在キューにあるタスクの数。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'
ログオンしているエージェント (Agents Logged On)	現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
待受停止エージェント (Not Ready Agents)	スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.NotReady
理由コード RC0 ~ RC9	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値はゼロ (0) になります。 これは、直接 Agent_Skill_Group_Real_Time から導出されます。

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルグループ待受停止 - リアルタイム

スキルグループ待受停止 - リアルタイム レポートは、指定された1つ以上のスキルグループに対して待受停止の状態であるエージェントを特定します。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートにはグリッド ビューと円グラフがあります。

グループ化 : このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト : スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Skill_Group_Real_Time

[スキルグループ待受停止時間レポート (Skill Group Not Ready Time Report)] グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
名前 (Name)	エージェントのログイン名。 導出方法：Person.LoginName
Peripheral 番号 (Peripheral Number)	エージェントのログイン ID。 導出方法：Agent.PeripheralNumber
理由 (Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は0 (ゼロ) になります。 導出方法： CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Real_Time.ReasonCode) END

カラム (フィールド)	説明
時間 (Duration)	エージェントが最後に変更されてからの経過時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルグループステータス

スキルグループエージェントステータス - リアルタイム

スキルグループエージェントステータス - リアルタイム レポートは、エージェントのステータスをリアルタイムで表示します。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューです。

グループ化 : このレポートは、スキルグループ名でソートされます。

値リスト : スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Person
- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Media_Routing_Domain

[スキルグループ - リアルタイム エージェントステータス (Skill Group Real Time Agent Status)]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName “,” Person.FirstName
State	エージェントの現在の状態。 導出方法 : Agent_Real_Time.AgentState
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

レポートサマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルグループ - リアルタイムステータス

スキルグループステータス - リアルタイムレポートは、サービスレベルのコール、待機コール数、最長待機中コール、平均応答時間、処理コール数、平均処理時間、放棄コール数、指定されたスキルグループのログイン時間を表示します。

クエリー : このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッドビューです。

グループ化 : このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト : スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキルグループ - リアルタイムステータス (Skill Group Real Time Status)] の現在のフィールド
現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
待機コール (Calls Waiting)	<p>現在応答を待機している分割コールまたはスキル ACD コールの数。これには、キューにあるコールおよびエージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。これには、エージェントの直接コールは含まれません。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNwo</p>
最長キュー (Longest Queued)	<p>現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0) より導出されます。</p>
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	<p>エージェントが応答する前にコールがキューで待機するか、呼び出した平均時間。直近 5 分間の平均応答時間。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)</p>
処理	<p>直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>
平均処理時間 (Avg Handle Time)	<p>そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法 : Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled</p>
放棄 (Abandon)	<p>スキルグループのインターバルの間にルータ キュー内で放棄されたコール数。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5</p>
ログオン (Logged On)	<p>現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法 : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルグループステータス グラフィカル-リアルタイム

スキルグループステータス グラフ-リアルタイム レポートは、指定された1つ以上のスキルグループに対して各ステータスのエージェントの数を表示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのは円グラフです。

値リスト：スキルグループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Person
- Agent_Real_Time
- Agent
- Skill_Group
- Service
- Media_Routing_Domain
- Skill_Group_Real_Time

スキルグループステータス グラフィカル-リアルタイム

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

フィールド	説明
ログアウト (Logged Out)	エージェントはログオフしています。
ログオン (Logged On)	エージェントはログオンしています。
待受停止 (Not Ready)	エージェントにタスクを割り当てることはできません。エージェントが1つのスキルグループで待受停止の場合、エージェントは同じメディアルーティング ドメイン内のすべてのスキルグループで待受停止になります。
待受開始 (Ready)	エージェントは、エージェント デスクトップ ツールで受信可状態に設定しています。
Talking	エージェントはこのスキルグループで、タスクまたはコールを処理中です。
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	エージェントは、このスキルグループのコールの後処理を行っています。後処理が完了すると、エージェントは待受停止状態になります。

フィールド	説明
後処理後待受 (Work Ready)	<p>エージェントは、このスキルグループのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合は、ラップアップが終わると非アクティブ状態になります。</p> <p>エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが対応タスクなし状態または待受停止状態になる場合があります。</p>
他スキルビジー (Busy Other)	このエージェントは、別のスキルグループで通話中、後処理後待受、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。
予約済 (Reserved)	<p>このスキルグループに関連付けられたコールまたはタスクがエージェントにすでに提供されています。</p> <p>音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。</p>
不明 (Unknown)	エージェントの状態は不明です。
保留 (Hold)	アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留 (Hold)] 状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。
Active	<p>エージェントは通話中またはコール処理中です。</p> <p>エージェントがアクティブ状態になれるのは、一度に1つのスキルグループだけです。あるスキルグループでアクティブ状態の間、エージェントは他のスキルグループでは [他スキルビジー (Busy Other)] 状態になっていると考えられます。</p>

スキルステータス

スキルステータス エージェント - リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー: このレポートのデータは、データベースクエリーから作成されます。

ビュー: このレポートに使用できるのはグリッドビューです。

グループ: このテンプレートは、スキルグループ名でグループ化され、日時でソートされます。

値リスト: スキルグループ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Media_Routing_Domain

[スキルグループ-リアルタイムエージェントステータス (Skill Group Real Time Agent Status)]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[名前 (Name)]	データベースから直接取得した値。 導出方法：Person.LoginName
理由 (Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、何も設定されません。 導出方法： CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END
エージェント状態 (Agent State)	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState

カラム (フィールド)	説明
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。導出方法 : DATEDIFF (秒、Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択)

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。

スキルステータス - リアルタイム

指定されたスキル グループの待機コールと [応答時間 (Answer Wait Time)] を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー : このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ : このテンプレートは、スキル グループ名でグループ化され、日時でソートされます。

値リスト : スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキルグループ - リアルタイム ステータス (Skill Group Real Time Status)] の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ名 (Skill Group Name)	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法 : Skill_Group.EnterpriseName
待機コール (Calls Waiting)	現在応答を待機している分割コールまたはスキル ACD コールの数。これには、キューにあるコールおよびエージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。これには、エージェントの直接コールは含まれません。 導出方法 : Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow

カラム (フィールド)	説明
最長キュー (Longest Queued)	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS 形式)。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0) より導出されます。

レポート サマリー : このレポートには、すべてのデータの要約レポートがあります。



第 21 章

履歴アウトバウンドオプションレポートテンプレート

- [日次キャンペーンごとの試行, 257 ページ](#)
- [日次キャンペーン総合, 262 ページ](#)
- [キャンペーン総合 30 分, 268 ページ](#)
- [キャンペーン要約 30 分, 274 ページ](#)
- [ダイヤラ コール結果の要約 30 分, 281 ページ](#)
- [ダイヤラ キャパシティ日次, 283 ページ](#)
- [ダイヤラキャパシティ 30 分, 285 ページ](#)
- [インポートルール, 287 ページ](#)
- [日次キャンペーン内のクエリールール, 288 ページ](#)
- [30 分キャンペーン内のクエリールール, 293 ページ](#)

日次キャンペーンごとの試行

日次キャンペーンごとの試行レポートは、選択した期間の各キャンペーンのステータス（要約およびパーセンテージ）、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセント）を表示します。

ビュー：このレポートには、キャンペーン別試行数（日次）レポートの要約と、キャンペーン別試行数（日次）レポートの詳細（%）の2つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Campaign

• Campaign_Query_Rule_Interval

試行の要約の日次レポート（キャンペーン別）ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報：顧客による応答（Key Statistics: Customer Answered）	生の音声に到達した発信コール数（試行）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報：正しい通話者の接続（Key Statistics: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報：ダイヤラ放棄および IVR への放棄（Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR）	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に転送されるかどうかが決まります。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
試行回数：合計（Attempts: Total）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
試行回数：顧客による応答 (Attempts: Customer Answered)	<p>生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
試行回数：応答なし (Attempts: Did not Answer)	<p>番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。</p> <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
試行回数：問題 (Attempts: Problem)	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ファクス機が検出された • ダイアラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし • ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ダイヤルなし：エージェントによる拒否 (Did Not Dial: Agent Rejected)	<p>エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数（これらの顧客に再接続するよう試行する必要があります）。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>

カラム (フィールド)	説明
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ (Did Not Dial: Agent Closed)	<p>エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数 (エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>

試行の日次レポート (キャンペーン別) ビューの内訳

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン名 (Campaign Name)	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法：Campaign.CampaignName</p>
日付 (Date)	<p>行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
チャレンジ (Attempts)	<p>試行された発信コールの合計数。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：正しい通話者の接続 (Customer Answered: Right Party Connect)	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法： Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：ダイヤラ放棄 (Customer Answered: Dialer Aband)	<p>エージェントが使用不可であり「IVR への破棄」が設定されていないため、ダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：IVR への放棄 (Customer Answered: Aband to IVR)	<p>ダイヤラによって破棄されたが、IVR に転送された接続/試行のパーセンテージ。つまり、ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

カラム (フィールド)	説明
顧客による応答：コールバック (Customer Answered: Call back)	キャンペーンがパーソナルコールバック用に設定されていない場合、コールバックを要求するコンタクトした顧客のパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナルコールバック (Customer Answered: Personal Call back)	キャンペーンがパーソナルコールバック用に設定されている場合、顧客がコールバックを要求し、スケジュールされたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalPersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客不在 (Customer Answered: Customer Not Home)	電話に応答した相手が顧客でなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalCustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：誤った番号 (Customer Answered: Wrong Number)	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先のパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalWrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄 (Customer Answered: Customer Aband)	エージェントに接続された直後に顧客が切断した連絡先のパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalCustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話 (Customer Did Not Answer: Answering Machine)	留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalAnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：応答なし (Customer Did Not Answer: No Answer)	応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalNoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー (Customer Did Not Answer: Busy)	ビジー信号を検出したコンタクトの割合。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalBusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル (Customer Did Not Answer: Canceled)	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalCanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン (Problem: SIT Tone)	30 分の間に Special Information Tone (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect

カラム (フィールド)	説明
問題 : ダイアル トーンなし (Problem: No Dial tone)	30 分の間にダイアル トーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題 : ファクス (Problem: Fax)	30 分の間にファクスを検出した連絡先の数。 Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題 : ネットワーク エラー (Problem: Network Error)	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 <ul style="list-style-type: none"> • ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイアラによって低エネルギー (または「無音」) コールが検出された 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

日次キャンペーン総合

このレポートは、選択した期間について、選択したキャンペーンの日次アクティビティおよびパフォーマンスとそのスキルグループを示し、選択したキャンペーンおよびそのスキルグループについて選択した期間の実際の顧客コール（生の音声に到達した発信コール、着信コール、キャンペーンのスキルグループに転送されたコール）の分析を提供します。

ビュー : このレポートには、日次キャンペーン総合レポートと日次キャンペーン総合詳細レポートの2種類のビューがあります。

クエリー : このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト : キャンペーン

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Skill_Group_Interval

日次キャンペーン総合レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName

カラム (フィールド)	説明
日付 (Date)	行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : FTE	ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない (または待受停止) エージェントの FTE 値。すべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイム費やす場合、FTE はエージェントの数を表します。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : 通話 (Talk)	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : 後処理 (Wrap Up)	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : アイドル (Idle)	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで利用可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
エージェント統計情報 (Agent Statistics) : 接続/FTE エージェント時間 (Connects/ FTE Agent Hour)	キャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数の FTE 値。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)

