



Cisco ICM ソフトウェア : IP Contact Center 管理ガイド Release 5.0

ICM ソフトウェア バージョン 5.0



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。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) パブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。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、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、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、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Systems Verified のロゴ、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、iQ Breakthrough、iQ FastTrack、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath、および Voice LAN は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービス マークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaStack、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、LightStream、MGX、MICA、Networkers のロゴ、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトに言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0301R)

Cisco ICM ソフトウェア : IP Contact Center 管理ガイド Release 5.0

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



このガイドについて	11
目的	11
対象読者	11
マニュアルの構成	11
その他の資料	12
マルチチャネルに関するマニュアル	12
マニュアルの入手	13
World Wide Web	13
Documentation CD-ROM	13
マニュアルの発注方法	13
テクニカル サポート	14
Cisco.com	14
Technical Assistance Center	14
Cisco TAC Web サイト	15
JapanTAC Web サイト	15
Cisco TAC Escalation Center	15
第 I 部：IPCC エージェント	1
IPCC エージェント	3
内容	3
IPCC エージェントの管理について	3
IPCC エージェントとは	3
IPCC 音声専用エージェントの ICM データベース レコード	4
IPCC マルチチャネル エージェントのデータベース レコード	4
Agent Desk Settings について	5
エージェント チームおよびスーパーバイザについて	5
エージェント チームおよびマルチチャネル アプリケーションについて	6
その他の参照先	6
エージェントの管理方法	7
IPCC 音声専用エージェントの作成方法	7
IPCC 音声専用エージェントの削除方法	7

エージェント スーパーバイザの作成方法	8
エージェント チームの作成方法	8
エージェント チームの削除方法	9
マルチチャネル エージェントの作成方法	9
マルチチャネル エージェントの削除方法	10
その他の参照先	10
関連マニュアル	10
CTI エージェント デスクトップ機能の設定	11
内容	11
Agent Desk Settings を使用するエージェント機能の設定について	12
エージェントまとめ	12
理由コード	13
理由コードに影響を与える Agent Desk Settings	13
事前定義された理由コード	14
Reroute on No Answer	14
エージェント機能の設定	15
Ring No Answer 状況に対して IPCC を設定する方法	15
自動まとめの設定方法	16
その他の参照先	16
第 II 部：IPCC でのコールおよびリクエストのルーティング	17
IPCC での音声コールのルーティング	19
内容	19
IPCC ルーティングについて	19
ルーティング操作について	19
ルーティング クライアント	19
ルート リクエストおよびキュー リクエスト	20
IPCC での IVR へのルーティングについて	20
ルーティング設定について	21
ダイヤル番号	21
コールタイプ	21
ルート	22
デバイス ターゲット	22
ラベル	22
サービス	22
スキル グループ	23
サブスキル グループについて	23
ルーティング スクリプトについて	24

IPCC 音声ルーティングの設定方法	25
IPCC によるデバイス ターゲットの設定方法	25
マルチサイト IPCC インストールでの重複内線番号の設定	25
IPCC によるデバイス ターゲットのルーティング方法	26
サブスキル ペリフェラルおよびスキル グループを有効にする方法	26
その他の参照先	28
関連マニュアル	28
マルチチャネル オプションのタスクのルーティング	29
内容	29
マルチチャネル ルーティングのための ICM の設定	29
マルチチャネル ソフトウェアの設定	30
その他の参照先	30
関連マニュアル	30
ダイヤル番号計画	31
内容	31
ダイヤル番号計画について	32
ダイヤル番号計画について	32
ダイヤル番号計画の使用によるエージェント コールの ICM ルーティング	32
ダイヤル番号計画の使用による基本的なダイヤルの置き換えの設定	33
ダイヤル番号計画値について	33
Wildcard Pattern	34
Routing Client	34
Post Route	34
Dialed Number	34
Dial String	34
Dial Number Type Plan	36
ダイヤル番号計画の設定方法	37
ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールを ICM ルーティングする方法	37
ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールに基本的なダイヤルの置き換えを設定する方法	38
その他の参照先	38
関連マニュアル	38
第 III 部：フォールト トレランスの向上	39
内容	39
IPCC システムのリカバリ番号の設定	39
障害検出の向上	40

CTI 切断動作オプションの設定	40
デフォルトの CTI 切断動作の変更方法 (CTI OS デスクトップの場合)	40
デフォルトの CTI 切断オプションのリセット方法	41
その他の参照先	41
関連マニュアル	41
第 IV 部 : IPCC レポーティング	43
IPCC レポーティング アーキテクチャ	45
内容	45
IPCC レポーティング アーキテクチャについて	46
IPCC システムのコンポーネント	46
IPCC とレガシー ACD ICM との比較	46
音声だけの設定 (マルチチャネル オプションなし)	47
IPCC レポーティングに対するコール フローとタスク フローの影響	48
IPCC コール フローの影響を受ける主なデータベース フィールド	48
マルチチャネル オプションの設定	53
追加情報	55
30 分ごとに影響を受けるフィールド	55
リアルタイム更新	56
IPCC レポーティング操作	57
内容	57
マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況	58
レポートのメディア情報	61
追加情報	61
レポートにおける音声以外のタスクと音声タスクの相違点	61
タスクの方向	61
セッション所有権の変更	61
ショート コール	62
複数のタスク	62
サービス レベル	62
コールおよびタスクのレポートの仕組み	63
レポーティング エンティティ	63
音声コールのコール フローの基本シナリオ	64
エージェントが転送する音声コールのフロー	64
エージェントへの直接受信音声コールのコール フロー	65
無応答によるリルートのコール フロー	65
コラボレーション サーバのタスク フロー シナリオ	65
E-Mail Manager のタスク フローの基本シナリオ	66

その他の参照先	66
関連マニュアル	66
内部コールおよび外部コールについて	67
内部コールおよび外部コール	67
音声コールのタイプ	67
エージェントの状態について	69
エージェントの状態	69
エージェントの状態およびスキル グループ	70
エージェントの状態の階層	71
エージェントの状態時間およびコールまたはタスクの状態時間	72
ブレンディッド エージェントの状態	72
コール時間およびタスク時間について	73
デフォルトのスキル グループについて	74
デフォルトのスキル グループに影響を与えるコール	74
新規のコール	74
エージェント間のダイヤル	74
転送コールおよび会議コール	75
デフォルトのスキル グループを使用する場合の推奨事項	75
コール タイプの注意事項	75
IVR へのルーティング中に放棄されるコール	76
不良ラベルの付いたコール	76
Re-route on No Answer コール	76
ショート コールについて	76
ラベル ノードを終端するコール	76
フェイルオーバーについて	77
ペリフェラル ゲートウェイおよび CTI Manager サービス	77
エージェント デスクトップおよび CTI-OS サーバ	77
CallManager	77
アプリケーションインスタンスおよび MR PG	78
アプリケーション インスタンス、エージェントの PG CTI サーバ、および PIM	79
レポーティング設定	81
内容	81
スーパーバイザ機能の設定	81
IPCC スーパーバイザ機能の設定について	82
スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス	82
通話中の場合：コンサルタティブ	82
ノー コール	83

割り込み	83
代行受信	83
IPCC スーパーバイザ機能を設定する場合の推奨事項	84
その他の参照先	85
関連マニュアル	85
平均応答速度 (ASA)	86
コールタイプの ASA	86
スキルグループの ASA	86
エージェントの ASA	86
サービス レベル	87
サービス レベルの計算方法	87
サービス レベル タイプ	87
サービス レベルのしきい値	87
サービス レベルの計算式	88
レポーティング エンティティ別のサービス レベル	88
コールタイプのサービス レベル	89
ペリフェラル IVR サービスのサービス レベル	89
ペリフェラル エージェント サービスのサービス レベル	89
サービス レベルの設定方法	90
エンタープライズのコール タイプ サービス レベルの設定方法	90
IVR サービス / エージェント サービス / ペリフェラル サービス レベル	90
コール タイプ サービス レベルのスキプトのためのガイドライン	91
その他の参照先	91
関連マニュアル	91
IVR アプリケーションおよびレポーティング	92
IVR アプリケーションについて	92
カスタマー セルフサービス	92
情報収集	92
IVR アプリケーションの設定	94
ショート コールの設定	96
ショート コールについて	96
放棄ショート コール	96
応答済みショート コール	97
ショート コールの設定方法	97
放棄ショート コールの設定方法	97
応答済みショート コールの設定方法	98
エージェントの転送および会議の設定	99
エージェントの転送および会議について	99

コールの転送または会議の方法	99
転送イベントおよび会議イベントがデータベース フィールドに与える影響	100
転送イベントおよび会議イベントがコール タイプに与える影響	100
転送イベントおよび会議イベントがスキル グループに与える影響	101
転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ	101
転送および会議を設定する方法	103
スキル グループへの転送の設定	104
エージェントへのコール転送の設定	104
その他の参照先	105
関連マニュアル	105
レポート要求への対応	107
内容	107
エージェントの可視性	108
エージェントのレポート方法	108
表示する情報	109
使用する必要があるレポート カテゴリ	109
IPCC エージェント レポートのサンプル	109
追加情報 :	111
追加情報 :	112
コンタクト センターのリソースの予測およびスケジュール	114
選択する必要があるレポート カテゴリ	114
リソースの負荷予測およびスケジュールに必要な情報	114
IPCC 予測テンプレートおよびスケジュール テンプレートのサンプル	115
コンタクト センターのパフォーマンスの測定	117
使用する必要があるレポート カテゴリ	117
コンタクト センターのパフォーマンスを測定するのに必要な情報	117
コンタクト センターのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル	117
エージェントのパフォーマンスの測定	120
使用する必要があるレポート カテゴリ	120
エージェントのパフォーマンスを測定するのに必要な情報	120
エージェントのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル	121
スキル グループのパフォーマンスの測定	124
使用する必要があるレポート カテゴリ	124
スキル グループのパフォーマンスを測定するのに必要な情報	124
スキル グループのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル	125

システム調整	128	
システムの稼働状況が最適であることを保証するために必要な情報		128
使用する必要があるレポート カテゴリ	128	
システム調整のための IPCC レポートのサンプル		129
IPCC レポーティングの WebView データ	131	



このガイドについて

目的

このマニュアルでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) ソリューションのコンポーネントの管理方法について説明します。また、音声とマルチチャネル コンタクト センターの両方のための IPCC の管理方法についても説明しています。

対象読者

このマニュアルは、コンタクト センターのスーパーバイザおよび管理者を対象にしています。

マニュアルの構成

次の表では、このガイドの各項に含まれている情報について説明します。

項	説明
第 I 部：IPCC エージェント	IPCC エージェントの管理方法およびデスクトップ機能の設定方法について説明します。
第 II 部：IPCC でのコールおよびリクエストのルーティング	IPCC での音声コールおよびマルチチャネル コンタクトのルーティングに必要な設定について説明します。
第 III 部：フォールトトレランスの向上	IPCC システムのフォールトトレランスを向上させるように CallManager を設定する方法について説明します。
第 IV 部：IPCC レポート	IPCC レポート操作、およびコンタクト センターの正確なレポートのために必要な設定について説明します。

その他の資料

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアについての詳細は、[Cisco Web ページにある ICM 関連マニュアルの一覧](#)を参照してください。

マルチチャネルに関するマニュアル

ICM および IPCC マルチチャネル機能の詳細は、次のマニュアルを参照してください。

内容	マニュアル
マルチチャネル機能および用語	『 <i>ICM 5.0 Multichannel Overview</i> 』 ICM 5.0 Cisco コラボレーション サーバのマニュアル ICM 5.0 Cisco メディアブレンダのマニュアル ICM 5.0 Cisco ダイナミック コンテント アダプタのマニュアル ICM 5.0 Cisco E-Mail Manager のマニュアル
マルチチャネル アーキテクチャ およびコール フロー	『 <i>ICM 5.0 Multichannel Implementation Map</i> 』
マルチチャネルのインストール および設定	『 <i>Cisco ICM Installation Guide</i> 』 『 <i>Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストレーション コンフィギュレーションガイド</i> 』 『 <i>Cisco IP Contact Center Laboratory Guide</i> 』

マニュアルの入手

次の項では、シスコシステムズからマニュアルを入手する方法について説明します。

World Wide Web

マニュアルの最新版は、World Wide Web の次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com>

翻訳されたマニュアルは、次の URL から入手できます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Documentation CD-ROM

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属している Cisco Documentation CD-ROM パッケージでご利用いただけます。Documentation CD-ROM は毎月更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。この CD-ROM パッケージは、1 つのパッケージごとでも年間契約という形でもご利用いただけます。

マニュアルの発注方法

シスコのマニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com に登録されている場合（Cisco Direct Customers）は、Networking Products MarketPlace からシスコ製品のマニュアルを発注できます。
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Cisco.com 登録ユーザの場合は、Subscription Store からオンラインで Documentation CD-ROM を発注できます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace>
- Cisco.com に登録されていない場合は、製品を購入された代理店にお問い合わせください。

テクニカル サポート

シスコでは、技術上のあらゆる問題の最初の窓口として Cisco.com を運営しています。お客様およびパートナーは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) Web サイトを使用して、オンライン ツールからマニュアル、トラブルシューティングに関するヒント、およびサンプル設定を入手できます。Cisco.com に登録済みのお客様は、Cisco TAC Web サイトでテクニカル サポート リソースにアクセスできます。

Cisco.com

Cisco.com は、いつでもどこからでも、シスコの情報、ネットワーク ソリューション、サービス、プログラム、およびリソースにアクセスできる対話形式のネットワーク サービスです。

Cisco.com は、広範囲にわたる機能およびサービスを提供する高度に統合されたインターネット アプリケーション、および次のような場合に役立つ強力で使いやすいツールです。

- ビジネス プロセスの合理化および生産性の向上
- テクニカル サポートによる技術上の問題の解決
- ソフトウェア パッケージのダウンロードおよびテスト
- シスコのトレーニング資料や製品の発注
- オンラインでのスキル査定、トレーニング、および認定プログラムへの登録

Cisco.com に登録すると、各ユーザに合った情報やサービスをご利用いただくことができます。Cisco.com には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

Technical Assistance Center

Cisco TAC では、すべてのお客様は、シスコ製品、技術、またはソリューションについてのテクニカル サポートを受けることができます。Cisco TAC では、Cisco TAC Web サイトおよび Cisco TAC Escalation Center の 2 つのタイプのサポートを使用できます。

Cisco TAC への問い合わせは、問題の緊急度に応じて分類されます。

- 優先順位 4 (P4)：シスコ製品の機能、インストレーション、基本的な設定について、情報または支援が必要である。
- 優先順位 3 (P3)：ネットワークのパフォーマンスが低下しており、ネットワークが十分に機能していないが、ほとんどの業務運用は継続できる。
- 優先順位 2 (P2)：ネットワークのパフォーマンスが著しく低下したため業務に重大な影響があるが、対応策が見つからない。
- 優先順位 1 (P1)：ネットワークがダウンし、すぐにサービスを回復しなければ業務に致命的な損害が発生するが、対応策が見つからない。

問題の優先順位やサービス契約（該当する場合）によって、選択する Cisco TAC リソースは異なります。

Cisco TAC Web サイト

Cisco TAC Web サイトを使用すると、P3 および P4 問題をユーザ自身で解決でき、時間とコストを節約できます。このサイトには、24 時間アクセス可能なオンライン ツール、ナレッジ ベース、ソフトウェアなどが用意されています。Cisco TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

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

有効な Cisco サービス契約を締結しているお客様、パートナー、およびリセラーは、Cisco TAC Web サイトでテクニカル サポート リソースにアクセスできます。Cisco TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com ログイン ID とパスワードが必要です。有効なサービス契約を締結しているがログイン ID やパスワードを持っていない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

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

Cisco TAC Web サイトを使用して技術上の問題を解決できない場合、Cisco.com に登録済みのお客様は、次の URL で TAC Case Open ツールを使用して、ケース オンラインを開くことができます。

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

インターネットにアクセス可能な場合は、Cisco TAC Web サイトで P3 および P4 ケースを開くことを推奨します。

JapanTAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

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

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。

Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

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

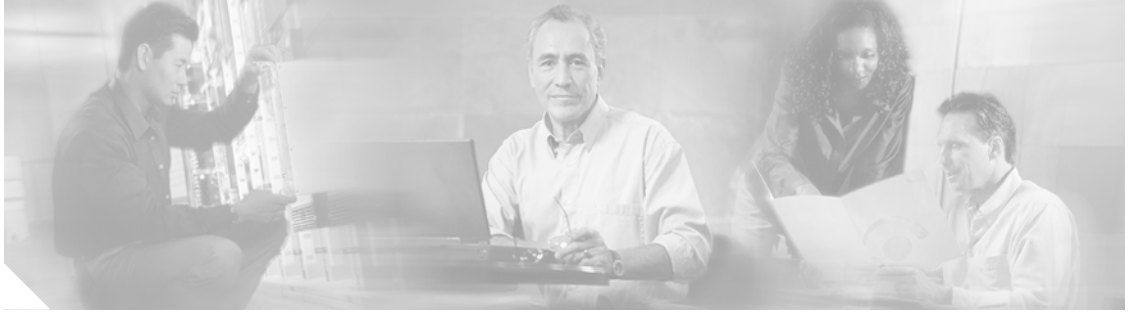
Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center では、優先順位 1 または優先順位 2 に分類された問題に対処します。P1 および P2 の分類は、ネットワークのパフォーマンスが著しく低下し業務に重大な影響があるような状況に割り当てられます。P1 または P2 問題が発生して TAC Escalation Center にアクセスすると、Cisco TAC エンジニアが自動的にケースを開きます。

各国の Cisco TAC の通話料無料の電話番号を入手するには、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

この場合、お客様の会社が契約している Cisco サポート サービスがどのレベルの契約になっているか（たとえば、SMARTnet、SMARTnet Onsite、または Network Supported Accounts (NSA; ネットワーク サポート アカウト) など）をお客様の会社のネットワーク管理部門に前もってご確認ください。また、お客様のサービス契約番号およびご使用の製品のシリアル番号をお手元にご用意ください。



第 I 部：IPCC エージェント

次の項では、IPCC エージェントおよびエージェント機能を設定するために必要な設定について説明します。内容は、次のとおりです。

- [IPCC エージェント、3 ページ](#)
- [CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ](#)



IPCC エージェント

この章では、IPCC コンタクト センターのエージェントを設定する場合に知っておく必要のある概念およびタスクについて説明します。

内容

- [IPCC エージェントの管理について、3 ページ](#)
- [エージェントの管理方法、7 ページ](#)

IPCC エージェントの管理について

- [IPCC エージェントとは、3 ページ](#)
- [Agent Desk Settings について、5 ページ](#)
- [エージェント チームおよびスーパーバイザについて、5 ページ](#)

IPCC エージェントとは

エージェントとは、コンタクト センター内部で顧客からのコンタクトに対応する個人のことです。IPCC 設定では、次のタイプのエージェントを作成できます。

エージェント タイプ	説明
音声専用エージェント	電話を受信できるエージェントは、音声エージェントと呼ばれます。また、音声エージェントは、シングルセッション チャット、マルチセッション チャット、ブレンディッド コラボレーション、および電子メールなど、音声以外のリクエストを受信するように設定することもできます。
マルチチャネル エージェント	音声コールおよび他のメディアからのリクエストに対応するエージェントです（このタイプのエージェントは、IPCC 設定の一部としてシスコのマルチチャネル ソフトウェアがインストールされている場合にだけ作成できます）。 マルチチャネル エージェントは、音声以外のリクエストだけを受信する（シングルセッション チャット、マルチセッション チャット、および電子メールだけに対応する）ように設定できます。ただし、これらの非音声エージェントの一部が音声を使用できるように設定することもできます。



(注) ほとんどの場合、CallManager PG (IPCC の最初のインストールで設定される) では、音声および非音声エージェントすべての状態とアクティビティが追跡および記録されます。非音声エージェントの状態とアクティビティを監視するには、CallManager PG ではなく非音声 PG を設定します。ただし、この設定はオプションであるため、すでに CallManager PG を使用している場合は不要です。

IPCC 音声専用エージェントの ICM データベース レコード

ICM データベース内では、各エージェントは次の 2 つのデータベース レコードに関連付けられている必要があります。

ICM データベース レコード	説明
人物のレコード	個人を識別します。すべての IPCC エージェントに関する人物のレコードが必要です。設定内では、各エージェントが 1 つの人物のレコードを持つ必要があります。次に示すように、このレコードは 1 つ以上のエージェントレコードに関連付けることができます。
エージェントレコード	ペリフェラルで作業しているエージェントを識別します。各エージェントレコードと関連付けられたペリフェラルの間には 1 対 1 の関係が存在している必要があります。ただし、1 人のエージェントを複数のペリフェラル上で作業させる場合は、複数のエージェントレコードを作成して、同じ人物のレコードに関連付けることができます。これにより、1 人のエージェントが異なる複数のペリフェラル上で作業できます。

エージェントレコードを作成するときに、既存の人物のレコードに関連付けることができます ([Select Person] ボタンをクリック)。エージェントレコードに既存の人物のレコードに関連付けられない場合、エージェントを作成すると新規の人物のレコードが自動的に作成されます。

IPCC マルチチャネル エージェントのデータベース レコード

マルチチャネル ソフトウェアを使用する IPCC エージェントは、次の 3 種類のデータベース レコードに関連付けられます。

- ICM データベース内の人物のレコード
- ICM データベース内のエージェントレコード
- マルチチャネル アプリケーション (Web コラボレーションまたは電子メール) のデータベース内のエージェントレコード

マルチチャネル エージェントは、ICM コンフィギュレーション マネージャ UI またはマルチチャネル ソフトウェアの管理インターフェイスのいずれかを使用して作成できます。エージェントを作成する場合、マルチチャネル ソフトウェアを使用してマルチチャネル エージェントを作成することを推奨します。次の表では、この理由について説明します。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してエージェントを作成する場合	マルチチャネル ソフトウェアを使用してエージェントを作成する場合
<p>ICM ソフトウェアでエージェント レコードを作成する必要があります (人物のレコードは自動的に作成されます)。</p> <p>マルチチャネル コンタクトを処理するには、この方法で作成されたエージェントを関連するマルチチャネル ソフトウェアで有効にする必要があります。</p> <p>たとえば、ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してエージェントを作成し、このエージェントが Web から開始されたシングルセッション チャット、マルチセッション チャット、またはブレンディッド コラボレーション リクエストを処理できるようにするとします。この場合、コラボレーション管理デスクトップを使用して、コラボレーション サーバでエージェントを有効にする必要があります。</p>	<p>マルチチャネル ソフトウェアのデータベースと ICM データベースの両方に、エージェント レコードおよび人物のレコードが自動的に作成されます。</p> <p>ICM コンフィギュレーション マネージャで人物のレコードおよびエージェント レコードを作成する必要はありません。</p> <p>マルチチャネルの非音声 MRD だけで作業するエージェントの場合は、マルチチャネル アプリケーション内でエージェントを作成することを推奨します。</p>

マルチチャネル用のエージェントを設定する場合は、エージェントが処理するメディア タイプごとにエージェント スキル グループを割り当てる必要があります。たとえば、エージェントは、電子メールと電話、シングルセッション チャットと電話、またはブレンディッド コラボレーションと電子メールを処理できます。

Agent Desk Settings について

各エージェント レコードは、*Agent Desk Setting* に関連付ける必要があります。Agent Desk Settings の設定を使用して、一連の権限または特性と特定のエージェントを関連付けます。この設定は、PBX または ACD の クラス オブ サービス の設定と共通しています。エージェントを ICM データベースで設定すると、デスク設定はこのエージェントと関連付けられます。このデスク設定はグローバルなものであり、ICM 設定内の任意のペリフェラルの設定済みエージェントに適用できます。

デスクトップ設定が設定済みエージェントと関連付けられていない場合、このエージェントは、ペリフェラルのデフォルト設定に割り当てられます。ペリフェラルのデフォルト設定は、エージェントがログインする IPCC ペリフェラルのデフォルト設定によって異なります。

エージェント チームおよびスーパーバイザについて

IPCC 音声エージェントは、チーム別に編成できます。チームとは、レポート作成のためにグループ化されたエージェントの集まりのことです。1 人のエージェントは、1 つのチームにのみ属することができます。