カラム (フィールド)	説明
エージェント統計情報 (Agent Statistics) : エージェント接続間の時間 (Time between Agent Connects)	顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間 (秒)。 導出方法 : $(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)$ エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます : 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続
完了したコール (Completed Calls) : エージェント接続 (Agent Connects)	エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数 (発信および着信)。 導出方法 : $(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)$
完了したコール (Completed Calls) : 接続されていない (Not Connected)	エージェントまたはデバイスに接続されていない顧客コール数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール (着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。 導出方法 : $Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect$ 注 : このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は無効です。この結果、このカラムの値を拡大させる無関係なルータエラーコールレポートが発生します。

カラム (フィールド)	説明
完了したコール (Completed Calls) : 他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other)	<p>「IVR への破棄」状態になり、このキャンペーンのスキルグループに関連付けられない方法で完了したコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>このカラムは、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェント キャンペーン以外に使用される場合、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>このカラムは、IVR スクリプトへの放棄がこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングする場合、コールがキューイングされた各スキルグループで RouterErrors および RouterCallsAbandQ が 1 回カウントされ、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p>
発信統計情報 (Outbound Statistics) : AHT	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長 (着信および発信)。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>
発信統計情報 (Outbound Statistics) : 全音声の 放棄% (% Abandon Of All Voice)	<p>生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法 : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

カラム (フィールド)	説明
発信統計情報 (Outbound Statistics) : ヒット率 (Hit Rate)	生の音声に到達した発信コール (試行) のパーセンテージ (%)。 導出方法 : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
発信統計情報 (Outbound Statistics) : 試行 (Attempts)	試行された発信コールの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

日次キャンペーン総合詳細レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドは変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
日付 (Date)	行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
エージェント接続 (Agent Connects) : 即時アウトバウンド (Outbound Immediate)	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数 (キューでの待機なし)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls

カラム (フィールド)	説明
エージェント接続 (Agent Connects) : IVR への放棄および着 信後 (After Aband To IVR & Inbound)	これには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> • IVR への放棄後にこのスキル グループのエージェントによって処理された発信コール。 • エージェントにキューイングを返された IVR への転送キャンペーンからの発信コール。 • このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。 <p>導出方法 : Skill_Group_IntervalCallsHandled</p>
Not Connected (接続されて いない状態) : 顧 客放棄 (Customer Aband)	顧客が電話を取った直後に切断した連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Not Connected (接続されて いない状態) : ダ イヤラ放棄 (Dialer Aband)	ダイヤラによって破棄された連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Not Connected (接続されて いない状態) : キューでの顧客放棄 (Customer Aband in Queue)	顧客がキュー内で切断した連絡先の数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
Not Connected (接続されて いない状態) : ス クリプトエラー (Script Error)	コール ルーティング スクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterError
他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other) : キュー解除ス クリプト (Script Dequeued)	利用可能なエージェントがなかったため最初に IVR に放棄され、この キャンペーンのスキル グループにキューイングされて再びインターバ ル中にキューから削除されたコール数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued

カラム (フィールド)	説明
他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other) : その他 (Other)	他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) このカラムは IVR への放棄が 1 つのインターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

キャンペーン総合 30 分

キャンペーン統合 (30 分ごと) レポートは、統合されたコール数の一覧、キャンペーン別エージェント統計情報 (30 分ごと)、および完了したコールの明細を表示します。

ビュー : このレポートには、キャンペーン総合 (30 分ごと) レポートと、キャンペーン総合詳細 (30 分ごと) レポートの 2 つのビューがあります。

クエリー : このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト : キャンペーン

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Skill_Group_Interval

キャンペーン総合 30 分レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
日時 (Date Time)	行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : FTE	<p>30 分以内に、ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない (または待受停止) エージェントのフルタイム同等 (FTE) 値。30 分以内にすべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイム費やす場合、FTE はエージェントの数を表します。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval</p>
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : 通話 (Talk)	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>(Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : 後処理 (Wrap Up)	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
キャンペーンのエージェント時間 (Agent Time In Campaign) : アイドル (Idle)	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで利用可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
エージェント統計情報 (Agent Statistics) : 接続/FTE エージェント時間 (Connects/ FTE Agent Hour)	<p>インターバル中のキャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数の FTE 値。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)</p>

カラム (フィールド)	説明
エージェント統計情報 (Agent Statistics) : エージェント接続間の 時間 (Time between Agent Connects)	顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間 (秒)。 導出方法 : $(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)$ エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます : 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続
完了したコール (Completed Calls) : エージェント接続 (Agent Connects)	エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数 (発信および着信)。 導出方法 : $(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)$
完了したコール (Completed Calls) : 接続されていない (Not Connected)	エージェントまたはデバイスに接続されていない顧客コール数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール (着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。 導出方法 : $Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect$ 注 : エージェントを予約していないときに Outbound Reservation Script が ReleaseCall を使用しない場合は、このカラムは無効になります。このような場合は、無関係なルータエラーコールレポートが生成され、このカラムの値が大きくなります。

コラム (フィールド)	説明
<p>完了したコール (Completed Calls) : 他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other)</p>	<p>「IVR への放棄」状態になり、このキャンペーンのスキルグループに関連付けられない方法で完了したコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>このコラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>このコラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は、このコラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>このコラムは、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェント キャンペーン以外に使用される場合、このコラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>このコラムは、IVR スクリプトへの放棄がこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングする場合、コールがキューイングされた各スキルグループで RouterErrors および RouterCallsAbandQ が 1 回カウントされ、このコラムの数が実際より少なくなるため無効です。</p>
<p>発信統計情報 (Outbound Statistics) : AHT</p>	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長 (着信および発信)。</p> <p>導出方法 : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>
<p>発信統計情報 (Outbound Statistics) : 全音声の 放棄% (% Aband Of All Voice)</p>	<p>生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法 : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR) / (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

カラム (フィールド)	説明
発信統計情報 (Outbound Statistics) : ヒット率 (Hit Rate)	生の音声に到達した発信コール (試行) のパーセンテージ (%)。 導出方法 : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
発信統計情報 (Outbound Statistics) : 試行 (Attempts)	試行された発信コールの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

キャンペーン総合詳細 30分レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
日時 (Date Time)	行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
エージェント接続 (Agent Connects) : 即時アウトバウンド (Outbound Immediate)	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数 (キューでの待機なし)。 導出方法 : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls

カラム (フィールド)	説明
エージェント接続 (Agent Connects) : IVR への放棄および着 信後 (After Aband To IVR & Inbound)	これには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> • IVR への放棄後このスキル グループのエージェントによって処理された発信コール。 • このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。 • エージェントにキューイングを返された IVR への転送キャンペーンからの発信コール。 <p>導出方法 : Skill_Group_IntervalCallsHandled</p>
Not Connected (接続されて いない状態) : 顧 客放棄 (Customer Aband)	30 分間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Not Connected (接続されて いない状態) : ダ イヤラ放棄 (Dialer Aband)	30 分間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Not Connected (接続されて いない状態) : キューでの顧客放棄 (Customer Aband in Queue)	顧客がキュー内で切断したコンタクトの数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
Not Connected (接続されて いない状態) : ス クリプトエラー (Script Error)	コール ルーティング スクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterError
他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other) : キュー解除ス クリプト (Script Dequeued)	30 分間に利用可能なエージェントがなかったため最初に IVR に放棄され、このキャンペーンのスキル グループにキューイングされて再びキューから削除されたコール数。 導出方法 : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued

カラム (フィールド)	説明
他へのダイヤラ放棄 (Dialer Aband To Other) : その他 (Other)	他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

キャンペーン要約 30 分

キャンペーン要約 30 分レポートは、選択された期間のすべてのキャンペーンの状態、選択された期間の各キャンペーンの状態 (要約およびパーセント)、および選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳 (パーセンテージ) を表示します。

ビュー : このレポートには、試行の内訳 30 分レポート (キャンペーン別)、試行の要約 30 分レポート (キャンペーン別)、およびコール数の要約 30 分レポート (キャンペーン別) の 3 つのビューがあります。

クエリー : このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト : キャンペーン

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Interval

試行の内訳 (%) 30 分レポート ビュー (キャンペーン別) の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
日時 (Date Time)	行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ (Attempts)	試行された発信コールの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
顧客による応答：正しい通話者の接続 (Customer Answered: Right Party Connect)	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalVoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：ダイヤラ放棄 (Customer Answered: Dialer Aband)	エージェントが使用不可であり、「IVR への放棄」が設定されていないため、30 分の間にダイヤラによって放棄された接続または試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_IntervalAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：IVR への放棄 (Customer Answered: Abandon to IVR)	エージェントがコールを処理できなかったために、顧客に到達したのに IVR へ放棄された試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：コールバック (Customer Answered: Call back)	キャンペーンがパーソナル コールバックに設定されていない場合に、顧客によって要求されたコールバックのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナル コールバック (Customer Answered: Personal Call back)	キャンペーンがパーソナル コールバックに設定されている場合に、顧客によってスケジュールおよび要求されたコールバックのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客不在 (Customer Answered: Customer Not Home)	30 分の間に電話に回答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：誤った番号 (Customer Answered: Wrong Number)	30 分の間に電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄 (Customer Answered: Customer Aband)	30 分の間にエージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalCustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話 (Customer Did Not Answer: Answering Machine)	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalAnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
顧客の応答なし：応答なし (Customer Did Not Answer: No Answer)	30 分間に応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法： Campaign_Query_Rule_IntervalNoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー (Customer Did Not Answer: Busy)	30 分間にビジー信号が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_IntervalBusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル (Customer Did Not Answer: Canceled)	30 分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン (Problem: SIT Tone)	30 分間に Special Information Tone (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし (Problem: No Dial tone)	30 分間にダイヤル トーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス (Problem: Fax)	30 分間にファクスを検出した連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワーク エラー (Problem: Network Error)	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 <ul style="list-style-type: none"> • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

試行の要約 30分レポート (キャンペーン別) ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName

カラム (フィールド)	説明
日時 (Date Time)	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<p>主要な統計情報 : 顧客による応答 (Key Statistics: Customer Answered)</p>	<p>生の音声に到達した発信コール数 (試行)。</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
<p>主要な統計情報 : 正しい通話者の接続 (Key Statistics: Right Party Connect)</p>	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
<p>主要な統計情報 : ダイヤラ放棄および IVR への放棄 (Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR)</p>	<p>エージェントが電話を取ることができなかつたため、ダイヤラによって破棄された、または IVR に放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に放棄されるかどうかが決まります。</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
<p>試行回数 : 合計 (Attempts: Total)</p>	<p>試行された発信コールの合計数。</p> <p>導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<p>試行回数 : 顧客による応答 (Attempts: Customer Answered)</p>	<p>生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法 : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR) / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

カラム (フィールド)	説明
試行回数：応答なし (Attempts: Did Not Answer)	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted)
試行回数：問題 (Attempts: Problem)	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> • ファクス機が検出された • ダイアラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし • ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤルなし：エージェントによる拒否 (Did Not Dial: Agent Rejected)	30分間にエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数。（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ (Did Not Dial: Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

キャンペーン 30分レポート ビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
日時 (Date Time)	30分インターバルの開始時のセントラルコントローラの日時。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ (Attempts)	30分間に試行されたコール数合計の要約。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック (Requested Call back)	コールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求されたパーソナル コールバック (Requested Personal Call back)	スケジュールされたコールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声 (Voice)	30分間に音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー (Busy)	30分間にビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
無応答 (No Answer)	30分間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし (No Ringback)	30分間に呼び出し音を検出されなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし (No Dialtone)	30分間にダイヤルトーンを検出されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファクス (Fax)	30分間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR (Network IVR)	30分間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect

カラム (フィールド)	説明
留守番電話 (Answering Machine)	30 分以内に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン (SIT Tone)	30 分以内に Special Information Tone (SIT) を検出したコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否 (Agent Rejected)	30 分以内にエージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ (Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコンタクトの数 (これらの顧客へはダイヤルされません)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在 (Customer Not Home)	30 分以内に電話に回答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	30 分以内に電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	30 分以内に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	30 分以内にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	30 分以内にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客放棄 (Customer Abandon)	30 分以内に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間 (Talk Time)	30 分以内にエージェントが通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime

カラム (フィールド)	説明
後処理時間 (Wrapup Time)	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

ダイヤラ コール結果の要約 30 分

ダイヤラ コールの結果要約 (30分ごと) レポートは、選択された期間の各ダイヤラの状態を表示します。

ビュー:このレポートには1つのビュー (ダイヤラ コールの結果要約 (30分ごと) レポート) があります。

クエリー:このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト:ダイヤラ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル:

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ コール結果の要約 30 分レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ名 (Dialer Name)	ダイヤラの名前。 導出方法 : Dialer.DialerName
日時 (Date Time)	30 分インターバルの開始時のセントラル コントローラの日時。 導出方法 : Dialer_Interval.DateTime
チャレンジ (Attempts)	30 分の間にダイヤルされたコンタクトの数の合計の要約。 導出方法 : Dialer_Interval.ContactsDialed
要求されたコールバック (Requested Call back)	コールバック コンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.CallBackCount

カラム (フィールド)	説明
要求されたパーソナル コールバック (Requested Personal Call back)	スケジュールされたコールバック コントクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
音声 (Voice)	30 分間に音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.VoiceDetect
ビジー (Busy)	30 分間にビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.BusyDetect
無応答 (No Answer)	30 分間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし (No Ringback)	30 分間に呼び出し音が検出されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤル トーンなし (No Dialtone)	30 分間にダイヤル トーンを検出されなかった連絡先の数。 導出方法 : Dialer_Interval.NoDialToneDetect
ファクス (Fax)	30 分間にファクスを検出した連絡先の数。 導出方法 : Dialer_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR (Network IVR)	30 分間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話 (Answering Machine)	30 分間に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン (SIT Tone)	30 分間に Special Information Tone (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法 : Dialer_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒 否 (Agent Rejected)	30 分間にエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバック のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるク ローズ (Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコンタク トの数 (エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Dialer_Interval.AgentClosedDetect

カラム (フィールド)	説明
顧客不在 (Customer Not Home)	30 分以内に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	30 分以内に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	30 分以内に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.CancelledDetect
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	30 分以内にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.AbandonDetect
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	ダイヤラによって破棄され、メッセージを再生する IVR へ転送された 30 分間のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.AbandonToIVR
顧客放棄 (Customer Abandon)	30 分以内に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

ダイヤラ キャパシティ日次

ダイヤラのキャパシティ (日次) レポートは、選択された期間の各ダイヤラの状態を表示します。

ビュー : このレポートには 1 つのビュー (ダイヤラのキャパシティ (日次) レポート) があります。

クエリー : このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト : ダイヤラ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ キャパシティ日次レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ名 (Dialer Name)	ダイヤラの名前。 導出方法 : Dialer.DialerName
日付 (Date)	行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法 : Dialer_Interval.DateTime
ポート ステータス : ポート 動作中 (Port Status: Ports in Service)	インターバルの間に登録されたダイヤラ ポートのフルタイム同等の値。これが割り当てられたポートの完全な桁数より小さい場合、ポートが一定時間オフラインだったシステムの問題について説明します。 導出方法 : (Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
ポート 状況 : アイドル (Port Status: Idle)	現在のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート 状況 : 顧客 連絡 (Port Status: Contacting Customers)	現在のインターバルでダイヤラ ポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.DialingTime / (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート 状況 : エージェントの予約 (Port Status: Reserving Agents)	エージェント キャンペーンの現在のインターバルでダイヤラ ポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート 状況 : ポート 不足 (Port Status: Out of Ports)	現在のインターバルの間にダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.FutureUseInt2/(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ダイヤラ 統計 : 試行 (Dialer Statistics: Attempts)	現在のインターバルの間にダイヤラが試行した顧客の連絡先へのコールの数。これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法 : Dialer_Interval.ContactsDialed
ダイヤラ 統計 : 平均 試行 時間 (Dialer Statistics: Average Attempt Time)	顧客による試行の平均時間の長さ (秒)。 導出方法 : Dialer_Interval.DialingTime/Dialer_Interval.ContactsDialed

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ統計：予約コール (Dialer Statistics: Reservation Calls)	発信された予約コールの合計数。これには、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティングスクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法：Dialer_Interval.FutureUseInt1
ダイヤラ統計：平均予約コール (Dialer Statistics: Average Reservation Call)	予約コールの平均の長さ (秒)。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime/ Dialer_Interval.FutureUseInt1

ダイヤラキャパシティ 30分

ダイヤラのキャパシティ (30分ごと) レポートには、選択された期間の各ダイヤラの状態が表示されます。

ビュー：このレポートには1つのビュー (ダイヤラのキャパシティ (30分ごと) レポート) があります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ キャパシティ 30分レポート ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ名 (Dialer Name)	ダイヤラの名前。 導出方法：Dialer.DialerName
日時 (Date Time)	行のデータの30分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法：Dialer_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
ポート ステータス : ポート動作中 (Port Status: Ports in Service)	30 分間の間に登録されたダイヤラ ポートのフルタイム同等の値。この値が割り当てられたポートの完全な桁数より小さい場合、ポートが一定時間オフラインだったシステムの問題について説明します。 導出方法 : $(\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer_Interval.ReportingInterval}$
ポート状況 : アイドル (Port Status: Idle)	現在の 30 分のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
ポート状況 : 顧客連絡 (Port Status: Contacting Customers)	現在の 30 分のインターバルでダイヤラ ポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
ポート状況 : エージェントの予約 (Port Status: Reserving Agents)	エージェント キャンペーンの現在の 30 分のインターバルでダイヤラ ポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
ポート状況 : ポート不足 (Port Status: Out of Ports)	現在の 30 分のインターバルの間にダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.FutureUseInt2} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
ダイヤラ統計 : 試行 (Dialer Statistics: Attempts)	現在の 30 分のインターバルの間にダイヤラが試行した顧客の連絡先へのコールの数。この数には、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
ダイヤラ統計 : 平均試行時間 (Dialer Statistics: Average Attempt Time)	顧客による試行の平均時間の長さ (秒)。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / \text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
ダイヤラ統計 : 予約コール (Dialer Statistics: Reservation Calls)	現在の 30 分のインターバルの間に発信された予約コールの合計数。この数には、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティング スクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法 : $\text{Dialer_Interval.FutureUseInt1}$

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ統計：平均予約コール (Dialer Statistics: Average Reservation Call)	予約コールの平均の長さ (秒)。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime / Dialer_Interval.FutureUseInt1

インポートルール

インポートルールレポートは、選択された期間にインポートされたレコードの状態を表示します。

ビュー：このレポートには1つのビュー (インポートルールレポート) があります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト：インポートルール

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Import_Rule
- Import_Rule_History

インポートルールレポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
インポート名 (Import Name)	インポートルール名。 導出方法：Import_Rule.ImportRuleName
開始日 (Start Date)	インポートルールの開始がスケジュールされている日時。 導出方法：Import_Rule_History.StartDateTime
終了日 (End Date)	インポートルールが終了した日時。 導出方法：Import_Rule_History.EndDateTime
時間 (Duration)	期間の合計時間。 導出方法：DateDiff(ss, Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
レコード状態：レコードの合計数 (Records Status: Total Records)	レコードの合計数はインポートリストに表示されます。 導出方法：Import_Rule_History.TotalRecords

カラム (フィールド)	説明
レコード状態：インポート済み (Records Status: Imported)	[禁止コール (Do Not Call)] リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法： Import_Rule_History.GoodRecords
レコード状態：失敗 (Records Status: Failed)	フォーマットの条件を満たさなかったインポート レコードの合計数。これらのレコードはインポートエラーファイルでキャプチャされます。 導出方法： Import_Rule_History.BadRecords
ダイヤルするレコード (Records To Dial)	既存のクエリー ルールに基づいてダイヤル リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法： Import_Rule_History.ImportedToDialingListCount
未知のプレフィックスを持つレコード (Records With Unknown Prefix)	地域プレフィックステーブルのプレフィックスに一致しなかった、キャンペーンのデフォルト タイム ゾーンに割り当てられているレコードの合計数。 導出方法： Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

日次キャンペーン内のクエリー ルール

キャンペーンのクエリー ルール (日次) レポートは、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳 (パーセント)、選択した期間の各キャンペーンのステータス (要約およびパーセンテージ) を表示します。

ビュー：このレポートには2つのビュー (キャンペーンのクエリー ルール別試行数 (日次) とクエリー ルール別試行数の詳細 (日次)) があります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプクエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Query_Rule

キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の要約の日次レポート

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法 : Query_Rule.QueryRuleName
日付 (Date)	行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報 : 顧客による応答 (Key Statistics: Customer Answered)	生の音声に到達した発信コール数 (試行)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報 : 正しい通話者の接続 (Key Statistics: Right Party Connect)	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報 : ダイヤラ放棄および IVR への放棄 (Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR)	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄された、または IVR に放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に放棄されるかが決まります。 ダイヤラ放棄の導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVR への放棄の導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
試行回数 : 合計 (Attempts: Total)	試行された発信コールの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
試行回数：顧客による 応答 (Attempts: Customer Answered)	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：応答なし (Attempts: Did Not Answer)	番号がダイヤルされたものの顧客 (生の音声) に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ (「呼び出しに応答なし」)。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：問題 (Attempts: Problem)	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> • ファクス機が検出された • ダイアラ ポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし • ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイアラによって低エネルギー (または「無音」) コールが検出された • オペレータの代行受信 (SIT トーン) がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイアルなし：エージェントによる拒否 (Did Not Dial: Agent Rejected)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数 (これらの顧客に再接続するよう試行する必要があります)。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect

カラム (フィールド)	説明
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ (Did Not Dial: Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数 (エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