ICM ソフトウェアを使用すると、個別のエージェントを、スーパーバイザが管理可能なエージェント チームにグループ化できます。エージェント チームが特定のペリフェラルに割り当てられるため、特定のチームのすべてのエージェントも同じ CallManager ペリフェラルに割り当てられます。

ICM では、個々のチームにプライマリ スーパーバイザとセカンダリ スーパーバイザの両方を割り当てることができます。各チームには 1 人のプライマリ スーパーバイザを割り当てる必要があります。セカンダリ スーパーバイザは必須ではありませんが、チームにプライマリ スーパーバイザとセカンダリ スーパーバイザの両方を設定することを推奨します。この設定は、スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンスのシナリオに対応する場合に役立ちます。

エージェント チーム リストに表示されているスーパーバイザは、(WebView を介して) リアルタイム統計を表示できます。スーパーバイザは、CTI-OS Supervisor Desktop アプリケーションを使用して、関連付けられたチーム内のエージェントへの割り込み、中断、およびログアウトを行うことができます。



(注) Cisco Agent Desktop (CAD; Cisco エージェント デスクトップ) を使用する場合は、CAD 内部のスーパーバイザ機能を設定する必要があります。

設定するチームごとにエージェント スーパーバイザを関連付ける必要があります。これにより、エージェント アクティビティに対する監視およびチームのエージェントへのアシスタンスをスーパーバイザが強化できるように、スーパーバイザ エージェント機能を設定できます。エージェント スーパーバイザを作成する場合は、次のスーパーバイザ情報を入力する必要があります。

- エージェント チームが属する Windows 2000 ドメイン名
- スーパーバイザの Windows 2000 ユーザー ID
- スーパーバイザの Windows 2000 パスワード

エージェント チームを設定する場合は、次のルールに注意してください。

- エージェントは、1 つのエージェント チームだけのメンバとなることができる。
- エージェント チームは、プライマリ スーパーバイザを 1 人だけ保持できる。
- スーパーバイザは、任意のエージェント チームのスーパーバイザとなることができる。
- エージェント チームのスーパーバイザは、このエージェント チームのメンバーとなることもできる。
- エージェント チームに属しているすべてのエージェント、およびこのエージェント チームのすべてのスーパーバイザは、同じペリフェラルにある必要がある。
- スーパーバイザは、スーパーバイザとしてログインするときに Windows 2000 管理者のアカウントを使用できない。

エージェント チームおよびマルチチャネル アプリケーションについて

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用すると、音声エージェントをチームにグループ化できます。ただし、コラボレーション サーバおよび ICM と統合された E-Mail Manager にはチーム機能はありません (スタンドアロンの電子メールの場合、チームは使用可能)。このため、コラボレーション専用エージェントおよび電子メール専用エージェントをチーム別にグループ化することはできません。

その他の参照先

関連トピック	タイトル
エージェント機能	CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ
スーパーバイザ機能	『 <i>ICM Software: CTI OS System Manager's Guide</i> 』 Setting up Supervisory Features, page 35

エージェントの管理方法

- IPCC 音声専用エージェントの作成方法
- IPCC 音声専用エージェントの削除方法
- エージェント チームの作成方法
- エージェント チームの削除方法
- マルチチャネル エージェントの作成方法
- マルチチャネル エージェントの削除方法

IPCC 音声専用エージェントの作成方法



(注) エージェントを設定する場合は、Agent Desk Settings の設定が完了している必要があります。


	アクション	説明
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Explorer ツールを使用して、エージェント レコードを作成します。このエージェントを既存の人物のレコードに関連付ける場合は、[Select Person] ボタンをクリックします。	人物のレコードに関連付けられたエージェント レコードが作成されます。 エージェント情報を入力し、[Save] をクリックしてレコードを保存します。オンライン ヘルプを参照してください。 エージェント ID は最大 9 桁です。ID の最初の桁は、1～9 のいずれかである必要があります。0 にすることはできません。また、このエージェントの CCM クラスタの内線番号と同じ番号にはできません。
	例： [Configuration Manager]>[Explorer tool]>[Agent] を選択します。	
ステップ 2	[OK] をクリックします。	エージェント レコードが作成されます。 [Select Person] ボタンを使用してエージェントに既存の人物のレコードを関連付けない場合は、エージェントの新規の人物のレコードが自動的に作成されます。



(注) また、Agent Bulk ツールを使用すると、一度に複数のエージェントを追加できます。

IPCC 音声専用エージェントの削除方法

Agent Explorer からエージェントを論理的に削除します。エージェントは永久に削除しない限り、削除されたオブジェクト データベース内に残ります。

	アクション	目的
ステップ 1	<p>エージェント レコードを削除します。</p> <p>ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Explorer ツールを使用して、エージェント レコードを削除します。</p> <p>エージェントをハイライトして、[delete] をクリックします。</p>  <p>(注) このレコードが、エージェントの人物のレコードに関連付けられた最後または唯一のエージェント レコードであった場合は、その関連する人物のレコードも削除されます。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[Agent]</p>	エージェントおよび関連する人物が削除されます。
ステップ 2	<p>削除したオブジェクトからエージェントを消去します。</p> <p>[Tables with Deleted Records] ウィンドウでエージェントのテーブル名をハイライトし、[Deleted Records of the "Agent" Table] ウィンドウ内のエージェントをハイライトします。</p> <p>[Delete] をクリックします。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Misc.Tools]>[Deleted Objects]</p>	データベースからエージェントが永久に削除されます。

エージェント スーパーバイザの作成方法

エージェント スーパーバイザは、ICM コンフィギュレーション マネージャでエージェント レコードを変更して作成します。

	アクション	説明
ステップ 1	エージェント レコードを作成または変更する場合は、[Agent Explorer] ダイアログ ボックスの [Supervisor] タブを選択します。	エージェント レコードにアクセスします。
ステップ 2	[Supervisor Agent] ボックスにチェックマークを付けます。Windows 2000 ドメイン名を入力します。	スーパーバイザとしてエージェントを指定します。 コンフィギュレーション マネージャのオンラインヘルプで説明されているように、このタブのその他のフィールドに必要な事項を入力します。


エージェント チームの作成方法

Agent Explorer ツールでエージェントを追加した後、Agent Team List ツールを使用してエージェント チームを作成できます。

	アクション	説明
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの Agent Team List ツールにアクセスします。 例： [Configuration Manager]>[Tools]>[List Tools]>[Agent Teams]	Agent Team List ツールにアクセスします。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックしてから [Add] をクリックして、新規のエージェント チームを追加します。	新規のエージェント チームの定義を開始できます。必要なエージェントをチームに追加して、画面を完成させます。
ステップ 3	[Members] タブをクリックします。	チームに追加するエージェントを選択できます。
ステップ 4	[Supervisor] タブをクリックします。	チームのスーパーバイザを指定できます。 IPCC では、各エージェント チームにプライマリスーパーバイザとセカンダリスーパーバイザの両方を割り当てる必要があります。

エージェント チームの削除方法

Agent Team List ツールを使用して、エージェント チームを削除します。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの Agent Team List ツールにアクセスします。 例： [Configure ICM]>[Tools]>[List Tools]>[Agent Teams]	Agent Team List ツールが開きます。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックして、現在のチーム リストを取得します。	現在のチームが表示されます。
ステップ 3	削除するチームをハイライトし、[Delete] をクリックします。	エージェント チームが削除されます。  (注) チームに関連付けられたエージェントは削除されません。
ステップ 4	[Save] をクリックして、変更を保存します。	データベースの変更内容が保存されます。

マルチチャネル エージェントの作成方法

マルチチャネル エージェントは、マルチチャネル ソフトウェアの管理デスクトップを使用して作成する必要があります。Cisco コラボレーション サーバまたは Cisco E-Mail manager (あるいはその両方) を使用したエージェントの作成の詳細は、関連するマニュアルを参照してください。

マルチチャネル エージェントの削除方法

マルチチャネル エージェントは、マルチチャネル ソフトウェアの管理デスクトップを使用して削除する必要があります。エージェントを ICM 上で削除する場合、エージェントが有効になっている各アプリケーションでエージェントを削除する必要があります。Cisco コラボレーション サーバまたは Cisco E-Mail manager（あるいはその両方）を使用したエージェントの削除の詳細は、関連するマニュアルを参照してください。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してマルチチャネル エージェントを削除する場合は、アプリケーションからエージェントを削除することを推奨する ICM からのエラー メッセージが表示されます。また、マルチチャネル アプリケーションに対して Verify ツールおよび Synch ツールを実行する必要があります。

	アクション	説明
ステップ 1	マルチチャネル アプリケーションからエージェントを無効にします。たとえば、コラボレーション エージェントを無効にするには、コラボレーション サーバ管理を使用する必要があります。	マルチチャネル アプリケーション上でエージェントがアクティブになっていないことを確認します。
ステップ 2	ICM コンフィギュレーション マネージャで、Agent Explorer を使用してエージェントを削除します。	ICM データベースからエージェント レコードが削除されます。
ステップ 3	ICM コンフィギュレーション マネージャで人物のレコードを削除します。	ICM データベースから削除したエージェントに関連する人物のレコードが削除されます。

その他の参照先

関連項目：

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ICM コンフィギュレーション マネージャ	ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ
エージェント機能	CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ
スーパーバイザ機能	Setting up Supervisory Features, page 35
エージェントのバルク ロード	『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストレーション コンフィギュレーション ガイド』
マルチチャネル エージェント	『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』およびオンライン ヘルプ 『Cisco E-Mail Manager 管理者ガイド』 およびオンライン ヘルプ
データベースの確認と同期	『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』およびオンライン ヘルプ



CTI エージェント デスクトップ機能の設定

内容

- [Agent Desk Settings](#) を使用するエージェント機能の設定について、12 ページ
- [エージェント機能の設定](#)、15 ページ



(注)

この項で説明する機能および設定は、IPCC エージェント CTI デスクトップにだけ適用されます。これらの機能およびタスクは、マルチチャネルのエージェント デスクトップ（コラボレーションサーバおよび E-Mail Manager）には適用されません。

Agent Desk Settings を使用するエージェント機能の設定について

各エージェントレコードは、*Agent Desk Setting* に関連付ける必要があります。Agent Desk Settings の設定を使用して、一連の権限または特性と特定のエージェントを関連付けます。Agent Desk Settings を使用すると、次のエージェント機能を設定できます。

- [エージェントまとめ、12 ページ](#)
- [Reroute on No Answer、14 ページ](#)

[Agent Desk Settings] 画面を次に示します。

エージェントまとめ

エージェントは、コールが完了した後にまとめモードに入ることができます。まとめモードのエージェントは、Ready 状態に入る前に、コールに必要なすべてのタスクを完了できます。まとめモードの場合、エージェントに追加のコールがルーティングされることはありません。

エージェントはソフトフォンの [wrap-up] ボタンを有効にして、手動で Wrap-up 状態に入ることができます。また、後述のように、コールが完了するたびにエージェントが自動的にまとめモードに入るようにエージェントのデスク設定を設定することもできます。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用して Agent Desk Settings を作成する場合は、受信コールの完了後にエージェントを自動的にまとめモードにするかどうかを指定できます。Work Mode Settings では、受信コールの後にエージェントをまとめモードにするかどうかを指定できます。また、これらの設定を使用して、まとめモードのときにエージェントに理由コードの入力を要求することもできます（受信コールだけ）。

理由コード

エージェントが理由コードを選択するのは、次のような場合です。

- エージェント デスクトップ システムからログアウトする。
- コール後にまとめモードに入る。
- Not Ready 状態に変更する。

理由コードを使用すると、エージェントの状態の変化を追跡できます。理由コードは、エージェント デスクトップ アプリケーション（CTI-OS や CAD）を使用して設定します。CTI-OS デスクトップを使用すると、ICM ソフトウェアを設定して、理由コードが必須になる条件を制御できます。

理由コードに影響を与える Agent Desk Settings

CTI-OS エージェント デスクトップを使用する場合は、各エージェントに関連付けられた Agent Desk Setting によって、エージェントが理由コードを入力する必要がある時と場合が決定されます。次の表に、どのエージェントのデスク設定がどの理由コードタイプに関連付けられているかを示します。

Agent Desk Setting のオプション	影響を受ける理由コードタイプ
[Work Mode on incoming]	まとめ
[Idle reason required]	受信不可
[Logout reason required]	ログアウト

まとめ理由コードおよび作業モード

CTI-OS エージェント デスクトップを使用する場合は、[Agent Desk Settings] 画面の [Work Mode on incoming] オプションを使用して、受信コールのまとめモードに入るときにエージェントが理由コードを入力する必要がある時と場合を指定できます。次の表では、[Work Mode on Incoming] および [Reroute on No Answer] オプションについて説明し、それぞれにどのように理由コードが関連付けられているかを示します。

作業モード	説明	理由コード
[Required]	エージェントは、コールが完了した後、必ず自動的に Wrap-up 状態に入ります。	エージェントは、理由コードの入力を選択できる。
[Optional]	エージェントは、[wrap-up] ボタンまたは [Not Ready] ボタンを有効にしてコールを終了するかどうかを選択できます。	エージェントは、[wrap-up] ボタンを使用した場合には理由コードの入力を選択できる。
[Not Allowed]	エージェントはまとめモードに入れませんが、受信不可モードに入ることができます。	エージェントは、受信不可理由コードを入力するかどうかを決定できる。

作業モード	説明	理由コード
[Required with wrap-up Data]	エージェントは、コールが完了した後、必ず自動的に Wrap-up 状態に入ります。 このモードは、送信コールに関してはサポートされていません。	エージェントは理由コードを入力する必要があります。

事前定義された理由コード

IPCC では、次の表に示すように、事前定義された複数の理由コードを使用して特定のシステム イベントが表されます。

理由コード	説明
50002	CTI コンポーネントに障害が発生したため、エージェントはログアウトされました。原因として、エージェント デスクトップ アプリケーションが閉じられたこと、ハートビートタイムアウト、CTI サーバの障害、または CTI OS の障害が考えられます。
50003	デバイスが機能していないことが CallManager によって報告されたため、エージェントはログアウトされました。
50004	エージェントのデスク設定で設定されているようにエージェントが非アクティブ状態であるために、ログアウトされました。
50010	エージェントにルーティングされた 2 つの連続するコールが到着しなかったため、エージェントは Not Ready 状態に設定されました。
-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。

これらの理由コードは、次のレポートに表示されます。

- エージェント ログアウト レポート (イベントによってエージェントがログアウトされた場合)
- エージェント リアルタイム レポート (エージェントが Not Ready 状態に設定された場合)

Reroute on No Answer

エージェントが電話に回答しない状況に対応し、その状況に関する正確なレポートが作成されるように IPCC システムを設定できます。このような状況は、Reroute on No Answer と呼ばれます。

Reroute on No Answer 状況を制御する値を指定することはできますが、Reroute on No Answer を設定するには追加の手順が必要です。

- ICM の設定
- ICM スクリプト
- CallManager の設定

Reroute on No Answer 状況は、初期ルーティング スクリプトとこの状況に対して設定されたスクリプトの 2 つのルーティング スクリプトで処理する必要があります。初期ルーティング スクリプトでは、受信コールが処理されます。エージェントの IP Phone からの応答がなかったためにコールがリダイレクトされた場合、このスクリプトは、Ring No Answer 状況に対して設定された別のスクリプトに分岐します。

エージェント機能の設定

この項では、次のタスクについて説明します。

- [Ring No Answer 状況に対して IPCC を設定する方法、15 ページ](#)
- [自動まとめの設定方法、16 ページ](#)

Ring No Answer 状況に対して IPCC を設定する方法

次の表では、Ring No Answer 状況に対して推奨される設定について説明します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	<p>ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Desk Setting を設定します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Enterprise]>[Agent Desk Settings]>[Agent Desk Settings list] を選択します。</p>	<p>次の項目を定義できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ring No Answer 時間 • (Ring No Answer スクリプトにアクセスするための) Ring No Answer ダイアル番号 <p>Ring No Answer 機能と Force Answer は相互に排他的であるため、自動応答が有効になっている場合、Ring No Answer タイマーは適用されません。両方の機能が定義されている場合は、Ring No Answer よりも自動応答が優先されます。</p>
ステップ 2	<p>ICM Script Editor を使用して、Ring No Answer 状況を処理するルーティング スクリプトを作成します。</p>	<p>Ring No Answer 情報に関するレポートを作成できます。このスクリプトで実行する必要のある内容は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 初期スクリプト内に設定されているコール タイプ変数を検証する。 • コール タイプ変数に基づいてコール タイプを変更する。 • コール変数内部に定義されているスキル グループ内で最優先に定義されているコールをキューイングする。



(注) ICM Agent Desk Settings で Ring No Answer タイマーを設定する場合は、CallManager の設定でエージェントの内線番号の [CallManager Call Forward No Answer] フィールドを設定する必要はありません。エージェントがログインしていないときのためにこのフィールドを設定する場合、CallManager 上の Call Forward No Answer タイマーのシステム サービス パラメータは、各 CallManager ノード上で、ICM Ring No Answer タイマーよりも少なくとも 3 秒多く設定する必要があります。



(注) Ring No Answer コールがサービスレベルの低下を及ぼすようにするには、サービス レベルのしきい値をコール タイプおよびサービスにおける Ring No Answer タイマーよりも小さい値に定義する必要があります。

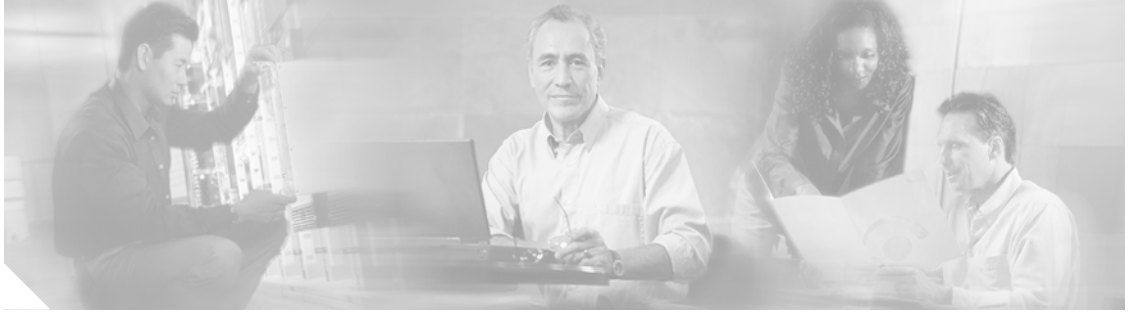
自動まよめの設定方法

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	<p>自動まよめが必須になるように Agent Desk Settings を設定します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Enterprise]>[Agent Desk Settings]>[Agent Desk Settings list] を選択します。</p>	<p>インバウンド コールまたはアウトバウンド コールが完了したときに、エージェントを強制的にまよめモードにすることができます。</p> <p>自動まよめを有効にするには、次の 2 つのフィールドを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Work Mode on incoming] • [Work Mode on outgoing] <p>自動まよめを指定するには、[Required] または [Required with wrap-up Data] を選択します。</p> <p>また、エージェントがコールをまよめるために割り当てられる時間（秒）を入力する必要もあります。</p>
ステップ 2	<p>適切な理由コードの入力が必須になるように Agent Desk Settings を設定します。</p>	<p>エージェントがログアウトするときや Not Ready 状態に入るときに、理由コードの入力が必須になる時と場合を決定できます。</p>

その他の参照先

Agent Desk Settings に関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連トピック	タイトル
Agent Desk Settings。	『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストレーション コンフィギュレーション ガイド』 コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ
理由コード	『ICM Software:CTI OS System Manager's Guide』



第 II 部: IPCC でのコールおよびリクエストのルーティング

この項では、IPCC での音声およびマルチチャネル ルーティングの設定について説明します。内容は、次のとおりです。

- [IPCC 音声ルーティングの設定方法、25 ページ](#)
- [マルチチャネル オプションのタスクのルーティング、29 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画、31 ページ](#)



IPCC での音声コールのルーティング

内容

- [IPCC ルーティングについて、19 ページ](#)
- [IPCC 音声ルーティングの設定方法、25 ページ](#)

IPCC ルーティングについて

IPCC による音声コールのルーティング方法を理解するには、次の概念を理解する必要があります。

- [ルーティング操作について、19 ページ](#)
- [ルーティング設定について、21 ページ](#)

ルーティング操作について

IPCC ルーティングの仕組みを理解するには、次の概念を理解する必要があります。

ルーティング クライアント

ルーティング クライアントとは、ルート リクエストを ICM センtral コントローラに送信する IPCC コンポーネントのことです。IPCC 設定では、次のいずれかがルーティング クライアントになります。

- CallManager PG
- interexchange carrier (IXC; 長距離通信業者)
- VRU PG
- メディア ルーティング パリフェラル ゲートウェイ (Web コラボレーションおよび電子メール 連絡用)

原則として、ルーティング クライアントから ICM プラットフォームにルートを要求するリクエストが送信された場合はルーティング クライアントが返信を受け取り、指定された宛先にコールを配信します。IPCC エージェントが応答可能である場合は、ICM ソフトウェアから CallManager 上のデバイス ターゲット (電話) にコールがルーティングされます (デバイス ターゲットはエージェントがシステムにログインした時点でエージェントと動的に関連付けられます)。エージェントが応答可能でない場合は、コールを IP-IVR にキューイングするように ICM ソフトウェアを設定できます。

ルート リクエストおよびキュー リクエスト

ルート リクエストは、ルーティング クライアントから ICM センtral コントローラに送信されるメッセージです。通常、ルート リクエストで渡される情報は、受信コールに関するコール詳細情報です。ルート リクエストに含まれる情報は、ICM ソフトウェアでコールに対して実行するルーティング スクリプトを決定するために使用されます。

ルート リクエストとともに送信されるコール詳細情報には、次の項目を含めることができます。

- ダイヤル番号
- 発信者番号識別
- 発信者入力番号

キュー リクエストとは、IVR から Cisco サービス コントロール インタフェースを使用して送信されるメッセージのことです。IVR はキュー リクエストを実行し、コールに回答できる IPCC エージェントが存在しない場合は、アナウンスメントや音楽を再生します。

IPCC での IVR へのルーティングについて

IPCC を使用すると、エージェントがただちに回答可能でない場合、音声コールを IVR に確実にルーティングできます。コールは IVR にキューイングされ、ルーティング スクリプトを介して次の回答可能なエージェントに送信されます。

IPCC 環境における IVR へのルーティングの設定には、次の項目が含まれます。

- PG 上のルートを紹介した IVR へのトランスレーション ルート。CallManager はトランスレーション ルートの DNIS を使用してコールを IVR に転送します。
- ネットワーク ルート リクエストは、NIC を介して、事業者によって発行されます。事業者から取得する DNIS および Correlation ID。
- caller entered digit (CED; 発信者入力番号) を収集できるように、コールは IVR に直接送信されます。

CallManager PG へのトランスレーション ルートは設定できません。CallManager PG にはすでに暗黙のトランスレーション ルートがあるからです。設定の機能として情報は CallManager PG に渡されます。

IVR へのコールのルーティング

トランスレーション ルーティングは、コールを IVR にルーティングする推奨される方法です。トランスレーション ルートで使用される DNIS は、顧客がダイヤルした元の番号ではなく、コールを IVR にルーティングするために使用されるダイヤル番号です。

シナリオは、次のとおりです。

1. コールが CallManager に着信する。
2. CallManager で番号が CallManager PG のルート番号として識別される。
3. CallManager PG で CallManager からのルート リクエストが受信され、ICM CallRouter に転送される。
4. ICM CallRouter で IVR へのトランスレーション ルートのスクリプトが実行される。
5. CallManager PG を介して CallManager にラベルが返される。
6. ルート パターンに基づいてコールが CallManager から VRU にルーティングされる。
7. IVR からリクエスト方法が DN とともに DNIS として送信される。
8. IVR PG から ICM CallRouter にペリフェラル ターゲット DNIS を使用してルート リクエストが送信され、トランスレーション ルートの相関関係が特定される。

9. ICM CallRouter で Correlation ID が検索され、その ID がペリフェラル ターゲット ID であることが確認されて、保留中のスクリプトまたはコールが検出される。
10. ICM CallRouter でスクリプトの処理（スクリプトの実行）が継続される。

トランスレーション ルーティング用に ICM コンフィギュレーション マネージャのネットワーク VRU で設定する VRU タイプは、タイプ 2 です。

CallManager PG ルーティング クライアントおよび IVR PG ルーティング クライアントの両方に、トランスレーション ルート内のペリフェラル ターゲットにマップされたラベルがあることを確認してください。