キャンペーン内のクエリールールごとの試行の内訳 (%) の日次レポート

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日付 (Date)	行のデータの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ (Attempts)	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：正しい通話者の接続 (Customer Answered: Right Party Connect)	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：ダイヤラ放棄 (Customer Answered: Dialer Aband)	エージェントが使用不可であり「IVRへの放棄」が設定されていないため、ダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：IVRへの放棄 (Customer Answered: Aband to IVR)	ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
顧客による応答：コールバック (Customer Answered: Call back)	<p>キャンペーンがパーソナル コールバックに設定されていない場合に、顧客によって要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：パーソナル コールバック (Customer Answered: Personal Call back)	<p>キャンペーンがパーソナル コールバックに設定されていない場合に、顧客によってスケジュールおよび要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：顧客不在 (Customer Answered: Customer Not Home)	<p>電話に回答した相手が顧客でなかったコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：誤った番号 (Customer Answered: Wrong Number)	<p>電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による応答：顧客放棄 (Customer Answered: Customer Aband)	<p>エージェントに接続された直後に顧客が切断した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客の応答なし：留守番電話 (Customer Did Not Answer: Answering Machine)	<p>留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客の応答なし：応答なし (Customer Did Not Answer: No Answer)	<p>応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客の応答なし：ビジー (Customer Did Not Answer: Busy)	<p>ビジー信号を検出したコンタクトの割合。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

カラム (フィールド)	説明
顧客の応答なし：キャンセル (Customer Did Not Answer: Canceled)	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン (Problem: SIT Tone)	Special Information Tone (SIT) を検出したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤルトーンなし (Problem: No Dial tone)	ダイヤル トーンを検出しなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス (Problem: Fax)	ファクス機が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワークエラー (Problem: Network Error)	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 <ul style="list-style-type: none"> ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。 警告中にネットワークが切断された ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

30分キャンペーン内のクエリールール

キャンペーンのクエリールール (30分ごと) レポートは、選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳 (パーセンテージ)、選択された期間の各キャンペーンの状態 (要約およびパーセンテージ)、選択されたインターバルのキャンペーン内の各クエリールールを表示します。

ビュー：このレポートには3つのビュー (キャンペーンのクエリールール別コール カウント レポート (30分ごと)、キャンペーンのクエリールール別試行数レポートの要約 (30分ごと)、およびキャンペーンのクエリールール別試行レポートの詳細 (30分ごとの%)) があります。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Interval

- Query_Rule

キャンペーン内のクエリールールごとのコール数の30分レポートビューの現在のフィールド
現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法 : Query_Rule.QueryRuleName
日時 (Date Time)	30分インターバルの開始時のセントラル コントローラの日時。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ (Attempts)	30分間に試行されたコール数合計の要約。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック (Requested Call back)	コールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求されたパーソナル コールバック (Requested Personal Call back)	スケジュールされたコールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声 (Voice)	30分間に音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー (Busy)	30分間にビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
無応答 (No Answer)	30分間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし (No Ringback)	30分間に呼び出し音が検出されなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

カラム (フィールド)	説明
ダイヤル トーンなし (No Dialtone)	30 分間にダイヤル トーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファクス (Fax)	30 分間にファクスを検出した連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR (Network IVR)	30 分間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話 (Answering Machine)	30 分間に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン (SIT Tone)	30 分間に Special Information Tone (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒 否 (Agent Rejected)	30 分間にエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバック のコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるク ローズ (Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコンタク トの数 (エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在 (Customer Not Home)	30 分間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	30 分間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言わ れたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	30 分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコン タクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	30 分間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	ダイヤラによって破棄され、メッセージを再生する IVR へ転送された 30 分間のコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR

カラム (フィールド)	説明
顧客放棄 (Customer Abandon)	30分間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間 (Talk Time)	30分間にエージェントが通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間 (Wrapup Time)	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

キャンペーン内のクエリールールごとの試行の要約の 30分レポート ビューの現在のフィールド
現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示される
フィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時 (Date Time)	行のデータの 30分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報: 顧客による応答 (Key Statistics: Customer Answered)	生の音声に到達した発信コール数 (試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報: 正しい通話者の接続 (Key Statistics: Right Party Connect)	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect

カラム (フィールド)	説明
主要な統計情報：ダイヤラ放棄および IVR への放棄 (Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR)	<p>エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄された、または IVR に放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に放棄されるかどうかが決まります。</p> <p>ダイヤラ放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVR への放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
試行回数：合計 (Attempts: Total)	<p>試行された発信コールの合計数。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
試行回数：顧客による応答 (Attempts: Customer Answered)	<p>生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
試行回数：応答なし (Attempts: Did Not Answer)	<p>番号がダイヤルされたものの顧客 (生の音声) に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ (「呼び出しに応答なし」)。</p> <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

カラム (フィールド)	説明
試行回数：問題 (Attempts: Problem)	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ファクス機が検出された • ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。 • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 <p>導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ダイヤルなし：エージェントによる拒否 (Did Not Dial: Agent Rejected)	<p>30分以内にエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数。（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ (Did Not Dial: Agent Closed)	<p>エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。</p> <p>導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>

キャンペーン内のクエリルールごとの試行の内訳 (%) の 30分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法：Campaign.CampaignName</p>

カラム (フィールド)	説明
日時 (DateTime)	行のデータの30分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法 : Query_Rule.QueryRuleName
チャレンジ (Attempts)	試行された発信コールの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答 : 正しい通話者の接続 (Customers Answered: Right Party Connect)	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答 : ダイアラ放棄 (Customers Answered: Dialer Aband)	使用できるエージェントがなく、「IVR への放棄」が設定されていないため、30 分の間にダイアラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted (注) このカラムは、残りのすべての番号はパーセンテージでのみ表示されるため、すべての試行のパーセンテージとして計算されます。これらのカラムは常に 100% になるよう追加します。
顧客による応答 : IVR への放棄 (Customers Answered: Aband to IVR)	ダイアラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答 : コールバック (Call back)	キャンペーンがパーソナルコールバックに対して設定されていない場合に、顧客によって要求されたコールバックのパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答 : パーソナルコールバック (Customers Answered: Personal Call back)	キャンペーンがパーソナルコールバックに設定されていない場合に、顧客によってスケジュールおよび要求されたコールバックのパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答 : 顧客不在 (Customers Answered: Customers Not Home)	30 分の間に電話に回答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム (フィールド)	説明
顧客による応答：誤番号 (Customers Answered: Wrong Number)	30分以内に電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄 (Customers Answered: Customer Aband)	30分以内にエージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話 (Customers Did Not Answer: Answering Machine)	30分以内に留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：応答なし (Customers Did Not Answer: No Answer)	30分以内に回答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー (Customers Did Not Answer: Busy)	30分以内にビジー信号が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客応答なし：キャンセル (Customers Did Not Answer: Canceled)	30分以内に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン (Problem: SIT Tone)	30分以内に Special Information Tone (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし (Problem: No Dialtone)	30分以内にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス (Problem: Fax)	30分以内にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

カラム (フィールド)	説明
問題 : ネットワーク エラー (Problem: Network Error)	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 <ul style="list-style-type: none">• ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし• 警告中にネットワークが切断された• ダイヤラによって低エネルギー (または「無音」) コールが検出された 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect



第 22 章

リアルタイムアウトバウンドオプションレポート テンプレート

- [キャンペーンリアルタイムごとのコール数の要約, 303 ページ](#)
- [ダイヤラリアルタイムレポート, 307 ページ](#)
- [インポートステータスリアルタイムレポート, 310 ページ](#)
- [キャンペーンリアルタイム内のクエリールール, 311 ページ](#)

キャンペーンリアルタイムごとのコール数の要約

キャンペーン別コールサマリー カウント - リアルタイム レポートには、キャンペーン内のクエリールールの状態、すべてのキャンペーン レコードの現在の状態、現在有効なキャンペーン ダイヤル時間が表示されます。

ビュー：このレポートには、キャンペーン別コールカウントの要約 - リアルタイム レポート、有効なキャンペーンダイヤル時間 - リアルタイム レポート、キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム の3つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Campaign
- Campaign_Query_Rule_Real_Time

[キャンペーンリアルタイムごとのコール要約数 (Call Summary Count per Campaign Real Time)] の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
レコードの合計数 (Total Records)	レコードの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
応対可 (Available)	使用可能なレコード数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
終了 (Closed)	試行されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
音声 (Voice)	その日に正常に終了した顧客の連絡先へのコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1

[有効なキャンペーンダイヤル時間リアルタイムレポート (Valid Campaign Dialing Times Real Time Report)]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
ゾーン1開始時間 (Start Zone 1 Time)	[ゾーン1キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 1 Time)]の時間 (HH:MM (時、分) の形式)。キャンペーン開始ゾーン1の時間は、顧客にゾーン1で電話をかけられるようになる開始時刻です。ゾーン1の時間とゾーン2の時間は重複できません。 導出方法 : Campaign.HomeStartHours ':' Campaign.HomeStartMinutes
ゾーン1終了時間 (End Zone 1 Time)	[ゾーン1キャンペーン終了時間 (Campaign End Zone 1 Time)]の時間 (HH:MM (時、分) の形式)。[ゾーン1キャンペーン終了時間 (Campaign End Zone 1 Time)]の時間は、顧客がゾーン1で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法 : Campaign.HomeEndHours ':' Campaign.HomeEndMinutes

カラム (フィールド)	説明
ゾーン 1 期間 (Zone 1 Duration)	ゾーン 1 の合計時間。[ゾーン 1 期間 (Zone 1 Duration)] = [終了ゾーン 1 の時間 (End Zone 1 Time)] - [開始ゾーン 1 の時間 (Start Zone 1 Time)] 導出方法 : Campaign.HomeDuration
ゾーン 2 開始時間 (Start Zone 2 Time)	ゾーン 2 キャンペーン開始時間 (HH:MM (時、分) の形式)。[ゾーン 2 キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 2 Time)] の時間は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられるようになる開始時刻です。キャンペーン時間は、顧客の時間帯に正規化されます。たとえば、東部標準時の午後 3 時から 6 時の間に実行されるキャンペーンでは、東海岸で午後 6 を超えても、まだ午後 6 時になっていないシカゴのユーザには電話をかけることができます。 導出方法 : Campaign.WorkStartHours : Campaign.WorkStartMinutes
ゾーン 2 終了時間 (End Zone 2 Time)	ゾーン 2 キャンペーン終了時間 (HH:MM (時、分) の形式)。[ゾーン 2 キャンペーン終了時間 (Campaign End Zone 2 time)] は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法 : Campaign.WorkEndHours : Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 2 期間 (Zone 2 Duration)	ゾーン 2 の合計時間。[ゾーン 2 期間 (Zone 2 Duration)] = [ゾーン 2 終了時間 (End Zone 1 Time)] - [ゾーン 2 開始時間 (Start Zone 2 Time)] 導出方法 : Campaign.WorkDuration

キャンペーン リアルタイム レポート ビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
試行 (Attempted)	試行されたコールの概要の合計。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求されたパーソナルコールバック (Requested Personal Callback)	スケジュールされたコールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.PersonalCallBackCount

カラム (フィールド)	説明
要求されたコールバック (Requested Callback)	コールバック コントクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CallBackCount
音声	その日に正常に終了した顧客の連絡先へのコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount
ビジー	ビジー信号を検出したコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.BusyCount
無応答 (No Answer)	応答されなかったコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoAnswerDetectCount
呼び出し音なし (No Ringback)	呼び出し音を検出しなかったコールの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoRingBackDetectCount
ダイヤル トーンなし (No Dialtone)	ダイヤル トーンを検出しなかったコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoDialToneDetectCount
ファクス (Fax)	ファクスを検出したコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FaxDetectCount
ネットワーク IVR (Network IVR)	ネットワーク留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NetworkAnsMachinesCount
留守番電話 (Answering Machine)	留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AnsweringMachineCount
SIT トーン (SIT Tone)	Special Information Tone (SIT) を検出したコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.SITToneDetectCount
エージェントによる拒否 (Agent Rejected)	エージェントによって拒否されたプレビューコールおよび折り返しコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentRejectedCount
エージェントによるクローズ (Agent Closed)	エージェントによって拒否されたプレビューコールおよび折り返しコールの数。(エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentClosedCount

カラム (フィールド)	説明
顧客不在 (Customer Not Home)	電話に応答した相手が顧客でなかったコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CancelledDetectCount
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	ダイヤラによって放棄されたコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonDetectCount
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	ダイヤラによって放棄され、メッセージを再生する IVR へ転送されたコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonToIVRCount
顧客放棄 (Customer Abandon)	顧客が電話を取った直後に切断したコールの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerAbandonDetectCount
通話時間 (Talk Time)	エージェントが今日、通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS 形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間 (Wrapup Time)	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

ダイヤラリアルタイムレポート

ダイヤラ - リアルタイム レポートは、各ダイヤラの現在の状態を提示します。

このレポートは、アウトバウンドオプションダイヤラ (各ダイヤラの連絡先、ビジョ、音声、留守番電話、SIT トーン検出、応答なし、放棄コール) をベースにしています。

ビュー : このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

グループ化 : このレポートは、ダイヤラ名でグループ化されます。

値リスト : ダイヤラ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- Dialer
- Dialer_Real_Time

ダイヤリアルタイムレポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
ダイヤラ名 (Dialer Name)	ダイヤラの名前。 導出方法 : Dialer.DialerName
試行 (Attempted)	今日ダイヤルされたコンタクトの数の合計の要約。 導出方法 : Dialer_Real_Time.ContactsDialedToday
要求されたパーソナルコールバック (Requested Personal Callback)	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック (Requested Callback)	コールバック コンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声 (Voice)	音声 今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー (Busy)	ビジー信号 今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
無応答 (No Answer)	今日応答されなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
呼び出し音なし (No Ringback)	呼び出し音を今日検出しなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤルトーンなし (No Dialtone)	ダイヤルトーンを今日検出しなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf

カラム (フィールド)	説明
ファクス (Fax)	ファクスを今日検出したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワーク IVR (Network IVR)	ネットワーク留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話 (Answering Machine)	留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SIT トーン (SIT Tone)	Special Information Tone (SIT) を今日検出したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.SITToneDetectToday
エージェントによる拒 否 (Agent Rejected)	エージェントによって拒否されたプレビュー/コールバックのコンタ クトの数。(エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
エージェントによるク ロージ (Agent Closed)	エージェントによってクローズされたプレビュー/コールバックのコン タクトの数。(エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在 (Customer Not Home)	電話に応答した相手が顧客でなかった今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	電話に応答した相手に、顧客は電話していないことを伝えられた今日の コンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした今日のコンタクト の数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	ダイヤラによって破棄され、メッセージを再生する IVR へ転送された 今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
顧客放棄 (Customer Abandon)	顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

インポートステータスリアルタイムレポート

インポートステータス-リアルタイムレポートは、アウトバウンドオプションのインポートレコードのステータスを示します。

このレポートはインポートルール（インポート済みまたはインポート予定の、正常、不正、合計レコードの数）に基づきます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリーから作成されます。

グループ化：このレポートにはグループ化はありません。レポートはインポート名でソートされます。

値リスト：インポートルール

データを検索するデータベーススキーマテーブル：

- Import_Rule
- Import_Rule_Real_Time

インポートステータスリアルタイムレコードビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。

カラム (フィールド)	説明
インポート名 (Import Name)	インポートルール名。 導出方法：Import_Rule.ImportRuleName
開始日 (Start Date)	インポートルールの開始がスケジュールされている時刻。 導出方法：Import_Rule_Real_Time.DateTimeStart

カラム (フィールド)	説明
Status	<p>インポートルールの状態。これらは次のコードです。</p> <p>380 = "IMPORT_BEGIN"</p> <p>385 = "IMPORT_UPDATE"</p> <p>390 = "BUILD_BEGIN"</p> <p>410 = "BUILD_END"</p> <p>420 = "IMPORT_END"</p> <p>430 = "DNC_BEGIN"</p> <p>450 = "DNC_END"</p> <p>455 = "IMPORT_FAILED"</p> <p>それ以外の値 = "IDLE"</p> <p>導出方法 : Import_Rule_Real_Time.Status</p>
正常なレコード (Good Records)	<p>インポート済み、またはインポート予定の正常なレコードの合計数。</p> <p>導出方法 : Import_Rule_Real_Time.GoodRecords</p>
不正なレコード (Bad Records)	<p>インポート済みの不正なレコード数。</p> <p>導出方法 : Import_Rule_Real_Time.BadRecords</p>
レコードの合計数 (Total Records)	<p>インポート済み、またはインポート予定のレコードの合計数。</p> <p>導出方法 : Import_Rule_Real_Time.TotalRecords</p>

キャンペーン リアルタイム内のクエリールール

キャンペーンのクエリールール-リアルタイム レポートは、キャンペーン内のすべてのキャンペーンレコード、ダイヤル時間、クエリールールの現在のステータスを表示します。

ビュー : このレポートには3つのグリッドビュー (キャンペーンのクエリールールのコールカウント、キャンペーンのクエリールールのコールサマリーカウント、クエリールールダイヤル時間) があります。

クエリー : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

グループ化 : このレポートはキャンペーン名およびクエリールール名によってグループ化されず。レポートはキャンペーン名でソートされます。

値リスト : キャンペーン

データを検索するデータベーススキーマテーブル :

- Campaign
- Query_Rule

- Campaign_Query_Rule_Real_Time
- Campaign_Query_Rule

キャンペーンのクエリールールのコールカウントの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番（左から右）に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日時 (Date Time)	MM/DD/YYYY（月、日、年）およびHH:MM:SS（時、分、秒）の形式で表記される日時。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.DateTime
試行 (Attempted)	試行されたコールの合計数（要約）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求されたパーソナル コールバック (Requested Personal Callback)	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック (Requested Callback)	コールバックコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声 (Voice)	音声が発見されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー (Busy)	ビジー信号が発見されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
無応答 (No Answer)	今日応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday

カラム (フィールド)	説明
呼び出し音なし (No Ringback)	呼び出し音を今日検出しなかったコンタクトの数。 CallResults 4、 27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤル トーンなし (No Dialtone)	ダイヤル トーンを今日検出しなかったコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
ファクス (Fax)	ファクスを今日検出したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワーク IVR (Network IVR)	ネットワーク留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話 (Answering Machine)	留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SIT トーン (SIT Tone)	Special Information Tone (SIT) を今日検出したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.SITToneDetectToday
エージェントによる拒否 (Agent Rejected)	エージェントによって拒否された今日のプレビューおよび折り返しコンタクトの数。(エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
エージェントによるクローズ (Agent Closed)	エージェントによってクローズされたプレビュー/コールバックのコンタクトの数。(エージェントはこれらの顧客にコールしませんでした)。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在 (Customer Not Home)	電話に応答した相手が顧客でなかった今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号 (Wrong Number)	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル (Canceled)	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
ダイヤラ破棄 (Dialer Abandon)	30 分以内にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday

カラム (フィールド)	説明
IVR への破棄 (Abandon to IVR)	ダイヤラによって破棄され、メッセージを再生する IVR へ転送された今日のコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
顧客放棄 (Customer Abandon)	顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf
通話時間 (Talk Time)	エージェントが今日、電話で通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間 (Wrapup Time)	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

[キャンペーン内のクエリールールのコール要約数 (Call Counts of Query Rule within Campaign)]
ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
クエリールール (Query Rule)	クエリールールの名前。 導出方法 : Query_Rule.QueryRuleName
レコードの合計数 (Total Records)	レコードの合計数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
応対可 (Available)	使用可能なレコード数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1 - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
終了 (Closed)	試行されたコンタクトの数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount

カラム (フィールド)	説明
音声	音声 今日検出されたコンタクトの数。 導出方法 : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday

[クエリー ルール ダイヤル時間 (Query Rule Dialing Times)]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストック テンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらのフィールドを変更できます。ストック テンプレートにデフォルトで配置されている順番 (左から右) に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
キャンペーン (Campaign)	キャンペーンの名前。 導出方法 : Campaign.CampaignName
クエリー ルール (Query Rule)	クエリー ルールの名前。 導出方法 : Query_Rule.QueryRuleName
ゾーン 1 開始時間 (Start Zone 1 Time)	[ゾーン 1 キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 1 Time)]の時間 (HH:MM (時、分) の形式) 。 [ゾーン 1 キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 1 Time)]の時間は、顧客にゾーン 1 で電話をかけられるようになる開始時刻です。ゾーン 1 の時間とゾーン 2 の時間は重複できません。 導出方法 : Campaign.HomeStartHours '!' Campaign.HomeStartMinutes
ゾーン 1 終了時間 (End Zone 1 Time)	[ゾーン 1 キャンペーン終了時間 (Campaign End Zone 1 Time)]の時間 (HH:MM (時、分) の形式) 。 [ゾーン 1 キャンペーン終了時間 (Campaign End Zone 1 Time)]の時間は、顧客がゾーン 1 で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法 : Campaign.WorkEndHours '!' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 1 期間 (Zone 1 Duration)	ゾーン 1 の合計時間。 [ホーム期間 (Home Duration)] = [ホーム終了時間 (End Home Time)] - ホーム [開始時間 (Start Home Time)]。 導出方法 : (((Campaign.HomeEndHours * 60) + (Campaign.HomeEndMinutes)) - ((Campaign.HomeStartHours * 60) + (Campaign.HomeStartMinutes)))

カラム (フィールド)	説明
ゾーン 2 開始時間 (Start Zone 2 Time)	[ゾーン 2 キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 2 Time)] の時間 (HH:MM (時、分) の形式)。 [ゾーン 2 キャンペーン開始時間 (Campaign Start Zone 2 Time)] の時間は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられるようになる開始時刻です。キャンペーン時間は、顧客の時間帯に正規化されます。たとえば、東部標準時の午後 3 時から 6 時の間に実行されるキャンペーンでは、東海岸で午後 6 を超えても、まだ午後 6 時になっていないシカゴのユーザには電話をかけることができます。 導出方法 : Campaign.WorkStartHours ':' Campaign.WorkStartMinutes
ゾーン 2 終了時間 (End Zone 2 Time)	[ゾーン 2 終了時間 (End Zone 2 Time)] はキャンペーンが終了する時間 (HH:MM (時、分) の形式)。 導出方法 : Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 2 期間 (Zone 2 Duration)	ゾーン 2 の合計時間。 [作業期間 (Work Duration)] = [作業終了時刻 (End Work Time)] - [作業開始時刻 (Start Work Time)] 導出方法 : (((Campaign.WorkEndHours * 60) + (Campaign.WorkEndMinutes)) - ((Campaign.WorkStartHours * 60) + (Campaign.WorkStartMinutes)))
クエリールール開始時間 (Query Rule Start Time)	クエリールールが開始する時間 (HH:MM (時、分) の形式)。クエリールール時間は、セントラルコントローラの時間帯に基づきます。通常は、クエリールールを実行する Administration およびデータサーバはセントラルコントローラの時間帯になっています。 導出方法 : Campaign_Query_Rule.StartHours ":" Campaign_Query_Rule.StartMinutes
クエリールール終了時間 (Query Rule End Time)	クエリールールが終了する時間 (HH:MM (時、分) の形式)。 導出方法 : Campaign_Query_Rule.EndHours ':' Campaign_Query_Rule.EndMinutes
クエリールール期間 (Query Rule Duration)	クエリールールの合計時間。 [作業期間 (Work Duration)] = [クエリールール終了時刻 (End Query Rule Time)] - [クエリールール開始時刻 (Start Query Rule Time)] 導出方法 : (((Campaign_Query_Rule.EndHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.EndMinutes)) - ((Campaign_Query_Rule.StartHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.StartMinutes)))