ルーティング設定について

IPCC システムにルーティングを設定するには、次のエンティティを設定する必要があります。

- ダイヤル番号
- コール タイプ
- ルート
- デバイス ターゲット
- スキル グループ
- サービス
- ルーティング スクリプト
- ラベル

ダイヤル番号

ダイヤル番号とは、顧客がエージェントに連絡するためにダイヤルした番号のことです。ダイヤル番号は、ルーティング クライアントから送信されるルート リクエスト メッセージのコール詳細情報の一部として送信されます。

ICM ソフトウェアでは、コンタクト センターのすべての電話番号を識別するダイヤル番号リストを設定します。顧客はこの番号をダイヤルしてコンタクトを開始できます。

ダイヤル番号は、コールのルーティングにおいて不可欠な役割を果たします。ダイヤル番号は、各コールの適切なルーティング スクリプトの識別に使用される必須の ICM コール タイプです。

コール タイプ

コール タイプとは、受信されるルーティング可能な ICM タスクを分類するカテゴリのことです。コール タイプを設定し、スケジュールすることで、コールから収集された情報を適切なルーティング スクリプトに対応付けます。コール タイプは、次の 3 項目のコール情報で構成されます。

- ダイヤル番号（必須）
- 発信者番号識別（オプション）
- 発信者入力番号（オプション）

コール タイプを作成するには、ICM コンフィギュレーション マネージャの Call Type List ツールを使用します。ルート リクエストに基づいて実行する適切なスクリプトにコール タイプを対応付けるには、ICM Script Editor を使用します。IPCC のコール キュー情報はコール タイプ別にレポートされます。

ルート

ルートとは、ルーティング スクリプトから返される値のことです。この値は、ターゲットまたはペリフェラルにマッピングされています。ターゲットにはサービス、スキルグループ、エージェント、トランスレーションルート、キュー ポイント、または CTI ルート ポイントが含まれます。ルートは、ICM ソフトウェアによって、リクエストの宛先を示すデバイス ターゲットを指定するラベルに変換されます。

IVR トランスレーションルーティングのルート、およびコールをエージェントにルーティングするためのルートを定義する必要があります。すべてのルートはサービスにマッピングされます。

デバイス ターゲット

デバイス ターゲットとは、電話番号によって一意にアドレス指定（または識別）できるテレフォニー デバイスのことです。デバイス ターゲットはどのペリフェラルとも関連付けられません。各デバイス ターゲットには 1 つ以上のラベルが必要ですが、ルーティング クライアントあたりのラベルは 1 つしか存在しない場合もあります。

デバイス ターゲットとエージェントは独立したエンティティであることに注意してください。デバイス ターゲットは独立してアドレス指定できるデバイスであり、特定のエージェントによって排他的に所有されるものではありません。ログインセッションの持続時間中、デバイス ターゲットは CallManager PG エージェントと動的に関連付けられます。

各 CallManager PG テレフォニー デバイスをデバイス ターゲットとして ICM データベースに設定する必要があります。

ラベル

ラベルとは、ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに返す値で、コールの送信先が示されています。ルーティング クライアントは、アナウンスメント、DNIS を持つトランク グループ、またはデバイス ターゲットのいずれかにラベルをマッピングすることができます。特別のラベルによって、話中信号や顧客への未応答呼び出しの再生など、別のアクションを実行するようにルーティング クライアントに指示する場合があります。

ラベルがデバイス ターゲット宛てである場合、ルーティング クライアントによって、音声ゲートウェイを介して CallManager 上のデバイス ターゲットにコールが配送されます。

ラベルが IVR 宛てである場合、ルーティング クライアントによって IVR 上のルート ポイントにコールが配送されます。IVR によってコールの着信が認識され、次に ICM ソフトウェアからリクエストのキュー方法が着信したことが認識される必要があります。ICM ソフトウェアからコールの宛先が戻されます。または、特定のコール タイプに基づいて IVR で実行する必要があるスクリプトに関するインストラクションが戻されます。

サービス

顧客が要求している処理のタイプを表すために、ICM ソフトウェアでサービスを設定します。たとえば、販売、サポート、または支払勘定に個別のサービスを定義する場合があります。多くの場合、サービスをペリフェラルと関連付け、ペリフェラル サービスとして参照できます。

エージェントへのコールのルーティングに使用するサービスは、スキルグループに関連付ける必要があります。さまざまなスキルグループを、サービスのメンバにすることによってサービスに関連付けます。サービスを使用すると、類似したスキルグループで稼働しているエージェントをグループ化し、それらのエージェントに関するレポートを作成できます。

スキル グループ

ICM によってルーティングされたコールをエージェントで受信するには、エージェントをスキル グループに関連付ける必要があります。スキル グループを作成するには、ICM コンフィギュレーション マネージャを使用します。

ICM ソフトウェアを使用すると、次に示す 2 種類のスキル グループを設定できます。

スキル グループ タイプ	説明
ベーススキル グループ	ICM コンフィギュレーション マネージャを使用して作成されたメインスキル グループ。ベーススキル グループを使用すると、正確なエージェント レポートを保証し、コンタクト センター用のスクリプト作成を簡略化できます。
サブスキル グループ	ベーススキル グループの一部分。サブスキル グループはオプションです。シスコでは、IPCC 設定でサブスキル グループを使用しないことを推奨します。

IPCC 設定ではベーススキル グループだけを使用することを推奨します。



(注) サブスキル グループは音声以外のスキル グループについてはサポートされていません。つまり、シングルセッション チャット、マルチセッション チャット、ブレンディッド コラボレーション、および電子メールの各メディア クラスのサブスキル グループを作成することはできません。

サブスキル グループについて

スキル グループを作成するたびに、デフォルトでベーススキル グループが作成されます。サブスキル グループを使用する場合は、サブグループ マスクを有効にする必要があります。このマスクは、ペリフェラル レベルまたは個々のスキル グループ レベルで有効にすることができます。ペリフェラル レベルでサブグループ マスクを有効にすると、スキル グループを作成するたびに 2 つのサブスキル グループが自動的に作成されます。サブスキル グループには、次のように名前を付けます。

- `<base skill group name>.pri`
- `<base skill group name>.sec`

.pri および .sec のサフィクスは、プライマリおよびセカンダリを表します。多くの場合、サブスキル グループを使用して、スキルを一部のエージェントにはプライマリ スキルとして割り当て、他のエージェントにはセカンダリ スキルとして割り当てます。そのため、システムによってこれらのサフィクスが生成されます。ただし、プライマリ スキルグループおよびセカンダリ スキルグループは、それら単独では、ICM ルーティング スクリプトで指定された優先順位に影響を与えません。

サブスキル グループをプライマリ スキルグループおよびセカンダリ スキルグループとして使用する場合は、プライマリ スキルおよびセカンダリ スキルだけではルーティングの優先順位は保証されないことを理解しておいてください。ルーティング スクリプトにルーティングの優先順位を組み込む必要があります。そのためには、ルーティング スクリプトに独立した Queue-to-Skill Group ノードを挿入し、セカンダリ スキルグループをポイントするノードの前に、プライマリ スキルグループをポイントするノードを配置します。



(注) 設定済みのサブスキル グループがある場合は、エージェント レポートではベーススキル グループに関するレポートは行われないうことに注意してください。

サブスキル グループからベーススキル グループへの移行

以前の ICM リリースからアップグレードし、サブスキル グループをベーススキル グループに移行する場合は、次の推奨事項に従ってください。

- PG エクスプローラを使用してペリフェラルのサブスキル グループ マスクを無効にする。この処理の完了後に作成するすべてのスキル グループはベースのみスキル グループになり、デフォルトではサブスキル グループは作成されません。
- サブスキル グループに対応する新しいベーススキル グループを定義する。エージェントを新しいベーススキル グループに割り当て、サブスキル グループからエージェントを削除します。
- すべてのルーティング スクリプトを更新して、サブスキル グループへの参照をなくし、ベーススキル グループのみを参照するようにする。



(注) ルーティング スクリプトでのスキル グループの使用方法が一貫していることを確認してください。ベーススキル グループを使用する場合、ルーティング スクリプトではベーススキル グループのみを参照します。サブスキル グループを使用する場合 (推奨しません)、ルーティング スクリプトではサブスキル グループのみを参照します。

ルーティング スクリプトについて

ICM Script Editor を使用して作成したルーティング スクリプトでは、スキルに基づいて目的のエージェントを識別し、顧客データベース プロファイルを識別します。また、コール ターゲットを決定し、ルーティング クライアントにルート応答を返します。

IPCC 音声ルーティングの設定方法

IPCC によるデバイス ターゲットの設定方法

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	CallManager の IP Phone を追加し、設定します。	デバイスを作成します。
ステップ 2	ICM 上のデバイス ターゲットを作成し、設定します (IP Phone に関連付けられたダイヤル番号を必ず入力)。ダイヤル番号を入力する場合は文字列 <code>\devtype ciscophone\dn 9510</code> を使用します。 例： [Configuration Manager]>[Targets]>[Device Targets]>[Configuration Parameters]	ICM から CallManager に、デバイスを初期化するこの文字列を送信できることを確認します。
ステップ 3	CallManager のデバイスと選択したグローバル ユーザを関連付けます。	ユーザと CTI ルート ポイントをマッピングします。

マルチサイト IPCC インストールでの重複内線番号の設定

マルチサイト IPCC 設定では、複数のサイトで重複する内線番号を使用できます。これを行うには、/PID 設定パラメータを使用してデバイス ターゲットを適切なペリフェラルに関連付ける必要があります。それによってデバイス ターゲットがペリフェラルに結び付けられ、他のペリフェラルは認識されません。

デバイス ターゲットにペリフェラルを関連付ける手順は、次のとおりです。

- デバイス ターゲット エクスプローラを使用して、シングル デバイス ターゲット エントリを追加または変更します (新しいデバイスを追加するときは Insert を使用します)。
- [Configuration Parameter] フィールドに /PID <xxxx> を設定します。<xxxx> は 4 桁のペリフェラル ID です (/PID 5000 など)。この変更を保存すると、ただちに変更が有効になります。この変更を有効にするために CallManager PG ノード サービスを再起動する必要はありません。

IPCC によるデバイス ターゲットのルーティング方法

IPCC の新しいデバイス ターゲットにルーティングする場合に実行する必要がある手順の概要は、次のとおりです。

CallManager での手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	CallManager に CTI ルート ポイントを作成します。	ルート ポイントがダイヤルされたときに ICM にルート リクエストを行うように CallManger を設定します。
ステップ 2	CTI ルート ポイントを PG ユーザと関連付けます。	ルート ポイントを ICM ソフトウェアに対してビジブルにします。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用する場合の手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャを使用して、新しいダイヤル番号を作成します。	コールのルーティング用に新しいエントリ ポイントを定義します。
ステップ 2	ICM コンフィギュレーション マネージャを使用して、新しいコール タイプを追加します。	コールを分類して適切にルーティングできます。
ステップ 3	ダイヤル番号を ICM コール タイプに関連付けます。	ダイヤル番号をルーティング スクリプトにマッピングします。
ステップ 4	ICM Script Editor を使用して新しいルーティング スクリプトを作成します。	
ステップ 5	コール タイプをルーティング スクリプトに関連付けます。	




(注) CallManager クラスタでは、2つのルーティング クライアントが同じ CTI ルート ポイントを共有できないことに注意してください。CallManager クラスタのルーティング クライアントごとに異なる CTI ルート ポイントを使用する必要があります。

サブスキル ペリフェラルおよびスキル グループを有効にする方法

IPCC 設定ではベーススキル グループだけを使用することを推奨します。この推奨事項のため、デフォルトはペリフェラル レベルに設定されており、新規に作成するスキル グループはベースのみになります。

サブスキル グループを使用する必要がある場合は、次の手順に従ってこのデフォルトを無効にしてください。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの Skill Group Explorer ツールを使用してスキル グループを編集します。 編集するスキル グループをハイライトします。 例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[Skill Groups]	編集するスキル グループを選択します。

アクション	目的
<p>ステップ 2 サブグループを有効にします。</p> <p>[Subgroup Mask] タブを選択し、[Override peripheral default mask] をオンにする。</p> <p>この設定により、[Skill Group Members] タブで割り当てたエージェントが上書きされます。</p>	<p>サブグループが有効になります。</p>
<p>ステップ 3 このスキル グループに対して有効にするサブスキル グループの番号を選択します。</p> <p>[Subgroup Mask] タブでスキル グループの数をオンにして、サブスキルグループの番号を選択します。番号は、各サブスキルグループに関連付けられた優先順位に対応しています。</p> <p> (注) サブスキルの優先順位は、コールがルーティングされる優先順位を保証するものではありません。コールのルーティングについては、スクリプトで優先順位を設定する必要があります。</p>	<p>n 個のサブスキルグループが有効になります。</p>
<p>ステップ 4 エージェントをサブスキルグループに割り当てます。</p> <p>[subskill groups] タブを選択します。</p> <p>各サブスキルグループについて、サブスキルグループの名前をハイライトして、[add] をクリックします。</p> <p>エージェントのリストが表示されます。サブスキルグループに追加するエージェントをハイライトします (複数のエージェントを選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします)。</p> <p>[OK] をクリックしてエージェントをサブスキルグループに追加します。</p>	<p>エージェントがサブスキルグループに割り当てられます。</p>
<p>ステップ 5 設定を保存します。</p> <p>エージェントをサブスキルグループに追加した後、ウィンドウの右下隅にある [Save] をクリックして設定を保存します。</p>	<p>新しい設定が保存されます。</p>

その他の参照先

IPCC ルーティングに関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ルーティング スクリプトの作成	『 <i>ICM Software Routing and Scripting Guide</i> 』 ICM Script Editor のオンライン ヘルプ
IPCC 設定	『 <i>Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストレーション コンフィギュレーションガイド</i> 』 『 <i>ICM Software: IPCC Laboratory Guide</i> 』



マルチチャネル オプションのタスクのルーティング

Cisco IPCC にマルチチャネル機能をインストールした場合、Web コラボレーション サーバおよび E-Mail Manager サーバから実行されたコンタクトとリクエストが、ICM ソフトウェアによってどのようにルーティングされるかについて理解しておく必要があります。

内容

IPCC でのマルチチャネル ルーティングの設定に必要な作業は、次のとおりです。

- [マルチチャネル ルーティングのための ICM の設定、29 ページ](#)
- [マルチチャネルソフトウェアの設定、30 ページ](#)

マルチチャネル ルーティングのための ICM の設定

World Wide Web または電子メールから送信されたコンタクトリクエストをルーティングするには、次の項目を設定する必要があります。

- メディア ルーティング ペリフェラル ゲートウェイ
- メディア ルーティング ドメインおよびメディア クラス
- マルチチャネル エージェント
- アプリケーション インスタンス
- 管理接続
- マルチチャネル スキル グループ
- マルチチャネル ルーティング スクリプト

マルチチャネル ソフトウェアの設定

ICM 設定を完了したら、ICM マルチチャネル ソフトウェアを設定する必要があります。Web コラボレーションの場合は、次の項目を設定する必要があります。

- Cisco メディア ブレンダー
- Cisco コラボレーション サーバ

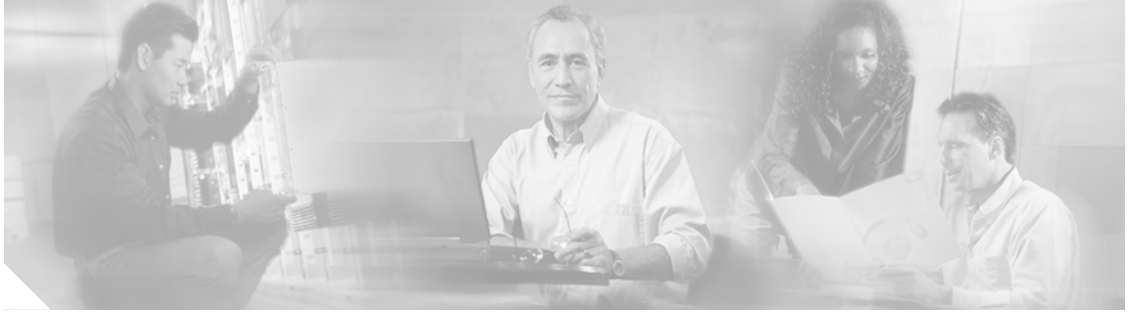
電子メール リクエストの場合は、Cisco E-Mail Manager を設定する必要があります。

その他の参照先

IPCC およびマルチメディア オプションの設定の詳細な説明については、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
マルチチャネルオプションのための IPCC の設定	<i>Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストールとコンフィギュレーションガイド</i>
Configuring the Web Collaboration option	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cisco Web Collaboration Installation Guide</i> • <i>Cisco Web Collaboration Administration Guide</i> • <i>Cisco Media Blender Installation Guide</i> • <i>Cisco Media Blender Administration Guide</i>
Cisco E-Mail Manager Option の設定	<i>Cisco E-Mail Manager インストールおよび設定ガイド</i>



ダイヤル番号計画

内容

- [ダイヤル番号計画について、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の設定方法、37 ページ](#)



(注)

ダイヤル番号計画は、音声メディアにだけ適用されます。

ダイヤル番号計画について

ダイヤル番号計画では、エージェントが開始したコールの管理および追跡ができます。この項の内容は、次のとおりです。

- [ダイヤル番号計画について、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の使用によるエージェント コールの ICM ルーティング、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の使用による基本的なダイヤルの置き換えの設定、33 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画値について、33 ページ](#)

ダイヤル番号計画について

ダイヤル番号計画は、エージェントが発信する可能性のあるさまざまなタイプのコールに対応する複数のエントリで構成されています。各エントリには、エージェントがダイヤルする可能性のある番号との照合に使用されるワイルドカード文字列があります。エージェントがダイヤルする文字列の各番号は、一致するダイヤル計画エントリが見つかるまで処理されます。一致するダイヤル計画エントリが見つかったら、選択したトランクグループまたはリソースを使用してコールを完了します。

各エントリには、そのワイルドカード文字列と一致するコールを処理することを示す追加情報があります。

たとえば、PBX または ACD で外線トランクを利用するには、9 をダイヤルすることをダイヤル計画に指定するとします。ネットワーク トランクを参照するパターンはすべて、先頭が「9」という番号になります。次の番号は、長距離パターンが「1」、オペレータ アシスタンス コールまたは国際電話が「0」、市外局番の指定が「2」～「9」となります。このダイヤル計画では、顧客は、複数の電話事業会社のトランクが複数のタイプのアウトバウンド コールに対応した PBX または ACD で終端するようにすることができます。顧客は、長距離電話は MCI、国際電話は AT&T、市内電話は Bell Atlantic のように通信業者を選択できます。ダイヤル計画の設定は、ダイヤル計画の中で定義したパターンに基づいて使用する通信業者を決定する場合にも使用できます。



(注)

Dialed Number Plan Bulk Insert ツールと Dialed Number Bulk Insert ツールを混同しないように注意してください。

ダイヤル番号計画を使用して、次の処理を実行します。

- エージェントが開始したコールが ICM ルーティング スクリプトでルーティングされるようにする。
- 基本的なダイヤルの置き換えを設定する。

ダイヤル番号計画の使用によるエージェント コールの ICM ルーティング

ダイヤル番号計画の最も一般的かつ効果的な用途は、エージェントが開始したコールが ICM ソフトウェアでルーティングされるようにすることです。この場合は、そのコールに対する PostRoute を要求することを指定し、そのタイプのエージェント コールを処理するルーティング スクリプトに関連付けられるダイヤル番号を指定する必要があります。

この方法は、次のダイヤル番号計画の設定に使用します。

- エージェント間の転送
- エージェント間の呼び出し
- エージェントが開始したアウトバウンド コール

ダイヤル番号計画の使用による基本的なダイヤルの置き換えの設定

ダイヤル番号計画は、基本的なダイヤルの置き換えの指定にも使用できます。この場合は、エージェントがダイヤルした番号にマッチするワイルドカードパターンを指定します。ただし、ポストルートは要求せず、コールはダイヤル番号と照合されないため、ICMによるルーティングは行われません。その代わりに、ダイヤルする文字列を [Dial String] フィールドに入力します。この文字列は、エージェントのコールを送信するときに使用されます。

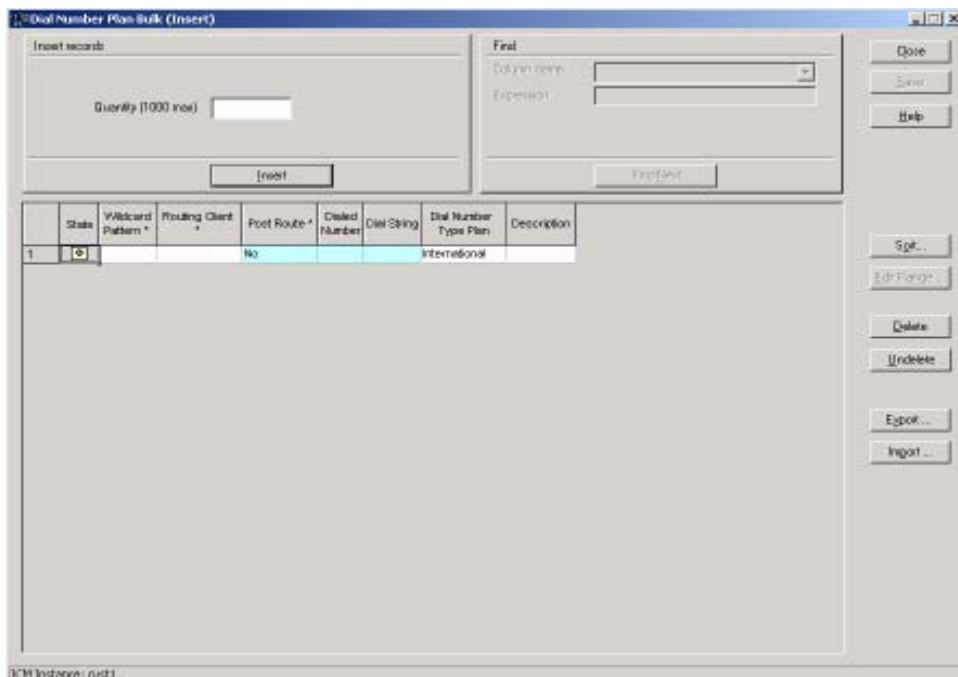
このダイヤル番号計画の使用法は、次の内容を設定する場合に最も効果的です。

- スピードダイヤル
- 英数字の使用によるソフトフォンからのダイヤル

ダイヤル番号計画値について

[Dialed Number Plan] ダイアログボックスの各フィールドは、コンフィギュレーションマネージャのオンラインヘルプで定義されています。この項では、このフィールドの詳細について説明します。また、このフィールドを使用してコンタクトセンターへのエージェントダイヤルを設定する方法についても説明します。

次の画面は、エージェントコールに ICM ルーティングを指定するダイヤル番号計画エントリを示しています。



Wildcard Pattern

ここに入力するワイルドカード パターンには、文字、数字、および番号記号 (#) を含めることができます。また、次のワイルドカード文字も含めることができます。

文字	説明
?	1つの英数字を表します。
!	文字列を表し、パターンの最後にだけ入力できます。
X	数字または文字を削除する場合に使用します。たとえば、91800551212 をダイヤルした場合、X180051212 が指定されていると 9 が削除され、1800551212 という番号にダイヤルされます。

Routing Client

[Routing Client] フィールドでは、エージェント コールのルーティング クライアントを指定できます。IPCC 設定では、ルーティング クライアントを設定して CallManager PG を特定する必要があります。

Post Route

[Post Route] フィールドを使用して、このタイプのエージェント コールをルーティング スクリプトに送信するかどうかを指定します。[PostRoute] を [Yes] に設定する場合は、このタイプのエージェント コールを処理するルーティング スクリプトに関連付けられたダイヤル番号も入力する必要があります。

Dialed Number

[Post Route] フィールドを [Yes] に設定した場合は、[Dialed Number] フィールドを使用して、ICM ルーティング スクリプトでこのエージェント コールを処理するように指定します。

Dial String

[Dial String] フィールドは、[Post Route] フィールドを [No] に設定して、ダイヤルの置き換えにこのエントリを使用するように指示する場合にだけ使用します。[PostRoute] を選択して ICM ルーティング スクリプトにコールを送信する場合、このフィールドは使用できません。