第 23 章

ライブ データ レポート テンプレート

- [ライブ データ レポート テンプレート](#), 317 ページ
- [ライブ データのフェールオーバー](#), 318 ページ
- [エージェント ライブ データ](#), 318 ページ
- [エージェント スキル グループ ライブ データ](#), 326 ページ
- [プレジジョン キュー](#), 331 ページ
- [スキル グループ](#), 343 ページ

ライブ データ レポート テンプレート

ライブ データ レポートは、継続的にレポートのクライアントにデータをプッシュするストリーム処理システムからデータを取得するため、イベントが発生するたびにレポートを更新できます。

ライブ データは、ペリフェラル ゲートウェイおよびルータからのエージェントおよびコール イベントを継続して処理し、Unified Intelligence Center にデータを直接パブリッシュします。ライブ データは、データベースへの書き込み、データベースからの読み取りを遅延することなく、変更されたデータのみをレポート クライアントに継続してプッシュします。エージェントの状態など個々の状態の値は、状態が発生したときに更新されます。キュー内のコールなどの他の値は、約 3 秒ごとに更新されます。

ライブ データ レポートは、次のようなレポートを使用する追加機能が用意された拡張レポートビューアにも表示されます。

- チェックボックスの UI を使用したグリッド ビューからカラムを追加または削除
- [自動更新 (Auto-Refresh)] を無効化および有効化し、更新せずにシステム アクティビティのスナップショットを表示
- [しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)] の有効化/無効化有効にすると、しきい値に設定されたデータのみがレポートに表示されます。

関連トピック

[ライブデータ レポート](#), (12 ページ)

ライブデータのフェールオーバー

ライブデータ レポートは、Cisco Finesse のデスクトップおよび Unified Intelligence Center のレポートビューアでガジェットとして表示することができます。ライブデータのフェールオーバーは次のいずれかが失敗した場合に発生します。

- ライブデータの Socket.IO サービス
- ネットワーク接続
- ライブデータの Web サービス
- Intelligence Center のレポート作成サービス
- CCE ライブデータ NGINX サービス

ガジェットおよびレポート ビューアがプライマリおよびセカンダリのライブデータ サーバに接続できない場合は、フェールオーバー中に “Live Data is not available after repeated attempts. Retrying” というメッセージが表示されます。ガジェットと Unified Intelligence Center は、いずれかのサーバに接続してレポートに対する更新を取得するまで再試行を続けます。

エージェント ライブデータ

このレポートは、選択したエージェントのテーブルを表示します。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとに表示されます。

データソース：このレポートは、ルータおよびエージェントペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブデータレポートシステムがパブリッシュする属性を表示します。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：グループ化はライブデータレポートではサポートされません。

エージェント ライブデータのデフォルト ビュー

デフォルトビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれています。ストックテンプレートに配置されている順（左から右）に、デフォルトのフィールドを示します。

レポートのフィールド	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。[姓、名 (Last Name, First Name)] で構成
State	<p>エージェントの現在の状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ログアウト (Logged Out) • ログオン (Logged On) • 待受停止 (Not Ready) • 待受開始 (Ready) • Talking • 後処理後待受停止 (Work Not Ready) • 後処理後待受 (Work Ready) • 他スキル ビジー (Busy Other) • 予約済 (Reserved) • 不明 • 保留 • Active • 一時停止 (Paused) • 中断 (Interrupted) • 対応タスクなし (Not Active)
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。
ドメイン (Domain)	メディア ルーティング ドメイン名。

レポートのフィールド	説明
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 • 4 = その他の発信 • 5 = 発信予約 • 6 = 発信プレビュー • 7 = アウトバウンド プレディクティブ • それ以外の値 = 該当なし
理由 (Reason)	<p>エージェントが待受停止状態になった理由を表す理由コードとテキスト。</p> <p>注：エージェントが待受停止の場合、エージェントが待受開始になった場合、または別の理由コードにより別の待受停止状態になった場合にのみ、待受停止の理由コードとテキストが更新されます。待受停止のエージェントが内部コールを受信する場合、または発信コールを行う場合は、理由コードには引き続き現在の待受停止コードとテキストが表示されます。</p>
プレジジョン キュー/スキル グループ (Precision Queue/Skill Group)	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>適用されない場合、カラムは空白のままになります。</p>
属性 (Attributes)	<p>プレジジョン キュー定義で使用されている属性の名前。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。</p>

エージェントライブデータの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

レポートのフィールド	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。[姓、名 (Last Name, First Name)] で構成
チーム名 (Team Name)	エージェント チームのエンタープライズ名。
State	<p>エージェントの現在の状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ログアウト (Logged Out) • ログオン (Logged On) • 待受停止 (Not Ready) • 待受開始 (Ready) • Talking • 後処理後待受停止 (Work Not Ready) • 後処理後待受 (Work Ready) • 他スキル ビジー (Busy Other) • 予約済 (Reserved) • 不明 • 保留 • Active • 一時停止 (Paused) • 中断 (Interrupted) • 対応タスクなし (Not Active)
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。

レポートのフィールド	説明
理由 (Reason)	<p>エージェントが待受停止状態になった理由を表す理由コードとテキスト。</p> <p>注： エージェントが待受停止の場合、エージェントが待受開始になった場合、または別の理由コードにより別の待受停止状態になった場合にのみ、待受停止の理由コードとテキストが更新されます。待受停止のエージェントが内部コールを受信する場合、または発信コールを行う場合は、理由コードには引き続き現在の待受停止コードとテキストが表示されます。</p>
プレジジョン キュー/スキル グループ (Precision Queue/Skill Group)	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
現在キューイングされているルータ コール (Router Calls Queued Now)	<p>ルータで現在キューイングされているコール数。</p>
最長キューイングコール (Longest Call In Queue)	<p>ルーティング メディアで最も長くキューにとどまっているコール (HH:MM:SS 形式)。</p>
ドメイン (Domain)	<p>メディア ルーティング ドメイン名。</p>
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A • インバウンド (In) (インバウンド タスク : 音声以外のタスクは必ずインバウンドです) • アウトバウンド (Out) (発信外部タスク) • その他 (Other) (発信タスクまたは受信内部タスク) • 該当なし (Not Applicable) (ログインしているエージェントがスキルグループ内で非アクティブな場合)

レポートのフィールド	説明
接続先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし
ルーティング可能 (Routable)	<p>コールをエージェントにルーティングできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
処理中のタスク (Tasks in Progress)	<p>現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。</p>
最大タスク (Max Tasks)	<p>エージェントに割り当て可能な最大タスク数。</p>
デバイスタイプ (Device Type)	<p>使用されている電話機のタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = ローカルエージェント。通常の ACD/Unified CCE の電話機または非音声のタスク。 • 1 = リモート電話。コールごと (コールが着信するたびにモバイルエージェントの電話に接続されます)。 • 2 = リモート電話、固定された接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。

レポートのフィールド	説明
MRD で利用可能 (Available in MRD)	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディアルーティングドメインでUnified ICM が対応可能) • YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能) • それ以外の値 = いいえ <p>メディアルーティングドメイン (MRD) でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに対応できます。エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM が、このエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
スーパーバイザ支援要求 (Request Supervisor Assist)	<p>エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
プレジジョン キューの属性 (Precision Queue Attributes)	<p>プレジジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。</p>
内線番号 (Extension)	<p>エージェントがログインしている内線電話番号。</p>
リモートアドレス (Remote Address)	<p>この MRD (モバイルエージェントに使用するリモート内線) に関連付けられたリモートアドレス。</p>

レポートのフィールド	説明
前回のレベル変更 (Last Level Change)	<p>このMRDでエージェントのタスクレベルが最後に変更された日時。</p> <p>チャットエージェントには、オープンスロットの最大数があります。進行中のコール数が変わると、オープンスロットの数を変更され、タスクレベルが変更されます (オープンスロット数 = 最大タスク数 - 進行中のコール数)。</p> <p>その他のすべてのエージェントにも適用されますが、タスクレベルは常に0または1です。</p>
前回のモード変更 (Last Mode Change)	<p>このMRDでエージェントのタスクモードが最後に変更された日時。</p> <p>エージェントには、エージェントがログインしている各メディアルーティングドメインに関連するモードがあります。これらのモードは、ルーティング可能な場合とルーティング不可能な場合があります。</p> <p>モードがルーティング可能な場合は、Unified ICM がエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。エージェントがMRDに対してルーティング可能な場合、アプリケーションインスタンス (例: Unified ICM または Unified WIM) では、Unified ICM がタスクを割り当てない限り、エージェントはタスクを処理できません。</p> <p>モードがルーティング不可能な場合は、アプリケーションインスタンス (例: Unified EIM) がエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。ソフトウェアは、[提供されるタスク (Offer Task)]、[開始されるタスク (Start Task)]、およびエージェントが作業しているタスクを記述するアプリケーションからのその他のメッセージをモニタリングしてエージェントを追跡します。</p> <p>Unified EIM と Unified WIM でエージェントモードが変更されることはありません。各エージェントは、Unified EIM と Unified WIM MRD に対して常にルーティング可能であるか、または常にルーティング不可能です。</p> <p>エージェントモードは、音声MRDに関しては常にルーティング可能です。</p>
前回の状態変更 (Last State Change)	このMRDでエージェント状態が最期に変更された日時。
ログイン (Login)	エージェントがログオンしていた日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。

レポートのフィールド	説明
理由 (Reason)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason)] は [なし (None)]。

エージェントスキルグループライブデータ

このレポートは、エージェントがログインするメディアルーティングドメインと各スキルグループ内の各エージェントのスキルグループ、状態およびコールの方向を示す選択したエージェントのすべてのスキルグループのアクティビティを示します。

データソース：このレポートは、ルータおよびエージェントペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブデータレポートシステムがパブリッシュする属性を表示します。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッドビューだけです。

グループ化：グループ化はライブデータレポートではサポートされません。

エージェントスキルグループライブデータのデフォルトビュー

デフォルトビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれています。ストックテンプレートに配置されている順（左から右）に、デフォルトのフィールドを示します。

レポートのフィールド	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ (Precision Queue/Skill Group)	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 適用されない場合、カラムは空白のままになります。
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。
State	エージェントの現在の状態。
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。

レポートのフィールド	説明
ドメイン (Domain)	メディア ルーティング ドメイン名。
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 • 4 = その他の発信 • 5 = 発信予約 • 6 = 発信プレビュー • 7 = アウトバウンドプレディクティブ • それ以外の値 = 該当なし
理由 (Reason)	<p>エージェントが待受停止状態になった理由を表す理由コードとテキスト。</p> <p>注： エージェントが待受停止の場合、エージェントが待受開始になった場合、または別の理由コードにより別の待受停止状態になった場合にのみ、待受停止の理由コードとテキストが更新されます。待受停止のエージェントが内部コールを受信する場合、または発信コールを行う場合は、理由コードには引き続き現在の待受停止コードとテキストが表示されます。</p>
ログイン (Login)	エージェントが指定されたスキルセットでログオンした日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。
接続先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし

レポートのフィールド	説明
プレジジョン キューの属性 (Precision Queue Attributes)	プレジジョン キュー定義で使用されている属性の名前。 レポートには、使用されている属性のみが表示されます。

エージェントスキルグループライブデータの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

レポートのフィールド	説明
プレジジョン キュー/スキル グループ (Precision Queue/Skill Group)	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 適用されない場合、カラムは空白のままになります。
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。[姓、名 (Last Name, First Name)] で構成
State	エージェントの現在の状態。
理由 (Reason)	エージェントが待受停止状態になった理由を表す理由コードとテキスト。 注： エージェントが待受停止の場合、エージェントが待受開始になった場合、または別の理由コードにより別の待受停止状態になった場合にのみ、待受停止の理由コードとテキストが更新されます。待受停止のエージェントが内部コールを受信する場合、または発信コールを行う場合は、理由コードには引き続き現在の待受停止コードとテキストが表示されます。
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS 形式)。
ドメイン (Domain)	メディアルーティングドメイン名。

レポートのフィールド	説明
方向 (Direction)	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A • インバウンド (In) (インバウンドタスク：音声以外のタスクは必ずインバウンドです) • アウトバウンド (Out) (発信外部タスク) • その他 (Other) (発信タスクまたは受信内部タスク) • 該当なし (Not Applicable) (ログインしているエージェントがスキルグループ内で非アクティブな場合)
ログイン (Login)	<p>エージェントがログオンしていた日時 (MM/DD/YYYY および HH:MM:SS 形式)。</p>
接続先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし
内線番号 (Extension)	<p>エージェントがログインしている内線電話番号。</p>

レポートのフィールド	説明
MRD で利用可能 (Available in MRD)	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディアルーティングドメインでUnified ICM が対応可能) • YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能) • それ以外の値 = いいえ <p>メディアルーティングドメイン (MRD) でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに対応できます。エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM がこのエージェントに割り当てることができます。エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
デバイスタイプ (Device Type)	<p>使用されている電話機のタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = ローカルエージェント。通常の ACD/Unified CCE の電話機または非音声のタスク。 • 1 = リモート電話。コールごと (コールが着信するたびにモバイルエージェントの電話に接続されます)。 • 2 = リモート電話、固定された接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。
チーム名 (Team Name)	<p>エージェントチームのエンタープライズ名。</p>
プレジジョンキューの属性 (Precision Queue Attributes)	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性のみが表示されます。</p>
処理中のタスク (Tasks in Progress)	<p>現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。</p>

レポートのフィールド	説明
最大タスク (Max Tasks)	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。
保留 (On Hold)	保留中のエージェント <ul style="list-style-type: none"> • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
スーパーバイザ支援要求 (Request Supervisor Assist)	エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
ルーティング可能 (Routable)	コールをエージェントにルーティングできます。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
理由コード (Reason Code)	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason)] は [なし (None)]。

プレジジョンキュー

このレポートは、プレジジョンキューにログインしているすべてのエージェントについて、すべてのプレジジョンキュー アクティビティを示します。

データ ソース：このレポートは、ルータおよびエージェント ペリフェラル ゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブ データ レポート システムがパブリッシュする属性を表示します。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートにはデフォルト ビュー、エージェントの使用率ビュー、および全フィールド ビューがあります。

グループ化：グループ化はライブ データ レポートではサポートされません。

プレジジョンキューのデフォルトビュー

デフォルトビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれています。ストックテンプレートに配置されている順（左から右）に、デフォルトビューフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
プレジジョンキュー（Precision Queue）	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
キューイング中（Queued Now）	現在プレジジョンキューにキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長時間（Longest In Queue）	プレジジョンキューの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長時間（HH:MM:SS 形式）。
ログオン（Logged On）	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受開始（Ready）	このプレジジョンキューで待受開始状態であるエージェントの数。
予約済（Reserved）	このプレジジョンキューで予約状態になっており、受信タスクを待機しているエージェントの数。
通話：着信（Active In）	このプレジジョンキューで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信（Active Out）	このプレジジョンキューで、送信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他（Active Other）	このプレジジョンキューで、（インバウンドでもアウトバウンドでもない）内部タスクを処理中のエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェントの数、またはプレジジョンキューに対して一時停止状態になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブコールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このプレジジョン キューで、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態および [後処理後待受 (Work Ready)] 状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後待受停止状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後待受状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
待受停止 (Not Ready)	<p>このプレジジョン キューで [待受停止 (Not Ready)] 状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>

カラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在 [他スキル ビジー (Busy Other)] 状態であるエージェントの数。他スキル ビジー状態とは、他のプレシジョンキューに割り当てられているコールをインターバルの間にエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、1つのプレシジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレシジョンキューにログオンして、このプレシジョンキューからのコールを受け入れられるようにしているエージェントの状態です。エージェントがアクティブ状態になれるのは (コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレシジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレシジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレシジョンキューでは [他スキル ビジー (Busy Other)] 状態になっているものと見なされます。</p>
インターバル (TO INTERVAL)	
処理 (Handled)	現在のインターバルの間にプレシジョンキューのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	そのインターバルの間に、プレシジョンキュー内のエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
今日 (TODAY)	
処理 (Handled)	今日、プレシジョンキューのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	今日、プレシジョンキュー内のエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。

プレジジョンキューのエージェント使用率のビュー

エージェントの使用率ビューには複数のフィールドが含まれており、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、フィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
プレジジョンキュー（Precision Queue）	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
キューイング中（Queued Now）	現在プレジジョンキューにキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長期間（Longest In Queue）	プレジジョンキューの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長期間（時、分、秒（HH:MM:SS）の形式）。
ログオン（Logged On）	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受開始（Ready）	このプレジジョンキューで待受開始状態であるエージェントの数。
予約済（Reserved）	このプレジジョンキューで予約状態になっており、タスクが来るのを待機しているエージェントの数。
通話：着信（Active In）	このプレジジョンキューで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信（Active Out）	このプレジジョンキューで、送信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他（Active Other）	このプレジジョンキューで、（インバウンドでもアウトバウンドでもなく）内部タスクを処理中のエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェント、またはプレジジョンキューに対して一時停止状態になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブコールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このプレジジョンキューで、後処理後待受停止状態、および後処理後待受状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
待受停止 (Not Ready)	<p>このプレジジョンキューで待受停止状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしたけれどもタスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>

カラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
間隔 (TO INTERVAL)	
ログオン (Logged On)	現在のインターバルの間に、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	現在のインターバルの間に、このプレジジョンキューに関連付けられているエージェントがプレジジョンキューに関して対応タスクなしの状態であった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	現在のインターバルで、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
% (待受中) (% Ready)	現在のインターバルの間に、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。
今日 (TODAY)	

カラム (フィールド)	説明
ログオン (Logged On)	今日、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	今日、このプレジジョンキューに関連付けられているエージェントがプレジジョンキューに関して対応タスクなしの状態であった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	今日、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
% (待受中) (% Ready)	今日、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。

プレジジョンキューの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー (Precision Queue)	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
キューイング中 (Queued Now)	現在プレジジョンキューにキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長時間 (Longest In Queue)	プレジジョンキューの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長時間 (HH:MM:SS 形式)。
ログオン (Logged On)	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受開始 (Ready)	このプレジジョンキューで待受開始状態であるエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
予約済 (Reserved)	このプレジジョンキューで予約状態になっており、受信タスクを待機しているエージェントの数。
通話：着信 (Active In)	このプレジジョンキューで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信 (Active Out)	このプレジジョン キューで、アウトバウンドタスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他 (Active Other)	このプレジジョンキューで、(インバウンドでもアウトバウンドでもない) 内部タスクを処理中のエージェントの数。
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェントの数、またはプレジジョン キューに対して一時停止状態になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このプレジジョン キューで、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態および [後処理後待受 (Work Ready)] 状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後待受停止状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後待受状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
待受停止 (Not Ready)	このプレジジョン キューで [待受停止 (Not Ready)] 状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。

カラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在 [他スキル ビジー (Busy Other)] 状態であるエージェントの数。他スキル ビジー状態とは、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをインターバルの間にエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしているエージェントの状態です。エージェントがアクティブ状態になれるのは (コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは [他スキル ビジー (Busy Other)] 状態になっているものと見なされます。</p>
アウトバウンド オプションの状態	
通話：予約 (Active Reserve)	プレジジョン キューのエージェントのうち、エージェントの予約コールで通話中のエージェントの数。
通話：プレビュー (Active Preview)	プレジジョンキューのエージェントのうち、アウトバウンドプレビューコールで通話中のエージェントの数。
通話：自動発信 (Active Auto Out)	プレジジョンキューのエージェントのうち、自動発信 (プレディクティブ) コールで通話中のエージェントの数。
(ヘッダーなし)	
ICM 応答可能 (ICM Available)	プレジジョンキューのエージェントのうち、通話中、待受中、または保留の状態であるエージェントの数。
適格 (Eligible)	このプレジジョン キューのエージェントのうち、[対応タスクなし (Not Active)] であるエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
後処理状態の分布	
後処理後待受 (Work Ready)	<p>エージェントは、このプレジジョンキューのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合は、後処理が終わると [対応タスクなし (Not Active)] になります。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが [対応タスクなし (Not Active)] または [待受停止 (Not Ready)] 状態になる場合があります。</p>
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	<p>エージェントは、このプレジジョンキューのコールの後処理を行っています。後処理が完了すると、エージェントは [待受停止 (Not Ready)] 状態になります。</p>
(ヘッダーなし)	
アプリケーション応答可能 (Application Available)	<p>このプレジジョンキューに属しているエージェントのうち、キューが属している MRD に対して現在 [アプリケーション応答可能 (Application Available)] であるエージェントの数。</p> <p>メディアルーティングドメイン (MRD) でのエージェントの状態が [待受停止 (Not Ready)] 以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに対応できます。エージェントが [アプリケーション応答可能 (Application Available)] の場合、MRD 内のアプリケーション (チャットなど) のみがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
インターバル (TO INTERVAL)	
処理 (Handled)	<p>現在のインターバルの間にプレジジョンキューのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。</p>

カラム (フィールド)	説明
平均処理時間 (Avg Handle Time)	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
ログオン (Logged On)	現在のインターバルの間に、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	現在のインターバルの間に、このプレジジョンキューに関連付けられているエージェントがプレジジョンキューに対して [対応タスクなし (Not Active)] の状態であった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	現在のインターバルで、エージェントがこのスキルに対して「待受停止」の状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
% 待受開始 (% Ready)	現在のインターバルの間に、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。
今日 (TODAY)	
処理 (Handled)	今日、プレジジョンキューのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	今日、エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
ログオン (Logged On)	今日、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	今日、このプレジジョンキューに関連付けられているエージェントがプレジジョンキューに対して [対応タスクなし (Not Active)] の状態であった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。

カラム (フィールド)	説明
待受停止 (Not Ready)	今日、エージェントがこのスキルに対して [待受停止 (Not Ready)] 状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
% 待受開始 (% Ready)	今日、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。