[Dial String] フィールドには、エージェントが入力したダイヤル番号文字列を切り換え、プラットフォームに配信されるダイヤル文字列に変換する場合に使用するワイルドカード文字を入力します。次の表では、[Dial String] フィールドに表示されるワイルドカード文字について説明します。

ワイルドカード文字	説明
!	エージェントが入力したダイヤル番号文字列の中で、残っている文字をすべてコピーします。
?	指定した位置にある文字をコピーします。
X または x	エージェントが指定したダイヤル番号文字列から、[DialString] フィールドの末尾を基準としたオフセットで定義された位置にある文字を除外します。

次の表に、エージェントが指定したダイヤル番号が、照合するダイヤル番号計画の DialString エントリで定義された方法に従って、変換される例を示します。

エージェントのダイヤル番号	ダイヤル番号計画の Dial String	ダイヤル文字列の結果	説明
5133	6100	6100	直接置き換えます。
5133	6X???	6133	部分的に置き換えます。
5133	!	5133	完全にコピーします。
5133	9275!	92755133	プレフィクスを追加します。
5133	62XX??	6233	最初の 2 文字を置き換えます。
5133	????	5133	完全にコピーします。
5133	?XXX000	5000	最初の文字を残し、残りの文字を置き換えます。
2755100	????200	2755200	最後の 3 文字を置き換えます。
2755100	!220	2755100220	サフィクスを追加します。

スピードダイヤルへのダイヤル文字列の使用

ダイヤル文字列の静的トランスレーションを設定すると、スピードダイヤル機能を実現できます。ここでは、[Wildcard pattern] にエージェントがダイヤルする短縮文字列を入力します。エントリの Dials String に実際のターゲット番号を入力します。

エージェントが入力したダイヤル番号がダイヤル番号計画エントリのワイルドカードパターンと一致すると、エージェントが入力したダイヤル番号文字列の代わりに、エントリに設定されたダイヤル文字列が送信されます。

次の表に、スピードダイヤル設定の例を示します。

エージェントのダイヤル番号	Dial String	結果
133	919782755133	919782755133

英数字の置き換えへのダイヤル文字列の使用

ダイヤル番号計画を使用すると、エージェントは、ダイヤルするときに英数字の文字列を指定できます。たとえば、エージェントは営業部門に電話をかけるときに覚えにくい数値ではなく、「SALES」とダイヤルできます。

英数字の置き換えを設定するには、ダイヤル番号計画エントリの [Wildcard pattern] に英数字のダイヤル文字列を設定し、[Dial String] にターゲット番号を設定します。エージェントが入力したダイヤル番号が、ダイヤル番号計画エントリのワイルドカードパターンと一致すると、エージェントが入力した文字列の代わりに、設定されているダイヤル文字列が送信されます。

ワイルドカード文字とこの機能を組み合わせると、番号に英字のプレフィクスが追加されて、番号の所在地を特定できます。次の表に例を示します。

エージェントのダイヤル番号	ダイヤル番号計画の Dial String	結果としてのダイヤル文字列
SALES	919782755100	919782755100
BOS5133	9782755133	9782755133
FL14Office1433	5133	5133

Dial Number Type Plan

[Dial Number Type Plan] では、発信するコールのタイプを指定できます。コールのタイプは次のとおりです。

ダイヤル番号計画	説明
[International]	エージェントは、国際電話に分類されるコールを発信できます。
[National]	エージェントは、国内の長距離電話に分類されるコールを発信できます。
[Local]	エージェントは、市内電話に分類されるコールを発信できます。
[Operator Assisted]	エージェントは、オペレータ アシスタンス コールに分類されるコールを発信できます。
[PBX]	エージェントは、同じペリフェラルのエージェントにコールを発信できません。

このフィールドのオプションによって、[Agent Desk Settings] 画面のオプションに正確にマッピングされます。ICM によって、アウトバウンド コールを発信するエージェントの Agent Desk Settings が確認されます。Agent Desk Settings では、エージェントが発信できるコールタイプおよび発信できないコールタイプが定義されます。Agent Desk Settings によって、エージェントが特定のタイプのコール（国際など）を発信できなくなった場合、コールは発信されません。

ダイヤル番号計画の設定方法

この項の内容は、次のとおりです。

- [ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールを ICM ルーティングする方法、37 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールに基本的なダイヤルの置き換えを設定する方法、38 ページ](#)

ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールを ICM ルーティングする方法

次の手順に従って、ダイヤル番号計画エントリを設定し、ICM によってエージェント コールをルーティングします。

アクション	目的
<p>ステップ 1 ICM Script Editor を使用して、エージェントが開始した各タイプのコールを処理するルーティング スクリプトを作成します。</p>	<p>エージェントが開始したコールが ICM ソフトウェアによって適切にルーティングされるようにします。</p> <p>このスクリプトでは ICM スクリプト ノードを使用して、エージェント、サービス、またはスキル グループが対象となります。ターゲットが選択されると、関連付けられたラベルが要求元のペリフェラルに戻されます。エージェントが指定したダイヤル文字列がラベルの値に置き換えられ、切り換えプラットフォームに送信されて、アウトバウンド コールが発信されます。</p>
<p>ステップ 2 [Dialed Number Plan] ダイアログにエントリを挿入します。この画面のフィールドは次のように設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 適切なワイルドカード文字を指定します。 • [PostRoute] フィールドを [Yes] に設定します。 • エージェント コールのルーティングに使用するルーティング スクリプトに関連付けられた有効なダイヤル番号を選択します。 • [Dial Number Type Plan] を設定して、コールのタイプを指定します。 <p>例： [Configure ICM]>[Tools]>[Bulk Tools]>[Dialed Number Plan] を選択します。</p>	<p>エージェントのダイヤル文字列をダイヤル番号と照合します。これにより、エージェントのコールが、ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされるようになります。</p>
<p>ステップ 3 エージェントが発信できるコールのタイプが識別できるように Agent Desk Settings が設定されていることを確認します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Desk Settings] を選択します。</p>	<p>エージェントが発信できるアウトバウンド コールおよび発信できないアウトバウンド コールが確認されます。</p>

ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールに基本的なダイヤルの置き換えを設定する方法

次の手順に従って、ダイヤル番号計画エントリを設定し、ICM によってエージェント コールをルーティングします。

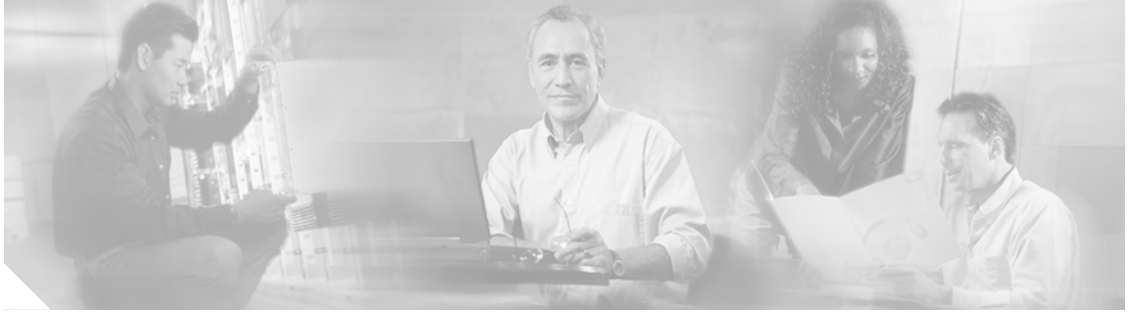
	アクション	目的
ステップ 1	<p>[Dialed Number Plan] ダイアログにエントリを挿入します。この画面のフィールドは次のように設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なワイルドカード 文字を指定します。 [PostRoute] フィールドを [No] に設定します。 コールを発信するとき使用する有効なダイヤル文字列を特定します。 [Dial Number Type Plan] を設定して、コールのタイプを指定します。 <p>例： [Configure ICM]>[Tools]>[Bulk Tools]>[Dialed Number Plan] を選択します。</p>	<p>エージェントのダイヤル文字列をエントリに指定されたダイヤル文字列と照合します。ダイヤル文字列がコールの発信に使用されるようになります（コールは ICM によってルーティングされません）。</p>
ステップ 2	<p>エージェントが発信できるコールのタイプが識別できるように Agent Desk Settings が設定されていることを確認します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Desk Settings] を選択します。</p>	<p>エージェントが発信できるアウトバウンド コールおよび発信できないアウトバウンド コールが確認されます。</p>

その他の参照先

追加情報は、次の文書を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ICM ルーティング スクリプト	『Cisco ICM Software: Scripting and Media Routing Guide』
エージェントのデスク設定	Agent Desk Settings について、5 ページ



第 III 部：フォールト トレランスの向上

この項では、IPCC システムのフォールト トレランスを向上させるように CallManager を設定する方法について説明します。

内容

- [IPCC システムのリカバリ番号の設定、39 ページ](#)
- [障害検出の向上、40 ページ](#)
- [CTI 切断動作オプションの設定、40 ページ](#)

IPCC システムのリカバリ番号の設定

シスコでは、フェイルオーバーが発生した場合にリカバリ番号をシステムに設定しておくことを推奨します。たとえば、コールを音声メールに転送するとします。この場合、コールを別の CTI ルート ポイント、またはシステム上の特別なリカバリ スクリプトにコールを送信するダイヤル番号にも転送するとします。

システムの適切なリカバリ番号を決定したら、このリカバリ番号をポイントするように、CallManager PG と IP IVR の CTI ルート ポイントの Forward No Answer および Call Forward Busy を設定する必要があります。

また、電話の CallForward onBusy (CFB) オプションもこのリカバリ番号をポイントするように設定する必要があります。CallManager Bulk Administration Tool を使用して電話のグループに関してこの設定を行うか、または CallManager 管理 Web ページを使用して各回線を個別に設定できます。

障害検出の向上

CallManager PG では、ハートビートが 2 回連続して欠落すると障害として検出されます。障害検出は、CallManager によって送信されるハートビートの間隔を短くすることによって向上させることができます。

ハートビートの時間間隔を設定するには、CallManager の [サーバハートビートインターバル (秒)] フィールドを使用します。デフォルトは 30 秒です。この値を最小値 5 に変更することを推奨します。

ステップ 1 [スタート] メニューから、[プログラム] > [Cisco JTAPI] > [Jtapi の初期設定] を選択します。

ステップ 2 [アドバンスド] > [サーバハートビートインターバル (秒)] フィールドを 5 秒に設定します。

CTI 切断動作オプションの設定

CTI コンポーネントに障害が発生した場合（エージェントによるデスクトップの終了、ハートビートの欠落、CTI OS 障害、CTI サーバ障害）、PG では、影響を受けるエージェントをログアウトしてこれらのエージェントを使用不可にします。Cisco Agent Desktop (CAD; Cisco エージェント デスクトップ) を使用している場合は、このデフォルトの動作が必要となるため、変更しないでください。

ただし、CTI OS エージェント デスクトップを使用している場合は、このデフォルトの動作を変更することができます。エージェントをログアウトする代わりに、エージェントが Not Ready に設定されるようにシステムを設定できます。このオプションを使用すると、CTI OS または CTI サーバ コンポーネントの障害によるシステムへの影響が低減し、リカバリ タイムラインとコール コンテキスト データのリカバリが向上します。

デフォルトの CTI 切断動作の変更方法 (CTI OS デスクトップの場合)

	処置	目的
ステップ 1	CallManager PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] を選択します。	CallManager PG のレコードを開いて編集します。
ステップ 2	設定パラメータを /LOAD 0 に設定します。	切断オプションの [Logout Agent] を FALSE に設定します。

ただし、設定パラメータ /LOAD 0 を使用する場合、エージェントがエージェントのデスクトップ アプリケーションを閉じてログアウトしているのに、システムによってエージェントがログインしていると認識されるという状況が発生しやすくなります。このことは、特に、1 つの電話を異なるシフトでさまざまなエージェントが使用するホット デスク環境の場合に当てはまります。このような問題には、次の項目を実行することによって対処することができます。

- エージェントがログインできない場合、"****" シーケンスを使用して電話をリセットする方法についてエージェントに指示します (Cisco IP ハードフォンの場合)。
- ビジネス ルールに基づいて、エージェントの非アクティビティ タイマーを、エージェントのデスク設定で適切な値に設定します。一般に、エージェントの非アクティビティ タイマーは、一時的に中止 (中断) する適切な合間 (間隔) より少し長い値を設定する必要があります。エージェントが Not Ready 状態にならないようにする必要がある場合は、60 秒に設定してください。
- スーパーバイザ機能を利用して、強制的にエージェントをログアウトします。

デフォルトの CTI 切断オプションのリセット方法

CTIOS に関してこのデフォルトを変更する手順は、次のとおりです。

	処置	目的
ステップ 1	CallManager PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools >[PG Explorer] を選択します。	CallManager PG のレコードを開いて編集します。
ステップ 2	設定パラメータを /LOAD 1 に設定します。	キューイングされずに IVR からエージェントに送信された コールが応答済みとして報告されるようにします。

PG サービスを定期的に繰り返す必要はありません。

その他の参照先

関連項目：

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
レポーティングによるフェイル オーバーへの影響	フェイルオーバーについて、77 ページ



第 IV 部：IPCC レポートティング

この項では、IPCC 環境での正確なレポートティングのために必要な設定について説明します。内容は、次のとおりです。

- [IPCC レポートティング アーキテクチャ、45 ページ](#)
- [IPCC レポートティング操作、57 ページ](#)
- [レポートティング設定、81 ページ](#)
- [レポート要求への対応、107 ページ](#)
- [IPCC レポートティングの WebView データ、131 ページ](#)



IPCC レポートティング アーキテクチャ

Cisco IP Contact Center (IPCC) アーキテクチャには、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェア、Cisco CallManager、Interactive Voice Response (IVR)、および Peripheral Gateway (PG; ペリフェラルゲートウェイ)が含まれています。IPCC アーキテクチャには、コラボレーションサーバ、E-Mail Manager などのマルチメディア オプションが含まれることもあります。IPCC アーキテクチャはレポートに影響を与え、レガシー ACD を使用する ICM 設定のアーキテクチャとはかなり異なります。IPCC のレポートティングについて理解するには、最初に IPCC コンポーネント、IPCC アーキテクチャとレガシー ACD 設定の ICM との相違点、および IPCC システムでのタスクフローについて理解する必要があります。

内容

- [IPCC レポートティング アーキテクチャについて、46 ページ](#)
- [IPCC レポートティングに対するコールフローとタスクフローの影響、48 ページ](#)

IPCC レポートティング アーキテクチャについて

IPCC アーキテクチャは、従来のレガシー ACD の ICM 設定のアーキテクチャとは大きく異なります。次のトピックでは、両方のアーキテクチャの設定および主な相違点について説明します。

- [IPCC システムのコンポーネント、46 ページ](#)
- [IPCC とレガシー ACD ICM との比較、46 ページ](#)

IPCC システムのコンポーネント

IPCC システムを構成する基本コンポーネントは、次のとおりです。

- **Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェア。** セントラル コントローラ上の ICM ソフトウェアには ACD 機能があり、エージェント状態の監視および制御、タスクのルーティングとキューイング、CTI 機能、エージェントとスーパーバイザのリアルタイム データの収集、管理用の履歴レポートなどが実行されます。
- **Cisco CallManager。** Cisco CallManager には、Cisco IP Phone や VoIP ゲートウェイなど、Voice over IP テレフォニー デバイスに対する従来の PBX テレフォニーの機能があります。



(注) IPCC 設定では、CallManager のコール パークおよびコール ピックの機能は使用できません。

- **Interactive Voice Response (IVR)。** Interactive Voice Response システムはルーティング クライアントとして機能します。このシステムでは、DTMF デジットコレクトを使用して顧客からの情報が収集されます。また、このシステムは、顧客にアナウンスメントや音楽を流すことによって IPCC ソリューションのキュー ポイントとしても機能します。
- **Peripheral Gateway (PG; ペリフェラル ゲートウェイ)。** ペリフェラル ゲートウェイは、ICM セントラル コントローラの CallManager および IVR コンポーネントの代理として機能します。また、ペリフェラル ゲートウェイでは、IVR やエージェントのアクティビティに関する履歴データおよびリアルタイム データが収集され、ICM セントラル コントローラに送信されます。IPCC システムにマルチメディア オプションが統合されている場合は、ルーティング リクエストをマルチメディア アプリケーションから ICM ソフトウェアに送信する Media Routing (MR; メディア ルーティング) PG も構成に含まれます。
- **マルチチャネル オプション。** マルチチャネル オプションには、コラボレーション サーバと E-Mail Manager があります。コラボレーション サーバを使用すると、エージェントと顧客は Web コラボレーションを使用できます。E-Mail Manager では、コンタクト センター内の電子メール アクティビティが制御されます。IPCC システムに統合されている場合、マルチメディア オプションは IPCC システム内の ICM ソフトウェア コンポーネントに接続されます。マルチメディア オプションでは、MR PRG を介してエージェント グループまたはスキル グループを選択するために、受信タスク リクエストが ICM ソフトウェアに送信され、選択されたエージェントがこのタスクのセッションに設定されます。コラボレーション サーバ エージェントと E-Mail Manager エージェントのエージェント ステータスおよびアクティビティ情報は、エージェント PG を介して ICM ソフトウェアに送信されます。

IPCC とレガシー ACD ICM との比較

この項では、次の設定タイプでの IPCC と従来のレガシー ACD ICM の相違点について説明します。

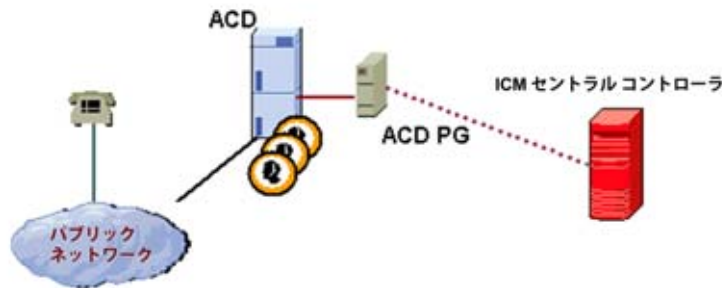
- [音声だけの設定 \(マルチチャネル オプションなし\)、47 ページ](#)
- [マルチチャネル オプションの設定、53 ページ](#)

音声だけの設定（マルチチャネル オプションなし）

次の2つの図を見てください。

最初の図は、1つのレガシー ACD システムに接続された基本 ICM 設定のトポロジを示しています。レガシー ACD の場合は、設定に ACD PG というペリフェラル ゲートウェイが1つ含まれます。IVR は情報収集やセルフサービスのために使用できますが、必須ではありません。タスクはレガシー ACD システム内でキューイングされます。

図 1 レガシー ACD 設定の ICM

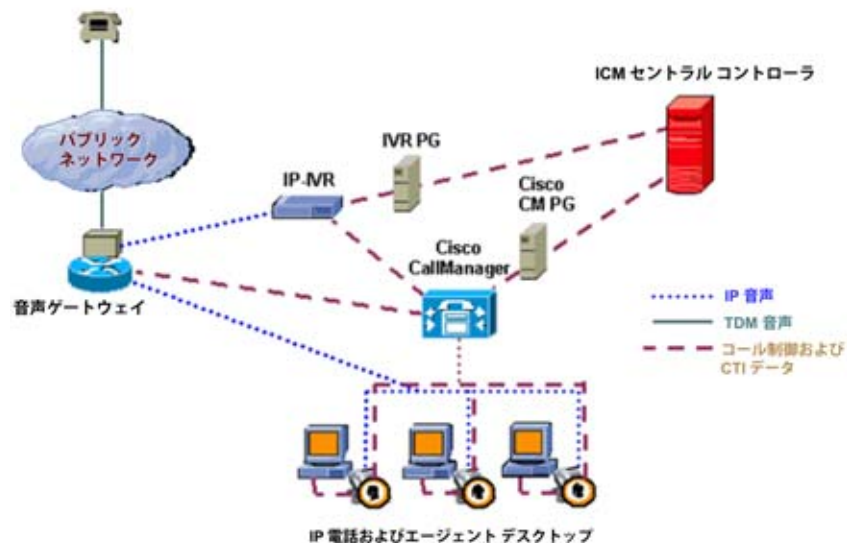


(注)

レガシー ACD 設定には VRU を含めることもできます。ただし、ACD 設定では VRU はオプションであるため、顧客の情報を収集する場合に役立ちますが、レガシー ACD 設定でのコールのキューイングには使用できません。

次の図に、基本 IPCC サイトのトポロジを示します。

図 2 IPCC 設定の ICM



ACD 設定とは異なり、IPCC 設定では IVR が必要となります。このため、IPCC には、IVR PG および CallManager PG の 2 つのペリフェラル ゲートウェイが必要となります。CallManager PG はエージェント アクティビティをサポートするために使用され、IVR PG はタスクをキューイングする場合に ICM とやり取りするために使用されます。PG では ICM とともに、エージェントやタスクに関するレポート情報が収集されます。

IPCC のコールフローは、レガシー ACD の ICM のコールフローとは大きく異なります。レガシー ACD の ICM の場合は、ICM ソフトウェアによって、コールのルーティング先となる ACD サービスが特定され、ルーティングクライアントに通知されます。コールはキューイングされ、ACD サービスのエージェントが応答します。ACD サービスでは、キューイングとエージェントの情報はすべて保持され、追跡されます。

IPCC の場合は、ICM ソフトウェアによってコールのキューイングにおける統合ロールが実行されます。ただし、ICM ソフトウェアにはメディアの終端ポイントがないため、ICM ソフトウェア内でキューイングされている物理的なコールを IVR に送信する必要があります。

このアーキテクチャでは、タスク統計が次のように分散されます。

- IVR サービス (待ち時間)
- エージェント サービスおよびスキル グループ (通話 / アクティブ時間、保留 / 一時停止時間、まとめ時間)
- ICM ソフトウェア (コール タイプおよびスキル グループ キュー情報)

開始 CTI ルート ポイントで生成されるレコード、IVR で生成されるレコード、およびエージェントで生成されるレコードの 3 種類の Terminal Call Detail (TCD) レコードが生成されます。

IPCC レポートニングに対するコールフローとタスクフローの影響

レポートで取得されるデータについて理解するには、IPCC システムでのコールフローとタスクフローについて理解する必要があります。

以降の項の内容は、次のとおりです。

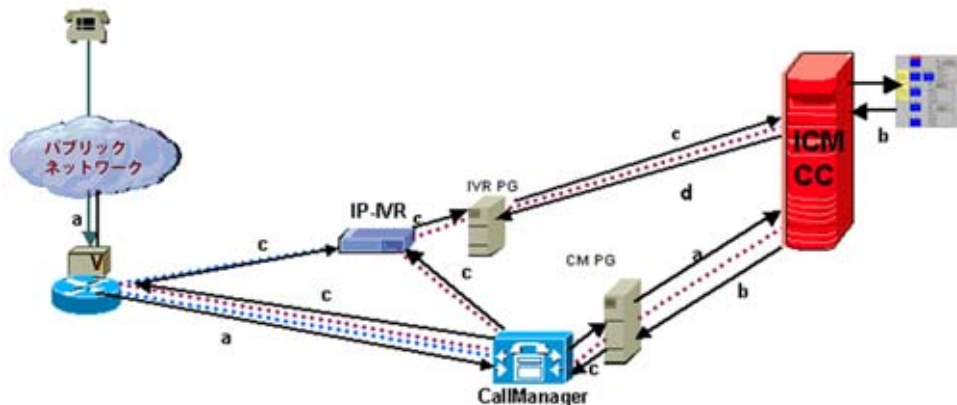
- [IPCC コールフローの影響を受ける主なデータベース フィールド、48 ページ](#)
- [30 分ごとに影響を受けるフィールド、55 ページ](#)
- [リアルタイム更新、56 ページ](#)

IPCC コールフローの影響を受ける主なデータベース フィールド

タスクはコンタクトセンターに着信すると、さまざまな状態になります。この項では、簡単な音声コールフローのシナリオを 5 つのステップに分けて説明します。

-
- ステップ 1** コールが CallManager PG を介して CallManager に着信しましたが、応答可能なエージェントがいません。このコールは、IVR にキューイングされます。

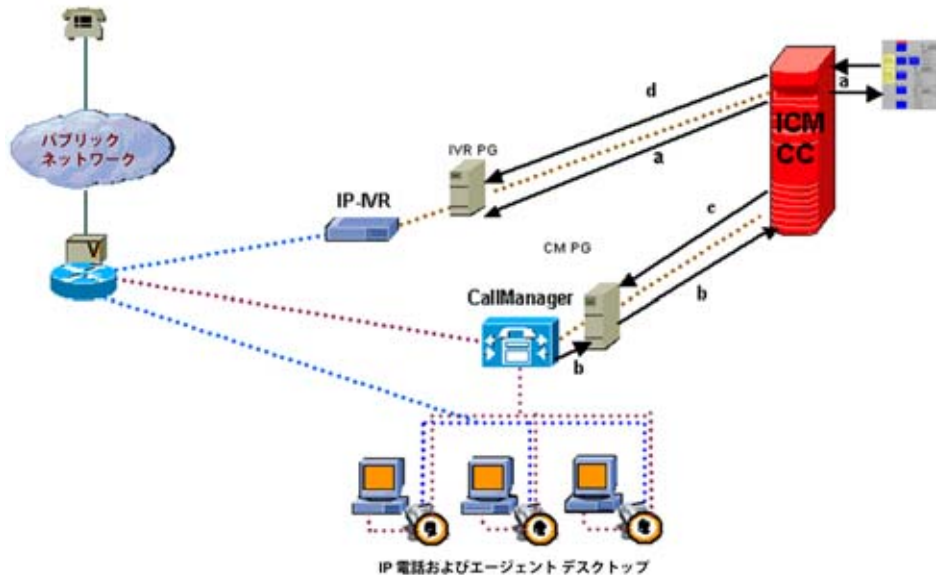
図3 コールが IVR にキューイングされる



a	パブリックネットワークのコールが音声ゲートウェイを介してルーティングされ、TDM コールから IP コールに変換されます。このコールは、CallManager Voice over IP ネットワークにルーティングされます。CallManager によって CallManager PG に受信コールの到着が通知されます。ICM セントラルコントローラにルートリクエストが送信されます。
b	ICM セントラルコントローラでは、CallManager PG からルートリクエストを受信すると、ダイヤル番号とコールタイプに基づいてスクリプトが実行されます。このスクリプトには、TranslationRteToVRU ノードが含まれています。ICM セントラルコントローラでこのノードが実行されると、CallManager PG にルート応答が送信されます。 ICM セントラルコントローラでは、次の処理が実行されます。 <ul style="list-style-type: none"> • コールタイプの CallsOffered の増加 • コールタイプのサービルレベルタイマーの開始
c	CallManager PG で ICM セントラルコントローラからのルート応答を受信すると、CallManager PG によって、コールを IVR に送信するよう CallManager に通知されます。コールの第1分岐の CallManager PG で Terminal Call Detail (TCD) レコードが生成されます。IVR では、CallManager PG からタスクを受信すると、ICM セントラルコントローラにリクエストインスタレーションメッセージが送信されます。
d	ICM セントラルコントローラでは、IVR PG からリクエストインスタレーションメッセージを受信すると、VRU Q サービスリクエストメッセージが送信されます。このメッセージによって、コールに関する統計を増加する必要があるサービスが IVR PG に通知されます。IVR PG に送信されるサービスは、ICM スクリプトの TranslateRteToVRU ノードで使用される IVR サービスです。IVR サービスの IVR PG によって次のことが行われます。 <ul style="list-style-type: none"> • CallsOffered の増加 • サービスレベルタイマーの開始 • 放棄待機タイマーの開始

ステップ 2 コールは、スキルグループにキューイングされます。エージェントが応答可能になります。

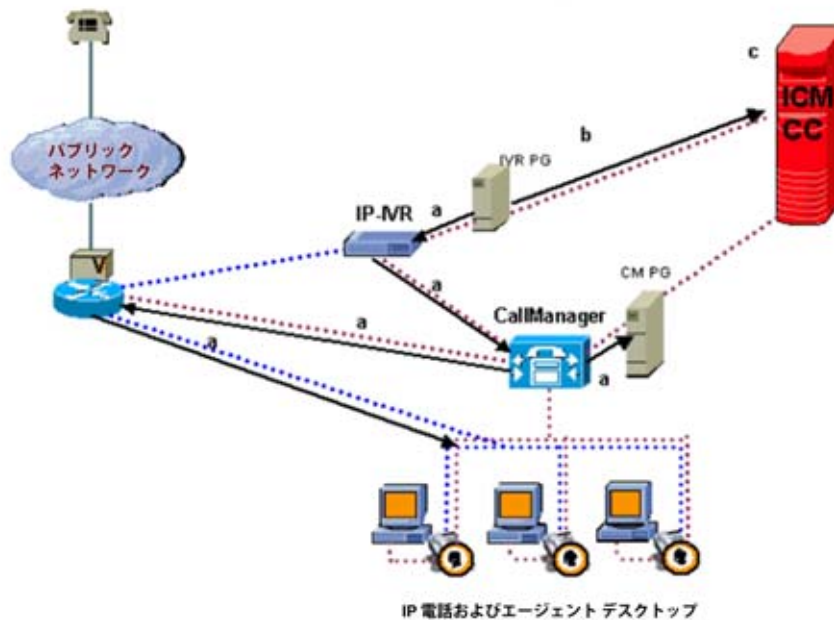
図 4 エージェントが応答可能になる



- | | |
|----------|---|
| a | <p>ICM セントラル コントローラでは、引き続きスクリプトが実行されます。スクリプト内の次のノードは RUN VRU ノードです。このノードによって、顧客に対するアナウンスメントまたは音楽ファイルを再生するよう IVR に指示されます。次に実行されるノードは、Queue to Skill Group ノードです。ICM セントラル コントローラでコールがスキルグループにキューイングされます。</p> <p>ICM セントラル コントローラでこのスキルグループの RouterCallsQueued が増加し、キューイングされた VRU イベントが IVR PG に送信されます。このメッセージによって、コールがキューイングされたため、コールの遅延時間を停止してキュー時間を開始するよう IVR PG に通知されます。</p> <p>DelayTime が計算され、TCD レコードの LocalQTime が開始されます。</p> |
| b | <p>エージェントが応答可能になります。CallManager から ICM セントラル コントローラに対して、エージェント応答可能ステータス メッセージが送信されます。</p> |
| c | <p>ICM セントラル コントローラから CallManager PG に対して、コール前メッセージが送信されます。このメッセージには、コールがキューイングされていた時間 (Local Queue Time)、コールタイプ、スキルグループなどの情報が含まれています。このメッセージによって、コールが間もなくエージェントにつながる事が CallManager PG に通知されます。CallManager PG では、TCD レコードのネットワーク デレイ タイマーおよびエージェントのリザーブ タイマーが開始されます。</p> |
| d | <p>ICM セントラル コントローラから IVR PG に対して、接続メッセージが送信されます。ダイヤル可能な番号 (またはラベル) とともに送信されるため、IVR PG では、物理的にコールをエージェントにルーティングできます。</p> |

ステップ 3 IVR からエージェントにタスクが送信されます。

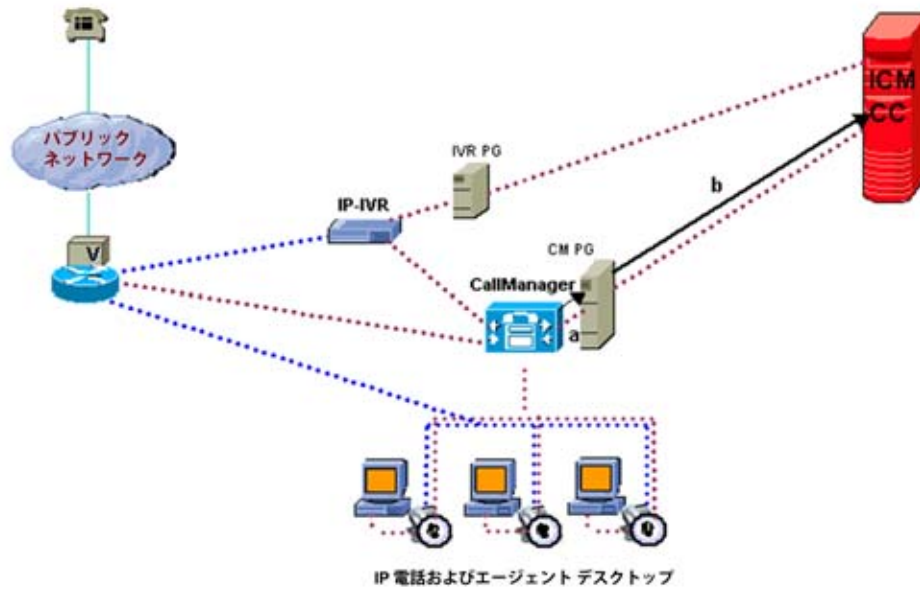
図 5 コールがエージェントに送信される



- a** IVR からエージェントの IP Phone にコールが送信されます。CallManager PG では、CallManager からコール着信メッセージを受信すると、次のことが行われます。
- スキルグループ：
- CallsOffered の増加
 - AnswerWaitTime の開始（ステップ 2 のコール前メッセージで送信された LocalQTime も含む）
- TCD：
- NetworkQTime の計算
 - RingTime の開始
- エージェント サービス
- CallsOffered の増加
 - SL Timer の開始（ステップ 2 のコール前メッセージで送信された LocalQTime も含む）
 - AbandonWaitTime の開始（ステップ 2 のコール前メッセージで送信された LocalQTime も含む）
- b** コールが IVR PG から送信された後、IVR PG では TCD レコード内の LocalQTime が計算され、TCD レコードが ICM セントラル コントローラに送信されます。TCD には、LocalQTime および NetworkTime が含まれています。
- IVR サービスでは、IVR サービスで定義されたサービス レベル タイマーの時間内にコールがルーティングされた場合は、IVR PG によって SLCalls および SLCallsOffered が増加します。
- ICM セントラル コントローラでは、このコールタイプの CallsRouted データベース フィールドが増加します。

ステップ 4 エージェントがコールに応答します。

図 6 エージェントがコールに応答する

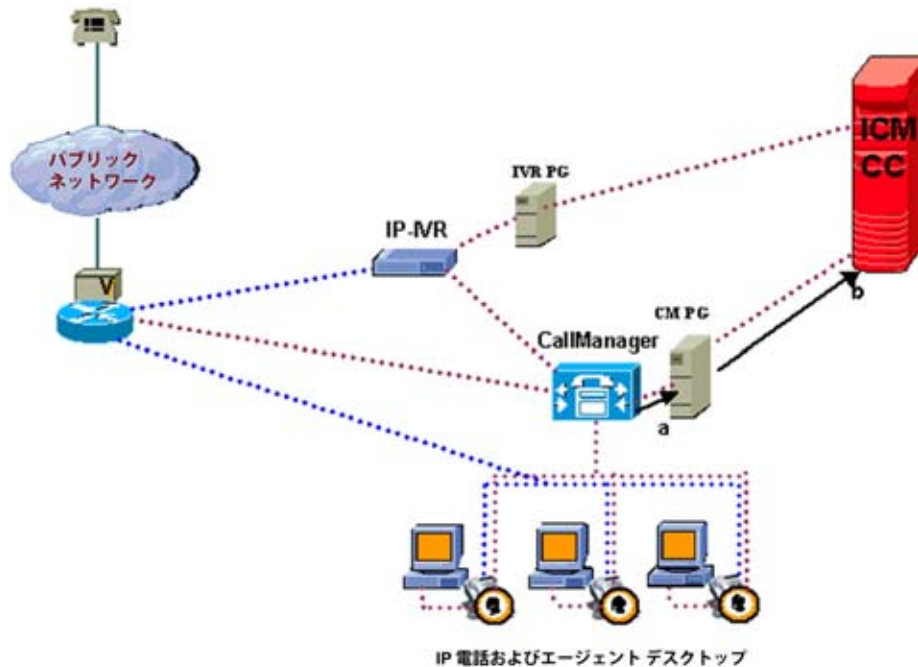


結果は次のとおりです。

a	<p>CallManager から CallManager PG に応答イベントが送信されます。CallManager から ICM センtral コントローラに回答イベントが送信されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェント：CallsAnswered が増加する。 • TCD：Ring Time が計算され、TalkTime が開始される。 • エージェント サービス: サービスに対して定義されたサービス レベルしきい値内に、コールに回答した場合は、SLCallsOffered および SLCalls が増加する。 • サービス/スキルグループ：CallsAnswered が増加し、AnswerWaitTime が計算される。
b	<p>ICM センtral コントローラが CallManager PG から回答イベントを受信すると、コールタイプに対して定義されたサービス レベルしきい値内にコールに回答した場合は、SLCalls および SLCallsOffered が増加します。</p>

ステップ 5 コールが切断され、まとめが完了します。結果は次のとおりです。

図 7 コールが切断される



a	CallManager から CallManager PG に切断イベントが送信されます。CallManager PG が CallManager から切断イベントを受信します。TCD レコードが生成され、ICM セントラル コントローラに送信されます。レコードには、LocalQTime、SkillGroup、Call Type、NetworkQTime、RingTime、TalkTime、HoldTime、WorkTime が記述されます。
b	<ul style="list-style-type: none"> ICM セントラル コントローラで TCD レコードに基づいてコールタイプが計算される。 (TCD レコードの LocalQTime + NetTime + RingTime) という式に基づいて AnswerWaitTime が計算される。AnswerWaitTime は、ASA を計算する場合に必要となります。 CallsHandled が増加し、(TCD レコードの TalkTime + HoldTime + WorkTime) という式に基づいて CallsHandledTime が計算される。

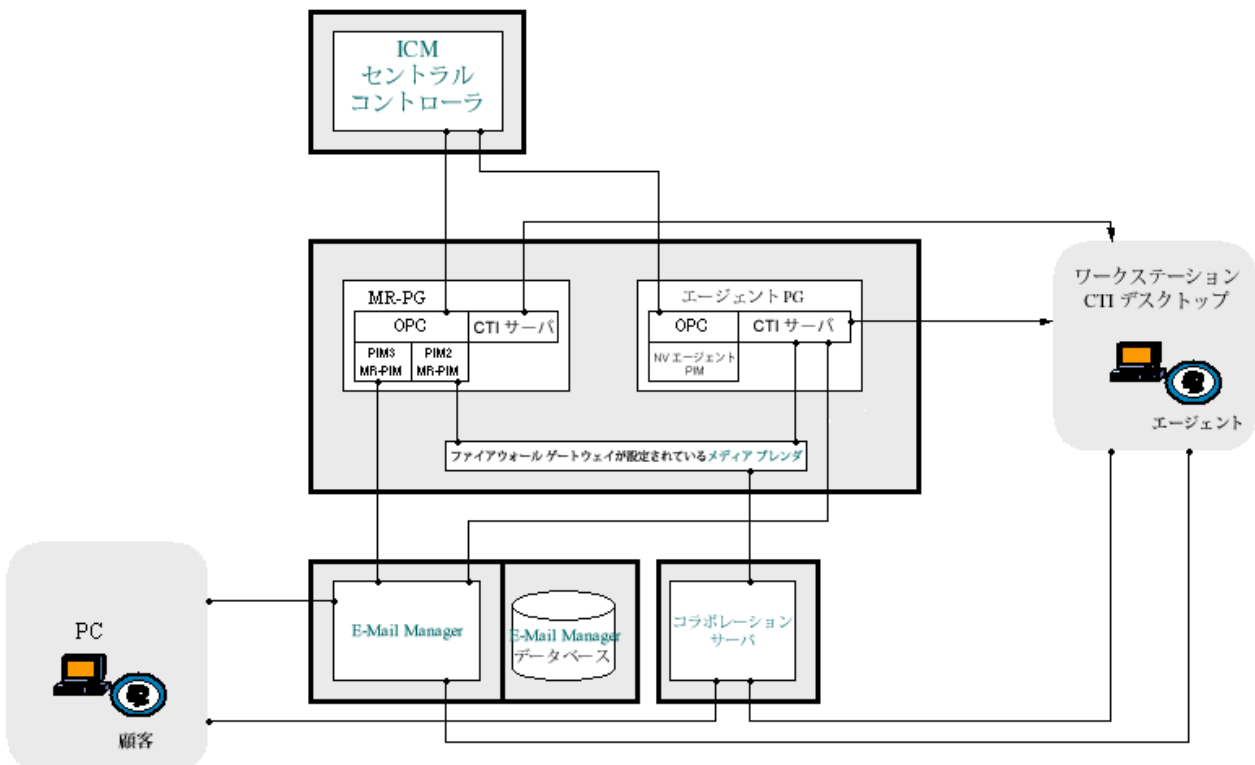
マルチチャネル オプションの設定

IPCC にマルチチャネル オプションを設定する場合、レポートニング アーキテクチャは基本的にレガシー ACD 設定の ICM にマルチチャネル オプションを設定する場合と同じですが、レガシー ACD でのブレンディッド コラボレーションだけは例外です。

E-Mail Manager は、ルーティングに使用される Media Routing (MR; メディア ルーティング) PG を介して ICM セントラル コントローラに接続されます。E-Mail Manager は、ICM セントラル コントローラにエージェント ステータスを送信する CallManager PG (またはエージェント PG) に接続されます。E-Mail Manager ではタスク リクエストを受信し、E-Mail Manager から ICM セントラル コントローラにタスク情報が送信されてルーティングされます。ICM セントラル コントローラからエージェントおよびスキル グループが返されると、E-Mail Manager ではエージェントにタスクがプッシュされます。エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。

シングルセッションチャットおよびマルチセッションチャットの場合は、コラボレーションサーバが MR PG を介して ICM センtral コントローラに接続されます。また、ICM センtral コントローラにエージェントステータスを送信する CallManager PG（またはエージェント PG）にも接続されます。コラボレーションサーバでは、シングルセッションまたはマルチセッションのタスクリクエストを受信し、ICM センtral コントローラにタスク情報が送信されてルーティングされます。ICM センtral コントローラからエージェントおよびスキルグループが返されると、コラボレーションサーバではエージェントにタスクがプッシュされます。エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。

次の図に、ICM センtral コントローラと統合された E-Mail Manager および非音声コラボレーションサーバを示します。この図は、レガシー ACD 設定の ICM の場合にも IPCC 設定の ICM の場合にも当てはまります。



コラボレーションサーバが統合されており、コールバック、遅延コールバック、またはブレンディッドコラボレーションに使用されている場合、レポートینگアーキテクチャは、レガシー ACD の ICM の場合と IPCC 設定の ICM の場合とで異なります。IPCC 設定の場合、レポートینگアーキテクチャは上の図と同じになり、コラボレーションサーバが MR PG およびエージェント PG を介して ICM センtral コントローラに接続されます。コラボレーションサーバでは、コールバック、遅延コールバック、またはブレンディッドコラボレーションのリクエストを受信し、ICM センtral コントローラにタスク情報が送信されてルーティングされます。ICM センtral コントローラからエージェントおよびスキルグループが返されると、メディアブレンダによって、適切なエージェントと顧客の間で自動電話呼び出しおよび Web コラボレーションが行われるようになります。

レガシー ACD 設定の ICM では、ICM センtral コントローラではなく ACD によって、タスクを処理するエージェントが選択されます。コラボレーションサーバは、メディアブレンダおよび ACD とともに設定されています。コラボレーションサーバにリクエストが送信されると、コラボレーションサーバから ICM センtral コントローラにルートリクエストが送信されます。ICM センtral コントローラによってラベルが返されます。コラボレーションサーバでは、ラベルを受信す

ると、リクエストが ACD キューに配置されます。ACD では ICM から返されたラベルを使用して、タスクを処理する適切なエージェントが選択されます。メディア ブレンダによって、Web リクエストは電話およびコラボレーション サーバの適切なエージェントに対してキューイングされます。これにより、エージェントと顧客の通話が Web コラボレーションセッションと調和します。

追加情報

内容	参照先
マルチチャネル メディア クラスのタスクフロー	ICM Documentation CD の『ICM 5.0 Multichannel Implementation Map』

30 分ごとに影響を受けるフィールド

CallManager PG、IVR PG、およびエージェント PG では、ICM セントラル コントローラに蓄積されたすべてのサービス、スキルグループ、およびエージェントの統計が、30 分インターバルで送信されます。ICM セントラル コントローラでは、これらのレコードがセントラル データベース (Logger) に書き込まれます。これらのレコードは Historical Data Server (HDS) に複製されます。

CallManager PG では、30 分間に計算されたすべてのサービス、スキルグループ、およびエージェント統計が、30 分インターバルで ICM セントラル コントローラに送信されます。ただし、ICM セントラル コントローラのスキルグループの場合は、RouterCallsQueued フィールドおよび RouterCallsAbandon フィールドが増加します。

コールタイプおよびサービスのレポートのデータには、30 分インターバルのシステム アクティビティのスナップショットが反映されているため、これらのレポートの値が食い違う場合もあります。

次に例を示します。

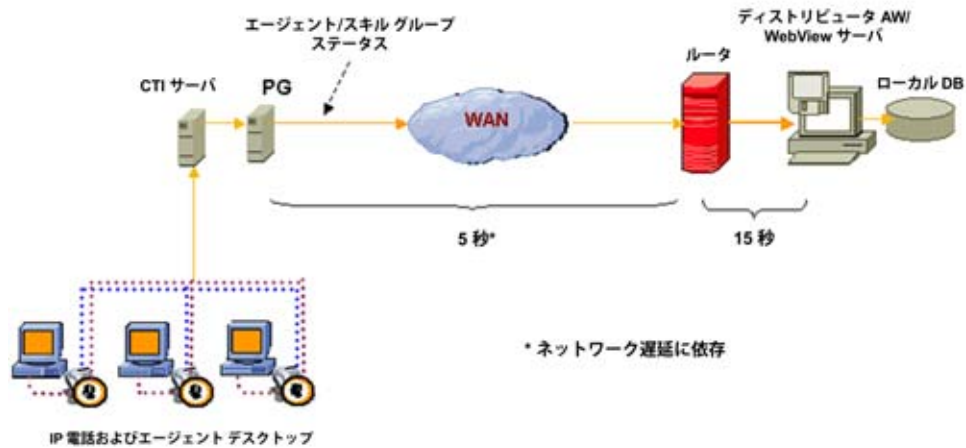
コールが 30 分インターバルの終了直前 (1:29) に着信したとします。この時点で、1:00 ~ 1:30 のインターバルのコールに対する CallsOffered が増加します。

次の 30 分インターバルの間の 1:45 にコールが放棄されたとします。1:30 ~ 2:00 のインターバルの CallsAbandon は増加しますが、CallsOffered は 1:00 ~ 1:30 のインターバルですでに増加しているため増加しません。このため、1:30 ~ 2:00 のこのコールに関するレポートでは、CallsOffered は 0 になりますが、CallsAbandon は 1 になります (1:30 ~ 2:00 のインターバル中に別の新しいコールは着信しなかったと想定)。

リアルタイム更新

リアルタイム レポートでは、次の図に示すように 15 秒ごとにデータが更新されます。

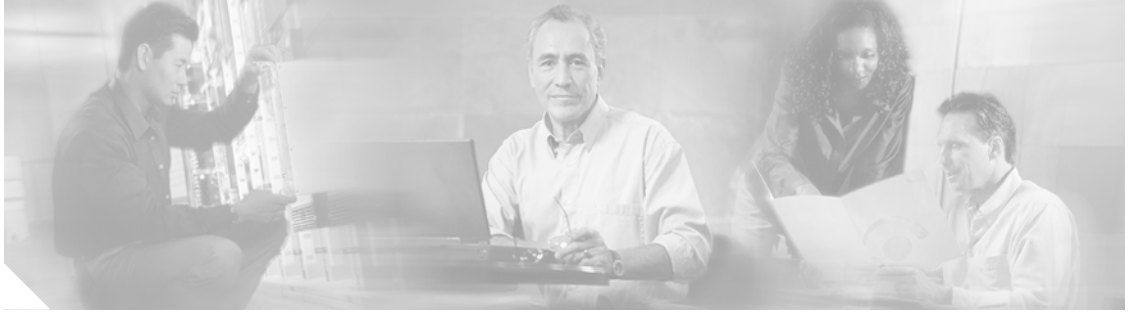
図 8 リアルタイム更新



(注)