スキルグループ

このレポートは、スキルグループにログインしているすべてのエージェントについて、すべてのスキルグループアクティビティを示します。

データソース：このレポートは、ルータおよびエージェント ペリフェラル ゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブ データ レポート システムがパブリッシュする属性を表示します。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートには、デフォルト、エージェントの使用率、および全フィールドの3つのビューがあります。

グループ化：グループ化はライブ データ レポートではサポートされません。

スキルグループのデフォルト ビュー

デフォルトビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれています。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、フィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ (Skill Group)	スキルグループのエンタープライズ名。
キューイング中 (Queued Now)	現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長期間 (Longest In Queue)	スキルグループの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長時間 (HH:MM:SS 形式)。
ログオン (Logged On)	現在スキルグループにログオンしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。

カラム (フィールド)	説明
現在の状態の分布	
待受開始 (Ready)	このスキルグループで待受開始状態であるエージェントの数。
予約済 (Reserved)	このスキルグループで予約状態になっており、タスクが来るのを待機しているエージェントの数。
通話：着信 (Active In)	このスキルグループで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信 (Active Out)	このスキルグループで、送信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他 (Active Other)	このスキルグループで、(インバウンドでもアウトバウンドでもなく) 内部タスクを処理中のエージェントの数。
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしているも、別のコール (コンサルティブコールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このスキルグループで、後処理後待受停止状態、および後処理後待受状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>

カラム (フィールド)	説明
待受停止 (Not Ready)	このスキルグループで待受停止状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしたけれどもタスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー (Busy Other)]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
間隔 (TO INTERVAL)	
処理 (Handled)	現在のインターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
今日 (TODAY)	
処理	今日、スキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	今日、エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。

スキルグループのエージェント使用率のビュー

エージェントの使用率ビューには複数のフィールドが含まれており、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順（左から右）に、フィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
スキルグループ（Skill Group）	スキルグループのエンタープライズ名。
キューイング中（Queued Now）	現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長期間（Longest In Queue）	スキルグループの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長時間（時、分、秒（HH:MM:SS）の形式）。
ログオン（Logged On）	現在スキルグループにログオンしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受開始（Ready）	このスキルグループで待受開始状態であるエージェントの数。
予約済（Reserved）	このスキルグループで予約状態になっており、タスクが来るのを待機しているエージェントの数。
通話：着信（Active In）	このスキルグループで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信（Active Out）	このスキルグループで、送信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他（Active Other）	このスキルグループで、（インバウンドでもアウトバウンドでもなく）内部タスクを処理中のエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このスキルグループで、後処理後待受停止状態、および後処理後待受状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
待受停止 (Not Ready)	<p>このスキルグループで待受停止状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしたけれどもタスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>

カラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー (Busy Other)]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは (コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
間隔 (TO INTERVAL)	
ログオン (Logged On)	現在のインターバルの間に、エージェントがスキルグループにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	このスキルグループに関連付けられたエージェントが、現在のインターバル中にこのスキルグループに関して対応タスクなしの状態だった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)]は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	現在のインターバルで、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
% (待受中) (% Ready)	現在のインターバルの間に、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。
今日 (TODAY)	
ログオン (Logged On)	今日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。

カラム (フィールド)	説明
待受開始 (Ready)	このスキルグループに関連付けられたエージェントが、今日このスキルグループに関して対応タスクなしの状態だった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	今日、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
%(待受中) (% Ready)	今日、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。

スキルグループの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ (Skill Group)	スキルグループのエンタープライズ名。
キューイング中 (Queued Now)	現在このスキルグループに対してキューイングされているタスクの数。
キューに入っている最長期間 (Longest In Queue)	スキルグループの中でタスクがエージェントに処理されるのを待機している最長時間 (HH:MM:SS 形式)。
ログオン (Logged On)	現在スキルグループにログオンしているエージェントの数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受開始 (Ready)	このスキルグループで待受開始状態であるエージェントの数。
予約済 (Reserved)	このスキルグループで予約状態になっており、タスクが来るのを待機しているエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
通話：着信 (Active In)	このスキルグループで、受信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：発信 (Active Out)	このスキルグループで、送信タスクを処理中のエージェントの数。
通話：その他 (Active Other)	このスキルグループで、(インバウンドでもアウトバウンドでもなく) 内部タスクを処理中のエージェントの数。
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしている、別のコール (コンサルティブコールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。</p>
後処理 (Wrap Up)	<p>このスキルグループで、後処理後待受停止状態、および後処理後待受状態になっているエージェントの数。</p> <p>後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
待受停止 (Not Ready)	このスキルグループで待受停止状態になっているエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしたけれどもタスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。

コラム (フィールド)	説明
他スキル ビジー (Busy Other)	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキル ビジー (Busy Other)]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループでは他スキル ビジー状態になっているものと見なされます。</p>
アウトバウンド オプションの状態	
通話：予約 (Active Reserve)	スキルグループのエージェントのうち、現在エージェント リザーベーション コールで通話中のエージェントの人数。
通話：プレビュー (Active Preview)	スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドプレビューコールで通話中のエージェントの人数。
通話：自動発信 (Active Auto Out)	スキルグループのエージェントのうち、現在自動発信 (プレディクティブ) コールで通話中のエージェントの人数。
(ヘッダーなし)	
利用可能な ICM (ICM Available)	スキルグループのエージェントのうち、通話中、待受中、または保留の状態であるエージェントの数。
適格 (Eligible)	このスキルグループのエージェントのうち、対応タスクなしの状態であるエージェントの数。
後処理状態の分布	

カラム (フィールド)	説明
後処理後待受 (Work Ready)	<p>エージェントは、このスキルグループのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合は、後処理が終わると [対応タスクなし (Not Active)] になります。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが [対応タスクなし (Not Active)] または [待受停止 (Not Ready)] 状態になる場合があります。</p>
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	<p>エージェントは、このスキルグループのコールの後処理を行っています。後処理が完了すると、エージェントは [待受停止 (Not Ready)] 状態になります。</p>
(ヘッダーなし)	
利用可能なアプリケーション (App Available)	<p>このスキルグループに属しているエージェントのうち、スキルグループが属している MRD に対して現在アプリケーションが利用可能であるエージェントの数。あるエージェントが MRD に対し、ルーティングできないが使用可能である場合、アプリケーションを使用可能になります。</p>
間隔 (TO INTERVAL)	
ログオン (Logged On)	<p>現在のインターバルの間に、エージェントがスキルグループにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。</p>
待受開始 (Ready)	<p>このスキルグループに関連付けられたエージェントが、現在のインターバル中にこのスキルグループに関して対応タスクなしの状態だった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。</p>
待受停止 (Not Ready)	<p>現在のインターバルで、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。</p>

コラム (フィールド)	説明
処理 (Handled)	現在のインターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
%(待受中) (% Ready)	現在のインターバルの間に、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。
今日 (TODAY)	
ログオン (Logged On)	今日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた時間の合計 (HH:MM:SS 形式)。
待受開始 (Ready)	このスキルグループに関連付けられたエージェントが、今日このスキルグループに関して対応タスクなしの状態だった合計時間 (秒)。[応答可能時間 (Avail Time)] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。
待受停止 (Not Ready)	今日、エージェントがこのスキルに対して待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
処理	今日、スキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	今日、エージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS 形式)。
%(待受中) (% Ready)	今日、エージェントが待受中であったログオン時間のパーセンテージ。



索引

数字

- 15 分ごとのデータ [45](#)
- 30 分境界、レポートへの影響 [46](#)

I

- IVR ポート パフォーマンス - 履歴テンプレート [138](#)

N

- Now データ [43](#)

P

- Peripheral スキルグループ - リアルタイム全フィールド [185](#)
- Peripheral スキルグループ - 履歴全フィールド [139](#)

T

- To5 データ [43](#)

U

- Unified CVP のアプリケーション [87](#)
- Unified IC [45](#)
 - 15 分ごとのデータ [45](#)

い

- インターバル データ [45](#)

え

- エージェント [66](#)
 - 稼働率 [66](#)
 - エージェント - リアルタイム全フィールド [168](#)
 - エージェント - 履歴全フィールド [109](#)
 - エージェントキュー - 履歴全フィールドテンプレート [104](#)
 - エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド [114](#)
 - エージェントチーム - リアルタイム全フィールド [176](#)
 - エージェントチーム - 履歴全フィールド [119](#)
 - エージェントチーム状態数 - リアルタイム [179](#)
 - エージェントスキルグループ - リアルタイム (Agent Skill Group Real Time) [163](#)
 - エージェントのタスク処理、レポート作成 [60](#)
 - エージェントのログアウト理由コード [56](#)
 - 定義済み [56](#)
 - エージェントの待受停止理由コード [58](#)
 - エージェント状態 [49, 55](#)
 - およびスキルグループ [55](#)
 - およびタスク [55](#)
 - リスト [49](#)
 - レポート作成 [49](#)
 - エージェント状態リアルタイム グラフ [175](#)
 - エージェント待受停止詳細 [101](#)

か

- カスタム レポート [5, 93](#)

こ

- コールタイプ - 履歴全フィールドテンプレート [127](#)
- コールタイプ、RONA [79](#)
- コールタイプ、VRU へのルーティング中に放棄 [78](#)
- コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴テンプレート [123](#)

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールドテンプレート **133**
 コールタイプ-リアルタイム全フィールドテンプレート **183**

さ

サービス レベル **82, 84, 85**
 コールタイプ **84**
 スキルグループ **85**
 プレジジョンキュー **85**

す

スーパーバイザ アシスト **67**
 スーパーバイザのアクション **67**
 スキルグループ **55, 71**
 エージェントアクティビティ **71**
 およびエージェント状態 **55**
 スキルグループのエージェントレポート **71**

せ

セルフ サービス アプリケーション **87**

た

タスク **55, 60**
 タスクタイプ **60**
 タスク時間 **60**
 タスク状態 **55**

て

データ **43, 44, 45**
 15分 **45**
 To5 **43**
 today **43**
 ハーフ **43**
 ライブ **44**
 リアルタイム **43**
 間隔 **45**
 今すぐ **43**
 履歴 **45**

データ ホール **91**
 一時的なデータ ホール **91**
 永続的なデータ ホール **91**
 データベース テーブル **45**
 間隔テーブル **45**
 デフォルト スキルグループ データ、会議 **72**
 デフォルト スキルグループ データ、転送 **72**
 デフォルトのスキルグループ データ、エージェント間の
 ダイヤリング **72**
 デフォルトのスキルグループ データ、新規コール **72**
 デフォルトのスキルグループ レポート **72**

と

トランクおよびトランク グループ **90**

は

ハーフ データ (リアルタイム) **43**

ふ

フルタイム換算レポート **66**
 プレジジョン キュー レポート **75**
 プレジジョン キューの効率のドリル ダウン テンプレート
 ト **149**
 プレジジョン キュー放棄/応答分布-履歴テンプレート **145**

ら

ライブ データ **44**

り

リアルタイム データ **43**
 リアルタイム レポートおよび履歴データ、レコードの比
 較 **46**

る

ルート コールの詳細データ **93**

れ

レポートの比較 [46](#)

レポートの比較 (続き)

30 分境界の問題 [46](#)

リアルタイム レポートおよび履歴レポート [46](#)