この更新間隔は WebView のリアルタイム レポートにだけ適用されます。このメカニズムは CTI エージェント デスクトップで使用されるメカニズムとは異なります。

コラボレーション サーバまたは E-Mail Manager オプションで設定されたエージェントおよびスキルグループの場合、CTI サーバはエージェント PG となり、CTI サーバからコラボレーション サーバおよび電子メール エージェントに関するデータが ICM ソフトウェアに送信されます。



IPCC レポーティング操作

レポートのデータについて理解するには、レポーティング操作についてよく理解する必要があります。レポーティング操作では、タスクデータの格納方法と格納時期、レポートでのマルチチャネル情報の表示方法、エージェント状態のレポート方法、およびフェイルオーバーがレポートに与える影響について説明します。

内容

- [マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況、58 ページ](#)
- [レポートのメディア情報、61 ページ](#)
- [内部コールおよび外部コールについて、67 ページ](#)
- [エージェントの状態について、69 ページ](#)
- [コール時間およびタスク時間について、73 ページ](#)
- [デフォルトのスキルグループについて、74 ページ](#)
- [コールタイプの注意事項、75 ページ](#)
- [フェイルオーバーについて、77 ページ](#)

マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況

エージェントには、所属する Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) ごとに、ルーティング可能とルーティング不可能のいずれかのモードを設定できます。

用語	定義
ルーティング可能	ICM からエージェントにタスクが割り当てられる。
ルーティング不可能	アプリケーションからエージェントにタスクが割り当てられる。

次の条件をすべて満たすエージェントは応答可能なエージェントであり、このメディア ルーティング ドメインでタスクを割り当てることができます。

- エージェントは、メディア ルーティング ドメインに対して Not Ready 状態ではない。
- エージェントは、別のメディア ルーティング ドメインの割り込み不可能タスクを処理していない。
- エージェントは、このメディア ルーティング ドメインに対してタスク数が上限に達していない。

この場合、エージェントは次のようになります。


- 応答可能かつルーティング可能なエージェントは、*ICM 応答可能*。
- 応答可能だがルーティング不可能なエージェントは、*アプリケーション応答可能*。

次のコールおよびタスクのシナリオで、エージェント モードおよび応答可能状況について確認します。

シナリオ 1: ルーティング不可能 (マルチセッション チャット、音声)

シナリオ	結果
エージェントは次の状態です。 <ul style="list-style-type: none"> • 2つの MRD (マルチセッション チャットおよび音声) にログインしている。 • マルチセッション チャット MRD でルーティング不可能。 • マルチセッション チャット MRD でコラボレーション サーバからタスクが割り当てられている。 	エージェントはマルチセッション チャット MRD で割り込み不可能タスクを処理しているため、ICM では、このエージェントに音声 MRD のタスクが割り当てられません。 エージェントは音声で応答可能ではありません。

シナリオ 2：ルーティング不可能（音声、電子メール）

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2つの MRD（電子メールおよび音声）にログインしている。 電子メールでルーティング不可能。 音声 MRD でコールが割り当てられている。 	<p>ICM では、電子メール タスクがエージェントにルーティングされません。</p> <p>エージェントは電子メール MRD で応答可能ではありません。</p> <p> (注) このシナリオでエージェントの個人キューに電子メール タスクを配置する場合は、E-Mail Manager ソフトウェアを使用します。顧客がエージェントからの電子メールに回答すると、このエージェントのキューに電子メール タスクが送信されることがあります。</p> <p>電子メール タスクのルーティングの詳細は、『ICM Software: Cisco E-Mail Manager』のマニュアルを参照してください。</p>

シナリオ 3：ルーティング不可能（音声、シングルセッションチャット）

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2つの MRD（シングルセッション チャットおよび音声）にログインしている。 シングルセッション チャット MRD でルーティング不可能。 音声 MRD でコールが割り当てられている。 	<p>Cisco コラボレーション サーバでは、エージェントにシングルセッション タスクは割り当てられません。</p> <p>エージェントはシングルセッション チャット MRD で応答可能ではありません。</p>

コール シナリオ 4：ルーティング可能（上限タスク数）

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> マルチセッションチャット MRD にログインしている（マルチセッションチャット MRD におけるエージェントの上限タスク数は 6）。 マルチセッションチャット MRD でルーティング可能。 マルチセッション チャット タスクが割り当てられている。 	<p>ICM では、エージェントの上限タスク数に達するまで、エージェントへのタスクの割り当てが継続されます。</p> <p>マルチセッションチャット MRD では、エージェント（アクティブな場合も含む）は ICM 応答可能です。</p>

シナリオ 5：ルーティング可能（割り込み不可能タスク処理中）

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2つの MRD（マルチセッション チャットおよび音声）にログインしている。 マルチセッション チャット MRD でルーティング可能。 音声 MRD でコールが割り当てられている。 	<p>エージェントは割り込み不可能音声コールを処理しているため、ICM では、このエージェントにマルチセッション チャット タスクが割り当てられません。</p> <p>マルチセッション チャット MRD では、エージェントは（マルチセッション チャット スキル グループでアクティブではないエージェントも含む）応答可能ではありません。</p>

シナリオ 6：ルーティング可能（割り込み可能タスク処理中）

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2つの MRD（電子メールおよび音声）にログインしている。 電子メール MRD でルーティング可能。 電子メール MRD でタスクが割り当てられている。 	<p>エージェントは電子メール MRD で割り込み可能タスクを処理しているため、ICM では、このエージェントに音声コールが割り当てられません。</p> <p>エージェントは音声 MRD で ICM 応答可能です。</p>

レポートのメディア情報

ICM データベースには、エージェント アクティビティに関する情報、および ICM ソフトウェアでルーティングされたタスク（コラボレーション サーバまたは E-Mail Manager から ICM ソフトウェアに送信されたタスクなど）に関する情報が格納されています。レポートにはメディア フィールドが含まれています。このメディア フィールドを使用して、レポートに含まれる各タスクのメディア ルーティング ドメインを識別します。

ICM ソフトウェア WebView レポートには、Web コラボレーションまたは E-Mail Manager のオプション固有のイベント（Web コラボレーションまたは E-Mail Manager のタスクの実行時に発生）に関する詳細は表示されません。たとえば、このレポートには、チャット メッセージの送信テキストやエージェントが受信した電子メール数は表示されません。セッションに関するアプリケーション固有の詳細を表示する場合は、マルチメディア アプリケーションの独自のレポート機能を使用します。

追加情報

詳細は、次のリソースを参照してください。

関連トピック	タイトル
WebView E-Mail Manager レポート	『Cisco ICM ソフトウェア WebView ユーザガイド』
Cisco コラボレーション サーバ	Cisco ICM Web コラボレーション オンライン ヘルプ：管理者編

レポートにおける音声以外のタスクと音声タスクの相違点

この項では、レポートにおける音声以外のタスクと音声タスクの主な相違点について説明します。

- [タスクの方向](#)
- [セッション所有権の変更](#)
- [ショート コール](#)
- [複数のタスク](#)
- [サービス レベル](#)

タスクの方向

音声以外のタスクの方向は常に受信ですが、音声タスクの方向には受信と送信の両方があります。音声以外のタスクの送信に関連するレポート フィールドの値は、NULL に設定されます。

セッション所有権の変更

音声以外のタスクは、あるエージェントから別のエージェントに転送することはできません。また、音声以外のタスクには、スーパーバイザ アシスタンス、割り込み、または会議を割り当てることができません。音声以外のタスクの転送、スーパーバイザ アシスタンス、割り込み、または会議に関連するレポート フィールドの値は、NULL に設定されます。

ショート コール

ショート タスクに対して定義された時間枠内に切断されたコールは、レポートではショート コールと見なされます。ただし、音声以外のタスクは、ショート タスクの時間枠内に切断された場合でも、ショート タスクとしてレポートされません。音声以外のショート タスクに関するレポート フィールドの値は、ゼロに設定されます。

複数のタスク

エージェントは1度に1つの音声タスクだけを処理できますが、チャットなどの音声以外の複数のタスクを同時に処理するよう設定できます。エージェントが音声以外の複数のタスクを処理する場合、レポートには各タスクのデータが表示されます。これらのタスクのスキルグループが異なる場合があります。たとえば、Cisco E-Mail は割り込み可能 MRD であるため、エージェントは、電子メールタスクを処理すると同時に他のメディアのタスクまたはコールを処理できます。レポートでは、タスクの期間フィールドが影響を受けます。たとえば、音声以外のタスクの30分の期間フィールドの値が30分を超える場合があります。

エージェントは、次のタスクを同時に処理できます。

- 電子メール タスク、およびその他のメディアのタスクやコール
- 複数のマルチセッション チャット タスク

サービス レベル

音声タスクの場合は、使用するサービス レベル タイプを選択できます。音声以外のタスクのサービス レベル タイプは、常に「放棄コールを無視」になります。このサービス レベル設定は、音声以外のタスクのレポートのサービス レベル データに影響を与えます。

コールおよびタスクのレポートの仕組み

この項では、コールおよびタスクがレポート エンティティを通過する方法について説明します。内容は、次のとおりです。

- レポート エンティティ
- 音声コールのコール フローの基本シナリオ
- エージェントが転送する音声コールのフロー
- エージェントへの直接受信音声コールのコール フロー
- 無応答によるリルトのコール フロー
- コラボレーション サーバのタスク フロー シナリオ
- E-Mail Manager のタスク フローの基本シナリオ

レポート エンティティ

各タスク フローでは、1 つのタスクが複数のレポート エンティティを通過します。レポート エンティティは ICM ソフトウェアで設定します。また、レポート エンティティは、タスクに関する特定の情報を表しています。次の表では、IPCC レポート エンティティについて説明します。

レポート エンティティ	説明
コール タイプ	特定のタスクに対して実行するルーティング スクリプトを決定します。コール タイプは、音声コールのダイヤル番号、または音声以外のコールの スクリプト セレクタに相当します。音声コールのコール タイプは、Caller Entered Digit (CED; 発信者入力番号) および発信者番号識別で構成されます。音声以外のコールのコール タイプは、AppString1 および AppString2 で構成されます。
サービス	コンタクト センターで提供されている機能を示します。IPCC では、キューイングや情報収集など、IVR アプリケーションのトラッキングに使用するサービスを設定できます。また、1 つ以上のスキル グループのグルーピングを定義するためにサービスを設定することもできます。このサービスでは、エージェントのスキル グループに物理的に送信されたコールがトラッキングされます。
スキルグループ	共通の専門知識領域を持ったエージェントのグループです。
エージェント	コンタクト センターでタスクを処理する人員です。



(注) ブレンディッド エージェント コール (アウトバウンド キャンペーン音声コール) はコール タイプ レポート エンティティを通過しないため、ブレンディッド エージェント コールのコール タイプ データは収集されません。

次の表に、さまざまなコールが通過するレポートニング エンティティを示します。

音声コールのタイプ	通過するレポートニング エンティティ				
	コールタイプ	ペリフェラル IVR サービス	ペリフェラル エージェント サービス	スキル グループ	エー ジェ ント
Queue to Skill Group を使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)	X	X	X
直接受信音声コール				X (デフォルトのスキルグループ)	X
Agent to Agent ノードを使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)		X (デフォルトのスキルグループ)	X
Queue to Agent ノードを使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)	X	X (デフォルトのスキルグループ)	X

システムは、ICM ソフトウェアを使用して音声以外のタスクをルーティングするコラボレーションサーバか E-Mail Manager、またはその両方を使用して設定されている場合があります。音声以外のタスクの場合、タスクは IVR ではなく ICM ルータにキューイングされます。

音声コールのコール フローの基本シナリオ

簡単なシナリオでは、音声コールは、CallManager の CTI ルート ポイントに進入した後、初期コールタイプに送信されるか、または Queue to Agent スクリプト ノードを経由してエージェントにキューイングされます。応答可能なエージェントが見つからない場合、音声コールは、TranslationRtetoVRUNode を経由して IVR サービスに送信されます。この時点では、コールタイプおよび IVR サービスだけが影響を受けます。IVR に送信されたコールは、Queue to Skill Group ノードを経由してスキルグループにキューイングされます。この時点では、スキルグループもこのコールの影響を受けます。エージェントが応答可能になると、ペリフェラル エージェント サービスに関連付けられたルート、ペリフェラル エージェント サービス、およびエージェントがこのコールの影響を受けます。

エージェントが応答可能なときに受信したコールは、IVR に送信する必要はありません。IVR サービスは、ルーティング スクリプトで LAA セレクト ノードを経由してエージェントに直接ルーティングされるため、コールの影響を受けません。このタスクでは、サービス、スキルグループ、およびエージェントがこのコールの影響を受けます。

エージェントが転送する音声コールのフロー

音声は、エージェント間で転送可能な唯一のメディアです。

コールに対応したエージェントは、このコールを別のエージェントまたはスキルグループに転送したり、会議コールを実行します。コールが転送されると、このコールは別の転送コールタイプまたは会議コールタイプに送信されるため、別のコールタイプ エンティティを通過することになります。使用されるレポートニング エンティティは、コールタイプ、サービス、スキルグループ、およびエージェントです。

エージェントが特定のエージェントにコールを転送する場合は、転送スクリプトまたは会議スクリプトでは Agent to Agent ノードが使用されます。これらのスクリプトはスキルグループおよびエージェントだけを通過し、サービスは通過しません。Agent to Agent ノードおよび Queue to Agent ノードの場合は、このスキルグループがデフォルトのスキルグループとなります。使用されるレポートング エンティティは、スキルグループおよびエージェントです。

エージェントが個別の転送スクリプトまたは会議スクリプトを使用せず、エージェントの内線番号を直接ダイヤルした場合、転送コールまたは会議コールは、宛先エージェントのデフォルトのスキルグループに属します。このシナリオは推奨シナリオではありません。

エージェントへの直接受信音声コールのコールフロー

特定のエージェントには、音声コールだけを直接実行できます。

ICM スクリプト外からエージェントへの直接コールは、デフォルトのスキルグループに属します。使用されるレポートング エンティティは、デフォルトのスキルグループおよびエージェント (Queue to Agent ノードを経由してルーティングされるコール) です。

無応答によるリルトのコールフロー

エージェントの電話またはデスクトップで応答がないため再ルーティングされたコールは、別のコールタイプに進入します。このコールタイプでは、タスクが高優先順位で同じスキルグループにキューイングされます。使用されるレポートング エンティティは、コールタイプ、サービス、スキルグループ、およびエージェントです。

情報収集データとキューイングデータを区別するには、コールタイプノードまたは Requalify ノードを使用します。これにより、あるコールタイプから別のコールタイプにコールが移動します。移動元のコールタイプの Overflowout、および移動先のコールタイプの CallsOffered がそれぞれ増加します。

コラボレーション サーバのタスク フロー シナリオ

リクエストタスクを受信したコラボレーションサーバでは、MR PG を経由して、ルーティングリクエストが ICM ソフトウェアに送信されます。ICM ソフトウェアでは、タスクのコールタイプが決定されます。また、ルーティングスクリプトを実行して、タスクを処理するスキルグループおよびエージェントが決定されます。エージェントが応答可能な場合、ICM ソフトウェアでは、スキルグループ割り当てがコラボレーションサーバに返されます。コラボレーションサーバでは、このスキルグループおよびエージェントがこのコラボレーションサーバに存在するのかが、または別のコラボレーションサーバに存在するのかが判別されます。このスキルグループおよびエージェントが別のコラボレーションサーバに存在する場合は、該当するコラボレーションサーバにタスクが転送されます。このコラボレーションサーバでは、エージェントのデスクトップにタスクがプッシュされます。コラボレーションセッションだけでなく音声コールも伴うタスクの場合、メディアブレンダでは、選択したエージェントと顧客の間で音声コールが自動的に開始されます。

エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。その後、ICM ソフトウェアでは、スキルグループおよびエージェントの割り当てがコラボレーションサーバに送信されます。

使用されるレポートング エンティティは、コールタイプ、スキルグループ サービス、スキルグループおよびエージェント (IVR サービスではない) です。

Web コラボレーションタスクのルーティングの詳細は、『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』を参照してください。

E-Mail Manager のタスク フローの基本シナリオ

E-Mail Manager で電子メール タスクが受信されると、ルール エンジンでは、ICM ソフトウェアでこのタスクがルーティングされる必要があるかどうかが決まります。ICM ソフトウェアでタスクをルーティングする必要があると決定された場合、E-Mail Manager では、MR PG を経由してルーティング リクエストが ICM に送信されます。ICM ソフトウェアでは、タスクのコール タイプが決まります。また、ルーティング スクリプトを実行して、タスクを処理するスキル グループおよびエージェントが決まります。エージェントが応答可能な場合、ICM ソフトウェアでは、スキル グループおよびエージェント割り当てが E-Mail Manager に返されます。E-Mail Manager では、電子メールがエージェントのデスクトップにプッシュされます。

エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。その後、ICM ソフトウェアでは、スキル グループおよびエージェントの割り当てが E-Mail Manager に送信されます。

使用されるレポート エンティティは、コール タイプ、サービス、スキル グループ、およびエージェントです。

その他の参照先

コラボレーション サーバおよび E-Mail Manager に関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
Cisco コラボレーション サーバ	Cisco ICM ソフトウェア：コラボレーション サーバのマニュアルセット
	Cisco ICM ソフトウェア：メディア ブレンダのマニュアルセット
Cisco E-Mail Manager	Cisco ICM ソフトウェア：E-Mail Manager のマニュアルセット



(注)

マルチチャネル ソフトウェアのマニュアルは、各製品のインストール CD に含まれています。また、マルチチャネルのマニュアルは、インストール済みのマルチチャネル製品からも参照できます。

内部コールおよび外部コールについて

エージェントは、さまざまな種類のタスクを受け入れたり実行できます。ICM ソフトウェアでは、これらのタスクが個別にレポートされます。この項では、次の項目について説明します。

- [内部コールおよび外部コール](#)
- [音声コールのタイプ](#)

内部コールおよび外部コール

内部コールとは、同じ CallManager クラスタ内のエージェントに対して行われるコール、話中またはオーバーフローの影響を受けるコールのことです。音声ゲートウェイを通過するコール、または別の CallManager クラスタ上のエージェントに送信され、この宛先デバイスを呼び出すコールは、外部コールと見なされます。



(注)

この情報は音声コールにだけ適用されます。

音声ゲートウェイでリモート サイトと接続されている中央コール処理サイトでは、リモート サイトのエージェントに対して行ったコールは外部タスクと見なされます。

ICM システムは、ブレンディッド エージェント アプリケーションを使用して設定できます。ブレンディッド エージェント コールは外部コールです。

音声コールのタイプ

次の表で説明されているように、エージェントは4つのタイプのタスクを受け入れたり実行できます。

コールのタイプ	説明	このデータベース フィールドでのトラッキング対象
ICM でルーティングされるコール	ICM ルーティング スクリプトによってエージェントにルーティングされるコール。	CallsHandled
受信直接コール	ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされないコール。直接受信タスクとは、エージェントの内線番号に直接受信するタスクのことです。このコールは、内部コール（同じ CallManager クラスタまたは同じ VoIP ネットワーク内の別の CallManager クラスタのエージェントやデバイス）または外部コール（音声ゲートウェイを経由）のいずれかです。次のコールが直接受信コールに該当します。 <ul style="list-style-type: none"> • スクリプトを使用せずに別のエージェントから直接転送されるコール • エージェント間のコールによって生成されるコール 	InternalCallsRcvd

コールのタイプ	説明	このデータベース フィールドでのトラッキング対象
送信外部コール	<p>エージェントが ACD の内線番号から開始したコール。このコールは音声ゲートウェイを通過します。送信外部タスクは、常に音声タスクです。</p> <p>コンサルト コール、会議コール、および転送コールのうち、音声ゲートウェイ（音声ゲートウェイや別の CallManager サイトのリモート エージェントの内線番号を経由して接続されているネットワーク IVR や構内 IVR など）の外部に存在するコールは、送信外部コールと見なされます。エージェント間のダイヤルでは、宛先エージェントに着信するために音声ゲートウェイを通過する必要があるコールの場合、このコールを開始したエージェントのフィールドが増加します。</p> <p>ブレンディッド エージェント コールは送信外部コールです。</p>	AgentOutCalls
送信内部コール	<p>ACD の内線番号から、CallManager クラスタ内の別の内線番号または VoIP ネットワーク内の別の CallManager クラスタに対してエージェントが開始したタスク。送信内部タスクは、常に音声タスクです。</p> <p>コンサルト コール、会議コール、および転送コールのうち、同じ CallManager クラスタ上の別のデバイスに対して行われたコールは、送信内部コールと見なされます。デバイスは、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 別のエージェントの ACD 回線 • IP-IVR への他の内線番号 • IP Phone または CTI ルート ポイント <p>エージェント間のダイヤルでは、宛先エージェントがソース エージェントと同じ CallManager クラスタにある場合、このコールを開始したエージェントのフィールドが増加します。</p>	InternalCalls

エージェントの状態について

この項では次の項目について説明します。

- エージェントの状態
- エージェントの状態およびスキル グループ
- エージェントの状態の階層
- エージェントの状態時間およびコールまたはタスクの状態時間
- ブレンディッド エージェントの状態

エージェントの状態

エージェントの状態は、スキル グループ内でのエージェントのアクティビティに基づいて決定されます。次の表に、エージェントの状態が Agent_Real_Time データベース テーブルおよび Skill_Group_Real_Time データベース テーブルに記録される方法、および WebView レポートにおけるエージェントの状態の表示形式を示します。

Interrupted 状態は現在使用されていないため、InterruptedTime は収集されません。



(注)

特定のレポートでは、特定の状態のエージェント (Ready 状態など) の数を示す場合にカラムが使用されます。これらのレポートでは、[Hold] カラムには Hold 状態および Paused 状態のエージェントが表示され、[Active] カラムには Active 状態および Talking 状態のエージェントが表示されます。

次の表では、レポートに表示されるエージェントの状態について説明します。マルチセッション チャット MRD では、一部の状態の情報が異なります。この表では、この相違点についても説明します。

スキル グループの状態	マルチセッション チャット以外のすべての MRD についての説明	マルチセッション チャット MRD についての説明
Active/Talking	エージェントは、このスキルグループのタスクまたはコールを処理しています。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、Active 状態としてレポートされます。 エージェントが音声タスクを処理している場合は、Talking 状態としてレポートされます。	エージェントは、このスキルグループに関連付けられた1つ以上のチャット リクエストを処理しています。このエージェントは、Active 状態としてレポートされます。
Work Ready	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まとめ作業を実行しています。 音声コールを処理しているエージェントは、まとめが完了すると Ready 状態になります。 音声以外のタスクを処理しているエージェントは、まとめが完了すると Not Active 状態または Not Ready 状態になります。	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のまとめ作業を実行しています。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対して Active 状態ではありません。

スキル グループの状態	マルチセッション チャット以外のすべての MRD についての説明	マルチセッション チャット MRD についての説明
Paused/Hold	<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コールまたはタスクに対して Paused 状態です。</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、Paused 状態としてレポートされます。</p> <p>エージェントが音声タスクを処理している場合は、Hold 状態としてレポートされます。</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に対して次の状態ではありません。Active または Work Ready。</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に対して Paused 状態です。</p>
Reserved	<p>エージェントには、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提供されません。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループでは次の状態ではありません。Active、Work_Ready、Paused。</p> <p>エージェントには、このスキルグループに関連付けられた 1 つ以上のタスクが提供されます。</p>
Interrupted	この状態は現在使用されていません。	
Busy Other	<p>エージェントは、同じ MRD の別のスキルグループで、Active、Work Ready、Reserved、または Hold/Paused のいずれかの状態です。</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に対して次の状態ではありません。Active、Work Ready、Reserved、または Paused。</p> <p>エージェントは、同じ MRD の別のスキルグループで、Active、Work Ready、Reserved、または Paused のいずれかの状態です。</p>
Not Active	<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を処理していません。</p>	
Work Not Ready	<p>音声コールの場合、エージェントはこのスキルグループのコールのまとめ作業を実行しています。エージェントは、まとめが完了すると Not Ready 状態になります。</p> <p>音声以外のタスクの場合、この状態は、ネットワークまたはマルチチャンネル アプリケーションのいずれかがダウンしたため、ICM とマルチチャンネル ソフトウェアとの接続が失われたことを意味します。</p>	<p>ネットワークまたはマルチチャンネル アプリケーションのいずれかがダウンしたため、ICM とマルチチャンネル ソフトウェアとの接続が失われています。</p>
Not Ready	<p>エージェントは、タスクを割り当てることはできません。あるスキルグループで Not Ready のエージェントは、同じメディア ルーティング ドメインのすべてのスキルグループで Not Ready になります。</p>	

エージェントの状態およびスキルグループ

エージェントは、同じメディア ルーティング ドメインの複数のスキルグループに所属できます。スキルグループにルーティングされたタスクを処理するエージェントは、このスキルグループ内で Active になります。

- ICM でルーティングされるコール、または ICM でルーティングされて転送されるコール（ダイヤル番号計画を使用）の場合は、タスクがキューイングされたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。
- 直接受信コール、または ICM でルーティングされて転送されるコールの場合は、デフォルトのスキル グループかエージェントに対して最初に定義されたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。
- 新規のアウトバウンド コール（AgentOutCall か InternalCall）、または転送されたアウトバウンド コールの場合は、デフォルトのスキル グループかエージェントに対して最初に定義されたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。

アクティブなスキル グループのエージェントの状態に応じて、このエージェントが属するメディア ルーティング ドメイン内の別のスキル グループ内のエージェントの状態が決定されます。

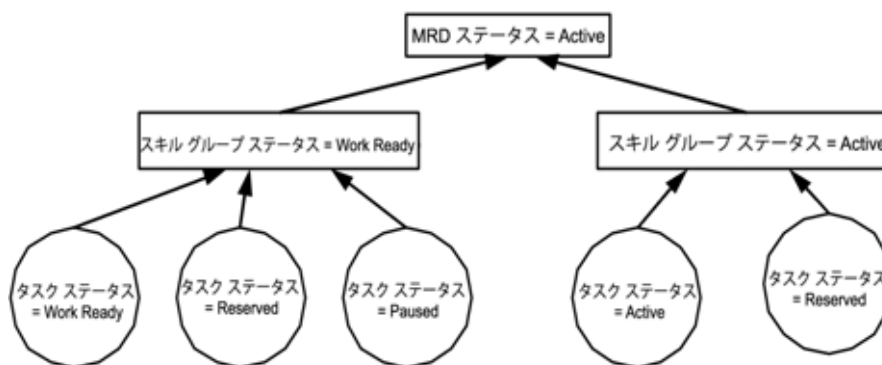
エージェントの状態の階層

タスクでのエージェントの状態に応じて、スキル グループのエージェントの状態が決定されます。スキル グループのエージェントの状態に応じて、メディア ルーティング ドメインのエージェントの状態が決定されます。ただし、マルチセッション チャット タスクを処理しているエージェントは、1つのスキル グループ内の複数のタスクを処理できます。複数のスキル グループは、1つのメディア ルーティング ドメインに所属できます。このため、状態階層を使用して、スキル グループおよびメディア ルーティング ドメインにおけるエージェントの状態のレポート方法を決定します。

エージェントの状態階層は、次のとおりです。

1. Active
2. Work Ready
3. Paused
4. Reserved
5. Busy Other（同じメディア ルーティング ドメイン内の複数のスキル グループ）
6. Not Active

次の図を参照してください（マルチセッション チャット MRD にだけ適用）。

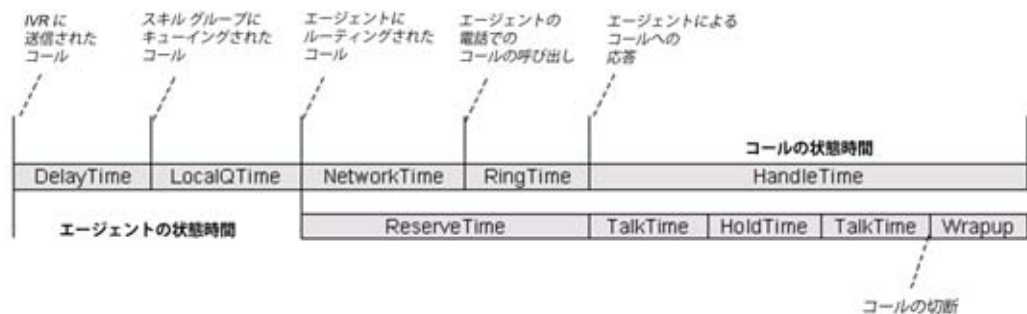


この図では、エージェントは2つのスキル グループに属しており、各 MRD で最大6つのマルチセッション チャットを同時に処理できます。1つのスキル グループでは、エージェントは3つのタスクを処理しており、各タスクに対するエージェントの状態は、それぞれ Work Ready、Reserved、Paused です。Work Ready は他の2つの状態よりも高い階層にあるため、スキル グループ レベルでレポートされるエージェントの状態は Work Ready になります。もう一方のスキル グループでは、

エージェントは2つのタスクを処理しており、各タスクに対するエージェントの状態は、それぞれ Active、Reserved です。Active は他の2つの状態よりも高い階層にあるため、スキルグループレベルでレポートされるエージェントの状態は Active になります。マルチセッションチャット MRD の場合、Active は Work Ready よりも高い階層にあるため、エージェントの状態は Active になります。

エージェントの状態時間およびコールまたはタスクの状態時間

エージェントの状態時間は、コールまたはタスクが終了したかどうかに関係なく、30分区切りでレポートされます。コールおよびタスクの状態時間は、タスクが終了した場合にだけレポートされます。コールおよびタスクは、まとめが完了した後に終了します。次の図に、音声コールに対するエージェントの状態とコールの状態の相関関係を示します。エージェントの保留時間とは、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の時間（ネットワーク時間）、およびコールがエージェントの電話を呼び出している時間またはコールがエージェントのデスクトップで待機している時間（提供時間か呼び出し時間）の合算値です。



(注)

コールがエージェントの電話の呼び出しを継続しているときに30分の区切りが終了した場合、エージェントの保留時間は、ネットワーク時間と呼び出し時間の一部の合計となります。次の30分の区切りでは、残りの呼び出し時間がエージェントの保留時間としてレポートされます。ただし、コールのまとめが完了するまで、コールの時間はレポートに表示されません。

ブレンディッド エージェントの状態

ICM システムにブレンディッド エージェント アプリケーションが含まれている場合は、エージェントがブレンディッド エージェントのタスクを処理できるよう設定できます。ブレンディッド エージェントのタスクとは、エージェントと顧客の間で自動的に設定されるアウトバウンド電話コールのことです。このため、ブレンディッド エージェントのタスクの方向は、常に「外」になります。

ブレンディッド エージェントのタスクを処理するエージェントには、次のエージェント状態を適用できます。

- Ready
- Not Ready
- Reserved
- Talking
- Work Ready
- Work Not Ready
- Hold
- Busy Other

コール時間およびタスク時間について

すべてのタイプのコールおよびタスク（TransferOut を除く）には、Agent Skill Group Half Hour Table 内のコールおよびタスクに関連付けられた時間が含まれています（Transfer Out では、[InternalCallsTimetoHalf] フィールドが使用されます）。



(注)

次の表で、音声タスクとマルチチャンネル タスクの両方に適用されるタスクは CallsHandled だけです。他のすべてのタスクは、音声コールにだけ適用されます。レポートでは、音声だけのデータベース フィールドの値は NULL になります。

Peg count フィールド	時間フィールド	開始	終了
CallsHandled (音声タスク およびマルチチャンネル タスク)	HandledCallsTimeToHalf	タスクへの応 答	まとめの完了。
InternalCallsRcv (音声だけ)	InternalCallsRvcdTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
AgentOutCallsToHalf (音声だけ)	AgentOutCallsTimeToHalf	タスクの開始	タスクの切断。
InternalCallsToHalf (音声だけ)	InternalCallsTimeToHalf	タスクの開始	タスクの切断。
TransferredInCallsToHalf (音声だけ)	TransferredInCallsTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
TransferredOutCallsToHalf (音声だけ)	InternalCallsTimetoHalf	[transfer] ボタ ンの有効化	転送の完了。
ConsultativeCallsToHalf (音声だけ)	ConsultativeCallsTimeToHalf	[transfer] ボタ ンの有効化	ターゲット エージェントが応答して保留タ スクが復元された後（コ ンサルタティブ コール の切断）か、または consult party が切断され た後。
ConferenceInCallsToHalf (音声だけ)	ConferenceIn CallsTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
ConferenceOutCallsToHalf (音声だけ)	ConferenceOutCallsTimeToHalf	[conference] ボタンの有効 化	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 ルから切断される。

受信タスク (CallsHandled および InternalCallsRcvd) は Transferred In コールまたは ConferencedIn コールになることがあるため、時間が重複する場合があります。すべての受信タスクおよび送信タスク (AgentOutCall および InternalCall) は、TransferredOut または Conferenced Out になります。

デフォルトのスキルグループについて

デフォルトのスキルグループは、ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされなかった音声コールに関する情報を収集するための受け皿となります。

音声以外のタスクの場合は、Queue to Agent ノードを使用してエージェントにタスクをキューイングするときに、デフォルトのスキルグループが使用されます。ルーティング スクリプトにスキルグループを指定しない場合は、デフォルトのスキルグループが使用されます。デフォルトのスキルグループを使用すると、次のような利点があります。

- エージェント/スキルグループ レポートが、サービス レポートやコール タイプ レポートとのバランスを保つ場合に役立つ（サービス レポートやコール タイプ レポートには、ICM でルーティングされたコールだけが含まれるため）。
- エージェント レポートおよびスキルグループ レポート内で、ICM でルーティングされなかったコールを特定および識別する場合に役立つ。

デフォルトのスキルグループを作成する必要はありません。MRD とペリフェラル ゲートウェイのペアを確立すると、自動的に作成されます。

デフォルトのスキルグループに影響を与えるコール

デフォルトのスキルグループの統計は、次のタイプのコールの影響を受けます。

- 新規のコール
- エージェント間のダイヤル
- 転送コールおよび会議コール

新規のコール

新規のすべてのアウトバウンド直接コールおよび受信直接コールのコール統計は、次のデフォルトのスキルグループに対して増加します。

- AgentOutCalls（外部アウトバウンド コール）
- InternalCalls（内部アウトバウンド コール）
- InternalCallRcvd（直接受信コール）



(注) デフォルトのスキルグループはいずれのスクリプトからも参照されないため、CallsHandled はデフォルトのスキルグループに対して増加しません。

エージェント間のダイヤル

スクリプトでエージェント ノードを使用するエージェント間のダイヤルは、デフォルトのスキルグループに影響を与えます。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、OutgoingExternal または OutgoingInternal が増加します。エージェント間のコールを受信するエージェントのデフォルトのスキルグループに対して、InternalCallsReceived が増加します。

転送コールおよび会議コール

デフォルトのスキルグループは、転送コールおよび会議コールの影響も受けます。エージェント A が、スクリプトを使用せずに、ICM でルーティングされるコールを別のエージェントに直接転送するか、またはこのコールの会議を実行すると、エージェント A の `OutgoingExternal` または `OutgoingInternal` は、ICM でルーティングされるコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の `IncomingDirect` コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

ただし、エージェント A が、ICM でルーティングされるコールをダイヤル番号計画 (Agent to Agent ノードを持つ転送スクリプトまたは会議スクリプトにアクセスする) に転送するか、またはこのコールの会議を実行すると、エージェント A の `OutgoingExternal` または `OutgoingInternal` は、ICM でルーティングされるコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の `IncomingDirect` コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

また、既存のコールが存在しない場合、デフォルトのスキルグループは、緊急アシスタンスコールやスーパーバイザアシスタンスコールに対しても増加します。

デフォルトのスキルグループを使用する場合の推奨事項

ICM ルーティングスクリプトによってデフォルトのスキルグループが参照されないようにしてください。これにより、デフォルトのスキルグループでは、ICM でルーティングされるコールの統計が捕捉されなくなります。

コールタイプの注意事項

コールタイプレポートでは、エージェントが応答したコール、IVR で放棄されたコール、エージェントへのルーティング中に放棄されたコール、エージェントの電話への提供中に放棄されたコール、Busy 状態のコール、Ring 状態のコール、デフォルトでルーティングされるコール、ネットワークでルーティング処理されたコール、コールタイプノードまたは `Requalify` ノードを経由して別のコールタイプに送信されるコール、およびショートコールの数を均衡させる必要があります。

提供コール = 放棄コール + 処理コール + Busy 状態のコール + オーバーフローして出ていったコール + デフォルトで処理されたコール + ネットワークでルーティングされたコール + ショートコール。

ただし、コールタイプで提供コールが増加するが、この増加に対応するデータベースフィールドが存在せず、レポートの均衡を確保できない場合があります。この場合に該当するコールは、次のとおりです。

- IVR へのルーティング中に放棄されるコール
- 不良ラベルの付いたコール
- エージェントの電話から応答がないため再ルーティングされるコール
- ラベルノードを経由して、スクリプトを監視対象外のデバイスで終端させるコール (音声メールなど)

この項では、コールタイプレポートの均衡確保が妨害されるシナリオについて説明します。また、この項では、コールタイプレポートの均衡を確保するための推奨事項についても説明します。

IVR へのルーティング中に放棄されるコール

ルーティング中に放棄されるコールとは、IVR への送信過程でネットワーク内に放棄されるコールのことです。たとえば、CallManager の CTI ルート ポイントから IVR に送信される過程で放棄されるコールが該当します。コール タイプでは、このコールも CallErrors の一部としてカウントされます。このフィールドは、すべてのフィールドでレポートされるコール タイプに含まれています。CallErrors には、デフォルトでルーティングされたコール、および次にリストされている他のコール シナリオが含まれています。構内 IVR を使用している場合、このコールが発生する可能性はほとんどありません。

不良ラベルの付いたコール

このコールには不良ラベルが定義されており、デフォルト ラベルは定義されていません。デフォルト ラベルを定義することを推奨します。これにより、ラベルの設定が誤っているコールはデフォルト ラベルに送信されて処理が行われ、コール タイプ レポートの計算に含まれます。ルータのイベント ビューアを使用すると、不良ラベル条件に該当するコールを確認できます。このコールは、コールタイプ テーブルの [Call Errors] フィールドにカウントされます。このフィールドは、すべてのフィールドでレポートされるコール タイプに含まれています。

Re-route on No Answer コール

Reroute on No Answer コールとは、エージェント デスクトップの設定に定義された Ring No Answer タイマーの値を呼び出し時間が超過したため、エージェントの電話からリダイレクトされるコールのことです。このコールの数は、エージェントとスキル グループのレポートに表示されます。

複数のコール タイプによって同じスキル グループにコールがキューイングされている場合は、コール タイプごとに Reroute on No Answer スクリプトを分割する必要があります。これにより、このスキル グループ レポートの [RedirectNoAnswer] フィールドを使用して、コール タイプ レポートの均衡を確保できます。

ショート コールについて

詳細は、[Configuring short calls, page 101](#) の項を参照してください。

ラベル ノードを終端するコール

ラベル ノードは、音声メニュー使用時や他の条件に基づいて顧客が収集した番号が原因で ICM によって監視されない音声メール、Web アテンダント、または他のデバイスにコールを転送する場合に使用します。IVR サービスでは、[CallsHandled] フィールドにこのコールが含まれています。

フェイルオーバーについて

システムのフェイルオーバーは、レポートに影響を与えます。この項では、システム コンポーネントに次のフェイルオーバーが発生した場合のレポートへの影響について説明します。

- [ペリフェラルゲートウェイおよび CTI Manager サービス](#)
- [エージェント デスクトップおよび CTI-OS サーバ](#)
- [CallManager](#)
- [アプリケーションインスタンスおよび MR PG](#)
- [アプリケーションインスタンス、エージェントの PG CTI サーバ、および PIM](#)

ペリフェラルゲートウェイおよび CTI Manager サービス

エージェントの PG (PIM または JTAPI GW コンポーネント) や CallManager の CTI Manager サービスがダウンすると、エージェントは一時的にログアウトしますが、バックアップ PG または CTI Manager が起動されると、自動的にログイン状態に戻ります。ログアウト履歴レポートには、50002 のログアウト理由コードが表示されます。エージェントが Available 状態または Not Ready 状態であった場合、このエージェントは、再度ログインするときに元の状態に戻ります。エージェントが以前に Wrap-up 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります (コールの前に Available 状態であった場合)。これ以外の場合、このエージェントは Not Ready 状態に戻ります。

エージェント デスクトップおよび CTI-OS サーバ

エージェント デスクトップがダウンしたり CTI-OS サーバとの通信が失われたか、または CTI-OS サーバがダウンした場合、エージェントは、通信が失われたペリフェラルでサポートされているすべてのメディア ルーティング ドメインからログアウトします。ただし、エージェント デスクトップが復元されたり CTI-OS サーバとの通信が回復されるか、またはエージェントがバックアップ CTI-OS サーバに戻された場合、エージェントは自動的にログイン状態に戻ります。ログアウト履歴レポートには、50002 のログアウト理由コードが表示されます。エージェントが Available 状態または Not Ready 状態であった場合、このエージェントは、再度ログインするときに元の状態に戻ります。ただし、エージェントが Reserved 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります。エージェントが以前に Wrap-up 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります (コールの前に Available 状態であった場合)。これ以外の場合、このエージェントは Not Ready 状態に戻ります。このことは、CTI-OS デスクトップに適用されます。

デスクトップで CTI ツール キット アプリケーションを使用している場合も、エージェントは自動的にログインして適切な状態に戻ります。

CSD/CAD デスクトップを使用しているエージェントは状態が維持されないため、再度ログインする必要があります。

CallManager

エージェントの電話に直接接続されていない CallManager がダウンしても、エージェントへの影響はありません。

ただし、(CallManager がダウンしたりエージェントの電話が再起動されたため) エージェントの電話で CallManager との接続が失われるか、またはエージェントの電話と CallManager の間でネットワーク上の問題が発生した場合、このエージェントは自動的にログアウトされます。このエージェントは、電話をバックアップ CallManager 向けに設定した後、手動で再度ログインする必要があります。

ログアウトしたエージェントは、再度ログインまでリアルタイム ステータスから削除された状態になります。履歴情報は、エージェントが再度ログインした時点から再開されます。ログアウト履歴レポートには、50003 の理由コードによりエージェントがログアウトしたことが表示されます。フェイルオーバー以前のエージェントの状態やリカバリ状態は維持されません。

フェイルオーバーやリカバリ状態が発生したときにエージェントがコールに対応している場合は、このコールが切断されない限り、エージェントがフェイルオーバーしたり、バックアップ CallManager やプライマリ CallManager に戻ることはありません。エージェントがフェイルオーバーしたりバックアップ CallManager やプライマリ CallManager に戻るまで、PG へのシグナリングが停止している状態が継続するため、エージェントはこのコールへの対応を継続できますが、記録は履歴レポートに残りません。エージェントは、バックアップ CallManager に戻った後、再度ログインする必要があります。フェイルオーバー以前のエージェントの状態やリカバリ状態は維持されません。

アプリケーションインスタンスおよび MR PG

アプリケーション インスタンスと MR PG の間の接続がダウンするか、または MR PIM がアプリケーション インスタンスがダウンすると、ICM セントラル コントローラでは、アプリケーション から受信した保留中のすべての NEW_TASK リクエストが削除されます。アプリケーション インスタンスは接続が復元されるのを待機し、アプリケーション インスタンスによってエージェントの PG CTI サーバに割り当てられた既存のタスクと新規のタスクに関するメッセージの送信を継続します。接続、MR PIM、またはアプリケーション インスタンスが復元されると、アプリケーション インスタンスでは、ICM セントラル コントローラからの返信を受信していない保留中のすべての NEW_TASK リクエストが再送信されます。接続がダウンしているときにアプリケーション インスタンスによってエージェントに割り当てられたタスクのうち、接続が復元される前に完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。



(注) アプリケーション インスタンスがダウンすると、エージェントの PG CTI サーバの接続にも影響を与えます。

MR PIM と ICM セントラル コントローラの間接続がダウンするか、または ICM セントラル コントローラがダウンすると、MR PIM からアプリケーション インスタンスに ROUTING_DISABLED メッセージが送信され、これにより、アプリケーション インスタンスから ICM セントラル コントローラへのルーティング リクエストの送信が停止します。接続がダウンしているときに送信されたリクエストはすべて拒否され、NEW_TASK_FAILURE メッセージが表示されます。アプリケーション インスタンスは、アプリケーション インスタンスによってエージェントの PG CTI サーバに割り当てられた既存のタスクと新規のタスクに関するメッセージの送信を継続します。接続または ICM セントラル コントローラが復元されると、MR PIM からアプリケーション インスタンスに ROUTING_ENABLED メッセージが送信され、これにより、アプリケーション インスタンスから ICM セントラル コントローラへのルーティング リクエストの送信が再開されます。接続がダウンしているときにアプリケーション インスタンスによってエージェントに割り当てられたタスクのうち、接続が復元される前に完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。

ICM セントラル コントローラと MR PG の間の接続に障害が発生すると、ICM ルータでは、保留中のすべての新規タスクが削除されます。接続が復元されると、MR PG に接続されているアプリケーションからすべてのタスクが再送信されます。



(注) ICM センtral コントローラがダウンすると、アプリケーション インスタンスとエージェントの PG CTI サーバのインターフェイスにも影響を与えます。

アプリケーション インスタンス、エージェントの PG CTI サーバ、および PIM

アプリケーション インスタンスかエージェントの PG CTI サーバがダウンするか、またはこれらを結ぶ接続がダウンした場合でも、エージェントはログイン状態を継続します。タスクは、MRD の task life 属性に基づいて一定の時間残存します。接続がダウンしている間に task life が期限切れとなったタスクは終了し、状態コード 42 (DBCD_APPLICATION_PATH_WENT_DOWN) が表示されます。



(注) 電子メール MRD の場合は、エージェントの PG CTI サーバやこのサーバとの接続がダウンしても、エージェントは自動的にログアウトされません。代わりに E-Mail Manager でエージェントの状態が記録され、エージェントにタスクが割り当てられます。接続が復元されると、E-Mail Manager では、エージェントの PG CTI サーバで管理されているペリフェラル上の最新のエージェント状態情報が CTI サーバに送信され、この CTI サーバから ICM ソフトウェアにこの情報が送信されます。ICM ソフトウェアでは、履歴データの再作成が試行され、現在のエージェントの状態が修正されます。接続またはエージェントの PG CTI サーバのダウン状態が、MRD に設定されている制限時間よりも長く続く場合は、タスクのレポートが ICM ソフトウェアによって早期終了し、接続の再確立と同時に再開されることがあります。

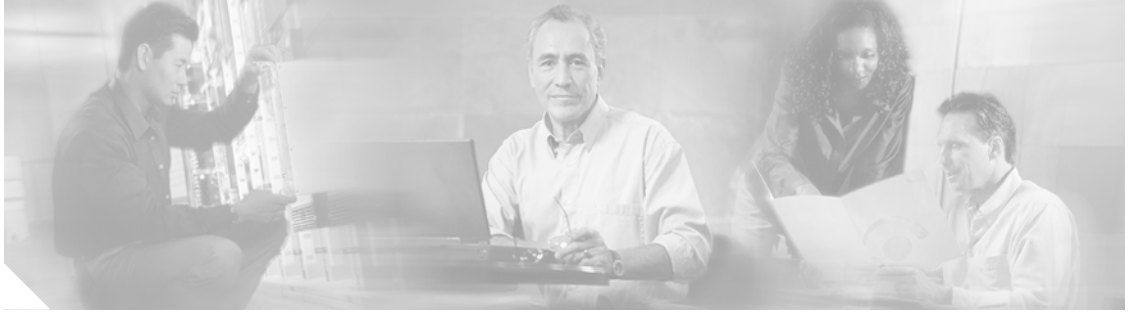
アプリケーション インスタンスでは、接続または CTI サーバがダウンしているときでも、タスクをエージェントに割り当てることができます。MR PG への接続が確立されると、アプリケーション インスタンスでは、ICM センtral コントローラへのルーティング リクエストの送信、およびルーティング方法の受信が継続されます。ただし、接続がダウンしている間、タスクのレポートデータは保存されません。また、接続または CTI サーバがダウンしているときに割り当てられて完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。

エージェントの PG CTI サーバとルータの間の接続がダウンするか、またはルータがダウンした場合、アプリケーション インスタンスでは、CTI サーバへのメッセージの送信が継続され、エージェントのアクティビティがトラッキングされます。ただし、接続またはルータが復元されて、キャッシュされたレポート情報が ICM センtral コントローラに送信されるまで、この情報はルータに送信されません。



(注) ICM センtral コントローラがダウンすると、アプリケーション インスタンスと MR PG のインターフェイスにも影響を与えます。

CallManager PIM がダウンすると、この PIM に関連付けられたエージェントは、音声メディア ルーティングを使用できなくなります。ただし、ICM センtral コントローラでは、PIM に関連付けられたエージェントへの音声以外のタスクの割り当てを継続できます。CTI サーバでは、音声以外のメディア ルーティング ドメインの PIM に関連付けられたエージェントに関するメッセージおよびリクエストの処理を継続できます。接続が復元されると、音声メディア ルーティングを再度使用できるようになります。



レポートिंग設定

この項では、レポートिंगのための IPCC システムの設定における推奨事項について説明します。

内容

- [スーパーバイザ機能の設定、81 ページ](#)
- [平均応答速度 \(ASA\)、86 ページ](#)
- [サービス レベル、87 ページ](#)
- [IVR アプリケーションおよびレポートिंग、92 ページ](#)
- [ショート コールの設定、96 ページ](#)
- [エージェントの転送および会議の設定、99 ページ](#)

スーパーバイザ機能の設定

エージェント チームのスーパーバイザは、エージェント デスクトップ ソフトウェアとともにスーパーバイザ機能を使用できます。この項では、このスーパーバイザ機能について説明し、IPCC 用にスーパーバイザ機能を設定するための推奨手順について説明します。

- [IPCC スーパーバイザ機能の設定について、82 ページ](#)
- [IPCC スーパーバイザ機能を設定する場合の推奨事項、84 ページ](#)



(注)

この項で説明するスーパーバイザ機能は、IPCC での音声による連絡にだけ適用されます。スーパーバイザ機能は、音声以外の Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) を使用するエージェントでは使用できません。

IPCC スーパーバイザ機能の設定について

この項では、次の機能について説明します。

- [スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス](#)、82 ページ
- [割り込み](#)、83 ページ
- [代行受信](#)、83 ページ

スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス

エージェントは、エージェント チームに割り当てられたプライマリ スーパーバイザまたはセカンダリ スーパーバイザの特別なアシスタンスが必要な場合、デスクトップでスーパーバイザ アシスタンス ボタンまたは緊急アシスタンス ボタンを有効にできます。

エージェントは、呼び出されているかどうかに関係なく、スーパーバイザ アシスタンス機能および緊急アシスタンス機能を使用できます。

スーパーバイザ アシスタンス コールおよび緊急アシスタンス コールには、次の 2 種類があります。

- 通話中の場合 - コンサルタティブ会議
- ノー コール



(注) ブラインド会議は、緊急アシスタンスおよびスーパーバイザ アシスタンスではサポートされていません。

通話中の場合：コンサルタティブ

スーパーバイザ アシスタンスまたは緊急アシスタンスに対するエージェント デスクトップの設定で、オプションとしてコンサルタティブが選択されている場合：エージェントが、自分のデスクトップでスーパーバイザ アシスタンス機能または緊急アシスタンス機能のいずれかを有効にしたときに呼び出された場合は、CTI ソフトウェアでは、エージェントの電話のために会議キーが有効にされ、スーパーバイザ アシスタンス スクリプトまたは緊急アシスタンス スクリプトを介して、スーパーバイザが呼び出されます（この例では、緊急アシスタンス スクリプトまたはスーパーバイザ アシスタンス スクリプトに、スーパーバイザを検索するための Agent to Agent ノードが含まれていることを前提としています）。スーパーバイザはコールに回答して、プライベートにエージェントと相談します。エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルの次のフィールドが増加します。

通話中の場合：コンサルタティブ	
コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド
CallsHandled	InternalCallsRcvd
InternalCall	
SupervisorAssistCalls/EmergencyAssis	



(注) 注：相談時には、スーパーバイザはコールに割り込むことができます。

ノー コール

エージェントが通話中でないときに、自分のデスクトップでスーパーバイザアシスタンス機能または緊急アシスタンス機能のいずれかを実行した場合：CTI ソフトウェアによりエージェントの電話が発呼し、スーパーバイザアシスタンス スクリプトまたは緊急アシスタンス スクリプトを解して、スーパーバイザが呼び出されます。エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルのデフォルトのスキル グループの次のフィールドが増加します。

ノー コール	
エージェントのデフォルトのスキル グループの増加フィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド
InternalCall	InternalCallRcvd
SupervisorAssistCalls/EmergencyAssist	

割り込み

スーパーバイザが自分のデスクトップで割り込み機能を有効にすると、エージェントのデスクトップではスーパーバイザの会議が完了するため、スーパーバイザはコールとの会話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 テーブルおよびスキル グループ テーブルで割り込み機能が有効になっている場合、エージェントおよびスーパーバイザの両方のフィールドが増加します。

スーパーバイザの割り込み	
コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド
CallsHandled	BargeInCalls
InternalCall	InternalCallsRcvd
BargeInCall	

代行受信

スーパーバイザは、コールを代行受信するよう決定した場合、自分のデスクトップの [Intercept] ボタンを有効にします。これにより、エージェントは会議から切断されるため、スーパーバイザがコールを引き継ぐことができます。代行受信操作中、エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルの次のフィールドが増加します。

スーパーバイザの代行受信	
コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド	スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド
InterceptCalls	InterceptCalls

IPCC スーパーバイザ機能を設定する場合の推奨事項

次の表に、IPCC スーパーバイザ機能を設定する手順を示します。これらの手順は必須ではありませんが、機能の正常な動作および正確なレポーティングを確保するために推奨される手順です。

	アクション	目的
ステップ 1	<p>コンタクトセンターのエージェントがチームに編成されており、各チームにプライマリスーパーバイザとセカンダリスーパーバイザの両方がいることを確認します。</p>	<p>各エージェント チームに 2 つのレベルのスーパーバイザサポートを提供します。</p>
ステップ 2	<p>各エージェント チームにスーパーバイザのダイヤル番号を定義します。</p> <p>[Agent Team] ダイアログ ボックスの [Attributes] タブで、[Supervisor script dialed number] フィールドにダイヤル番号を指定します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Teams] を選択します。</p>	<p>スーパーバイザ機能が有効になっている場合の特定のルーティング スクリプトを識別します。</p> <p>エージェントが電話のスーパーバイザ アシスタンス ボタンまたは緊急アシスタンス ボタンを有効にした場合、エージェント チームのスーパーバイザのダイヤル番号が ICM セントラル コントローラに送信されます。</p>
ステップ 3	<p>スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンスが必要な状況に特化したスキル グループを作成し、これらのスキル グループをスーパーバイザに割り当てます。</p>	<p>スーパーバイザにはスーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス コールだけがルーティングされるようにします。</p>
ステップ 4	<p>スーパーバイザ機能のルーティング スクリプトを作成します。</p>	<p>スーパーバイザ機能で処理されるコールのルーティングが正しく行われるようにします。</p> <p>ルーティング スクリプトでは、プライマリスーパーバイザが応答可能かどうかチェックされ、応答可能な場合は、Agent to Agent ノードを使用してプライマリスーパーバイザにコールがルーティングされます。プライマリスーパーバイザが応答可能ではない場合、スクリプトは別の Agent to Agent ノードに分岐してセカンダリスーパーバイザを識別します。</p> <p>また、スクリプトでは、Agent to Agent ノードではなく LAA セレクト ノードの使用が可能です。これにより、スーパーバイザが緊急アシスタンス コールまたはスーパーバイザ アシスタンス コールに対応していた時間を詳細に追跡できます。</p>



(注) 席を外すスーパーバイザは、Not Ready 状態を指定して、席を外している間にスーパーバイザアシスタンス コールまたは緊急アシスタンス コールがルーティングされないようにする必要があります。

その他の参照先

関連項目：

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
CTI スーパーバイザ機能	『Cisco ICM Software:CTI OS Supervisor's Documentation』
ICM コンフィギュレーション マネージャ	ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ

平均応答速度 (ASA)

Average Speed of Answer (ASA; 平均応答速度) は、コールの合計待機時間を応答コール数で除算した値です。ASA は次のどのレベルでも設定できます。

- コール タイプ
- スキル グループ
- エージェント

コール タイプの ASA

コール タイプの ASA は ICM セントラル コントローラ で計算されます。ICM セントラル コントローラ では、termination detail records (TCD) を CallManager PG から受信した場合にだけ完全な応答時間が算出されます。ICM セントラル コントローラ では、TCD レコードを受信すると、エージェント PG から受信した応答待機時間がコール タイプ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。応答待機時間は、コールに対して最初の Queue to Skill Group ノードが実行された時点から開始されます。

ただし、ルータでは、コールが切断されてまとめが完了した後に、応答されたコールに関する情報だけが受信されるため、コール タイプ レベルでの ASA は Calls Answered ではなく CallsHandled で除算されます。

スキル グループの ASA

スキル グループの ASA は PG レベルで計算されます。エージェントがコールに回答可能になると、ICM から PG にキュー時間が送信されます。キュー時間とは、コールの合計キューイング時間で、最初の Queue to Skill Group ノードがコールのルーティング スクリプトで実行された時点から開始されます。この時間は、エージェントがコールに回答可能になると、ICM から PG に送信されます。次に例を示します。

- コールが時刻 T にスキル グループ X でキューイングされました。
- 次に、このコールは時刻 T+30 秒にスキル グループ Y でキューイングされました。
- このコールは、その 10 秒後にスキル グループ Y のエージェントにより回答されました。

この場合、内部キューイング時間は 40 秒です。スキル グループ Y でキューイングされていた時間は 10 秒ですが、この値はコールがキューイングされていた時間の合計になっています。

エージェント PG では、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間が加算されてコールの合計応答待機時間が算出され、これがスキル グループ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。次に、AnswerWaitTime はスキル グループ テーブルの CallsAnswered で除算され、そのスキル グループの ASA が算出されます。

エージェントの ASA

スキル グループの ASA は PG レベルで計算されます。エージェントがコールに回答可能になると、内部キューイング時間が ICM から PG に送信されます。エージェント PG では、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間が加算され、これがエージェント スキル グループ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。次に、AnswerWaitTime がエージェントの CallsAnswered で除算されます。

サービス レベル

サービス レベルを使用すると、コールへの応答に関する目標を設定および測定できます。サービス レベルは設定可能です。つまり、サービス レベルから取得する情報に応じてさまざまな方法で定義できます。

- サービス レベルの計算方法
- レポーティング エンティティ別のサービス レベル
- サービス レベルの設定方法

サービス レベルの計算方法

サービス レベルを計算する場合に使用する重要な設定パラメータは、次の2つです。

- サービス レベル タイプ
- サービス レベルのしきい値

サービス レベル タイプ

一部のコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に放棄されたコールが、処理されたコールと見なされます（放棄コールが、サービス レベルにプラス方向の影響を与える）。別のコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に応答されたコールだけが、処理されたコールと見なされます。

応答されたコールだけを含むコンタクト センターの場合、サービス レベル時間内に放棄されたコールによってマイナス方向の影響がサービス レベルに与えられるようにするコンタクト センターがあります（放棄コールが、サービス レベルにマイナス方向の影響を与える）。また、放棄コールがサービス レベル計算から除外されるようにするコンタクト センターがあります（放棄コールを無視する）。サービス レベルのタイプとしては、次のいずれかを指定できます。

- 放棄コールを無視する
- 放棄コールが、サービス レベルにマイナス方向の影響を与える
- 放棄コールが、サービス レベルにプラス方向の影響を与える

サービス レベルのしきい値

サービス レベルのしきい値は、コールを処理する目標として設定する秒数です。ある期間のサービス レベルを計算する場合、ICM ソフトウェアでは、そのインターバルにサービス レベル イベントが発生したコールの数が決定されます。コールにサービス レベル イベントが発生するのは、次のいずれかの場合です。

- サービス レベルのしきい値が経過する前に、エージェントによってコールが応答された場合。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、コールが放棄されるか、または IVR への Re-routes on No Answer (RONA) が行われた場合。ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベース フィールドが増加します。
- コールがエージェントによって応答も放棄もされないまま、サービス レベルのしきい値に達した場合。ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加します。



(注) サービスレベルは、サービスレベル時間内に応答または放棄されなかったコールの影響を受けません。たとえば、サービスレベルは、サービスレベルのしきい値内にエラー状態になったコールまたは監視対象外デバイスに（ラベルノードを使用して）送信されたコールの影響を受けません。

サービスレベルの計算式

サービスレベル設定パラメータで定義されたサービスレベルタイプによって、サービスレベルの計算方法は3通りにわかれます。

サービスレベルタイプ	サービスレベルの計算式
放棄コールを無視	$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} \mp \text{ServiceLevelAband})$
放棄コールがマイナス方向の影響を与える	$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$
放棄コールがプラス方向の影響を与える	$(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / \text{ServiceLevelCallsOffered}$

たとえば、次のようなコール数を考えます。

- サービスレベルのしきい値内に応答されたコール数（ServiceLevelCalls）は70である。
- サービスレベルのしきい値内に放棄されたコール数（ServiceLevelAband）は-10である。
- サービスレベルのしきい値を超えたコール数（ServiceLevelCallsOffered \mp (erviceLevelCalls + ServiceLevelAband)）は20である。
- 合計サービスレベルイベント（ServiceLevelCallsOffered）は100である。

次の表に、放棄コールがサービスレベルに与える影響の設定に基づいたサービスレベルの計算方法を示します。

放棄コールがサービスレベルに与える影響の設定	計算されたサービスレベル
放棄コールを無視する	$70 / (100 - 10) = 77\%$
放棄コールがマイナス方向の影響を与える	$70 / 100 = 70\%$
放棄コールがプラス方向の影響を与える	$(70 + 10) / 100 = 80\%$

レポーティング エンティティ別のサービスレベル

サービスレベルを定義できる項目は、次のとおりです。

- コールタイプ
- ペリフェラル IVR サービス
- ペリフェラル エージェント サービス



(注) サービスレベルをエンタープライズサービスで設定することもできますが、コールタイプサービスレベルを使用することを推奨します。

コール タイプのサービス レベル

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から開始されます。サービス レベル タイマーの時間が経過すると、サービス レベルは、コールに関連付けられた現在のコール タイプに適用されます。コール タイプが Requalify ノードまたはコール タイプ ノードを使用して変更された場合、サービスのしきい値タイマーはリセットされます。発生する可能性のあるイベントは、次の3つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントによって応答された (ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelCalls データベース フィールドが増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、IVR 内またはエージェントの電話でコールが放棄された (ServiceLevelAband および ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加する)。



(注)

Queue To ノードおよび LAA セレクト ノードを含むスクリプトに関連付けられたコール タイプにだけ、サービス レベルを定義します。

ペリフェラル IVR サービスのサービス レベル

IVR サービスのサービス レベルのしきい値タイマーは、コールが IVR サービスに達した時点から開始されます。発生する可能性のあるイベントは、次の3つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントにルーティングされた (ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelCalls が増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、IVR 内でコールが放棄された (ServiceLevelAband および ServiceLevelCallsOffered が増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加する)。

IVR サービスでは、ペリフェラル エージェント サービスで発生した放棄が検出されないため、放棄は IVR サービスのサービス レベルの一部にはなりません。IVR サービスでは、エージェントが物理的に電話に回答したことが検出されません。IVR サービスで検出されるのは、コールがエージェントにルーティングされた時間だけです。

ペリフェラル エージェント サービスのサービス レベル

IVR によってコールがエージェントの電話に送信される場合、コール前イベントが、コールのキュー時間を含むエージェント PG に送信されます。キュー時間は、コールに対して最初の Queue to Skill Group ノードまたは LAA セレクト ノードが実行された時点から開始されます。エージェント PG には、サービス レベル時間におけるキュー時間が含まれています。

サービス レベル タイマーは、コールがエージェントの電話に配信された時点から開始されます。発生する可能性のあるイベントは、次の3つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントによって応答された (ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelCalls が増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、エージェントの電話を呼び出している間にコールが放棄されたか、またはエージェントの電話からリダイレクトされた (ServiceLevelAband および ServiceLevelCallsOffered が増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (ServiceLevelCallsOffered が増加する)。

応答中のエージェントのスキルグループが最初の Queue to Skill Group ノードと同じスキルグループに属しているかどうかに関係なく、サービス レベル タイマーは最初の Queue to Skill Group ノードが実行された時点から開始されます。

エージェント サービスでは、ペリフェラル IVR サービスで発生した放棄が検出されません。このため、IVR で発生した放棄はエージェント サービスに反映されません。

サービス レベルの設定方法

この項の内容は、次のとおりです。

- コール タイプのサービス レベルの設定方法
- エンタープライズのサービス レベルの設定方法
- コール タイプ サービス レベルのスキプトのためのガイドライン

コール タイプのサービス レベルの設定方法

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	コンフィギュレーション マネージャを使用して、[Calls] > [Call Type] > [Call Type List] を選択してコール タイプリストを開きます。	コール タイプを設定できます。
ステップ 2	サービス レベルのしきい値およびサービス レベル タイプを設定します。	適切なサービス レベルを設定できます。

エンタープライズのコール タイプ サービス レベルの設定方法

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	コンフィギュレーション マネージャを使用して、[Enterprise] > [System information] を選択します。	[Enterprise System Information] ダイアログ ボックスを開きます。
ステップ 2	サービス レベルのしきい値およびサービス レベル タイプを設定します。	適切なサービス レベルを設定します。



(注) サービスで定義したサービス レベルは、ペリフェラルで定義したサービス レベルより優先されません。

IVR サービス / エージェント サービス / ペリフェラル サービス レベル

サービス (IVR またはエージェント) で定義したサービス レベルは、ペリフェラル (IVR またはエージェント) で定義したサービス レベルより優先されます。

コールタイプ サービスレベルのスキ립トのためのガイドライン

サービスレベル時間は、コールがスキルグループにキューイングされた時点から開始される必要があります。このため、サービスレベルは、Queue to Skill Group ノードを含むスクリプトをポイントするコールタイプにだけ定義する必要があります。

ルーティングスクリプトを設定する場合は、次のことを行う必要があります。

- キュー以前の統計を収集するコールタイプを1つ設定する（スクリプトに対してコールタイプマッピングによって指定される初期コールタイプ）。
- キューおよびエージェント統計を収集するための別のコールタイプを設定する。
- キューイング情報の収集に使用するコールタイプにコールを送信するために、ルーティングスクリプトに Requalify ノードまたはコールタイプノードを含める。

これらの推奨事項に従った場合、コールがスキルグループにキューイングされる前に、最初のコールタイプ（コールが最初にマッピングされているコールタイプ）によって統計が収集されます。次に、スクリプトでは、コールがスキルグループにキューイングされた後に情報を収集するために設定されたコールタイプにコールが渡されます。

その他の参照先

サービスレベルに関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ICM コンフィギュレーションマネージャ	ICM コンフィギュレーションマネージャのオンラインヘルプ
スクリプトの注意事項	『 <i>ICM Software Routing and Scripting Guide</i> 』

IVR アプリケーションおよびレポーティング

IPCC 設定では、さまざまな目的で IP-IVR を使用します。IPCC レポーティングにおける IVR アプリケーションのロールについて理解するには、IVR アプリケーションでのコールフローについて理解しておく必要があります。

- [IVR アプリケーションについて、92 ページ](#)
- [IVR アプリケーションの設定、94 ページ](#)

IVR アプリケーションについて

コンタクトセンターでは、従来 IVR アプリケーションを次の目的で使用します。

- カスタマーセルフサービス
- 情報収集

IPCC 環境では、IVR アプリケーションはキューポイントとしても使用されます。

カスタマーセルフサービス

IVR は、セルフサービスアプリケーションとして使用できます。セルフサービスアプリケーションは、顧客が IVR メニュー オプションからルーティング情報を取得できるように設計されています。例外的な場合にだけ、コールはエージェントにルーティングされます。

カスタマーセルフサービスに使用する IVR サービスから次のことを決定できる必要があります。

- アプリケーションを通過したコール数
- 各コールがセルフサービスアプリケーションに留まる時間
- エージェントの介入が不要だったコール数
- 最終的にエージェントにルーティングされたコール数

通常、セルフサービスアプリケーションはレガシー IVR アプリケーションにあります。顧客がエージェントと対話する場合、セルフサービス IVR によってコールが IP-IVR アプリケーションに転送されます。このタイプの IVR アプリケーションが IP-IVR にある場合、IVR PG に対して、サービス制御レポートを有効にし、キューレポートを無効にする必要があります。

情報収集

情報収集 IVR アプリケーションは、一連の音声プロンプトによって、コールをキューイングするスキルグループを顧客に決定させる場合に使用します。コールに回答する最適なスキルグループを決定するために、ICM ルーティングスクリプトで使用される Caller Entered Digits (CED; 発信者入力番号) が IVR から ICM に渡されます。

情報収集に使用する IVR サービスから次のことを決定できる必要があります。

- アプリケーションを通過したコール数
- 各コールが情報収集アプリケーションに留まる時間
- エージェントにルーティングされる前に切断されたコール数
- 最終的にエージェントにルーティングされたコール数

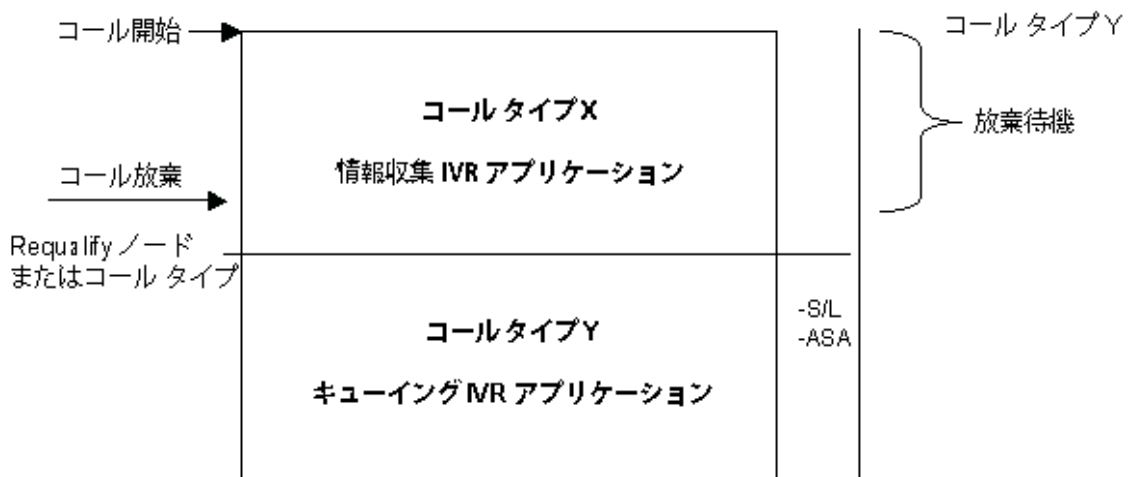
IPCC では、情報収集 IVR アプリケーションおよびキューイング IVR アプリケーションは、通常同じ IVR PG 上にあります。つまり、情報収集アプリケーションおよびキューイングアプリケーションは同じ IVR サービスに属している必要があります。コールが IVR に送信された後に IVR サービスを変更することはできません。ただし、コールタイプは Requalify ノードまたはコールタイプ

ノードを使用して変更できます。サービス レベルは両方のコール タイプに定義できますが、Queue to Skill Group を含むコール タイプにサービス レベルを定義することを推奨します。情報収集アプリケーションで切断されたコールは、IVR キューイング アプリケーションに対してキュー レポートが有効になっている必要があるため、放棄コールと見なされます。ただし、それぞれに個別のコール タイプを定義し、そのコール タイプをルーティング スクリプトで変更することによって、キューイング メトリックを情報収集メトリックから抽出できます。

次の図に、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のコールの移動を示します。この例では、ASA の計算およびサービス レベルの決定にかかる時間は 50 秒 (30 + 20 秒) ではなく 20 秒です。



キューイングを処理するコール タイプに再修飾される前にコールが放棄された場合、放棄コールの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、次の図に示すように、コールが最初のコール タイプに入った時点からコールが放棄された時点までになります。



次の表に、一部の基本メトリックのコールタイプおよび IVR サービスにおける詳細を示します。

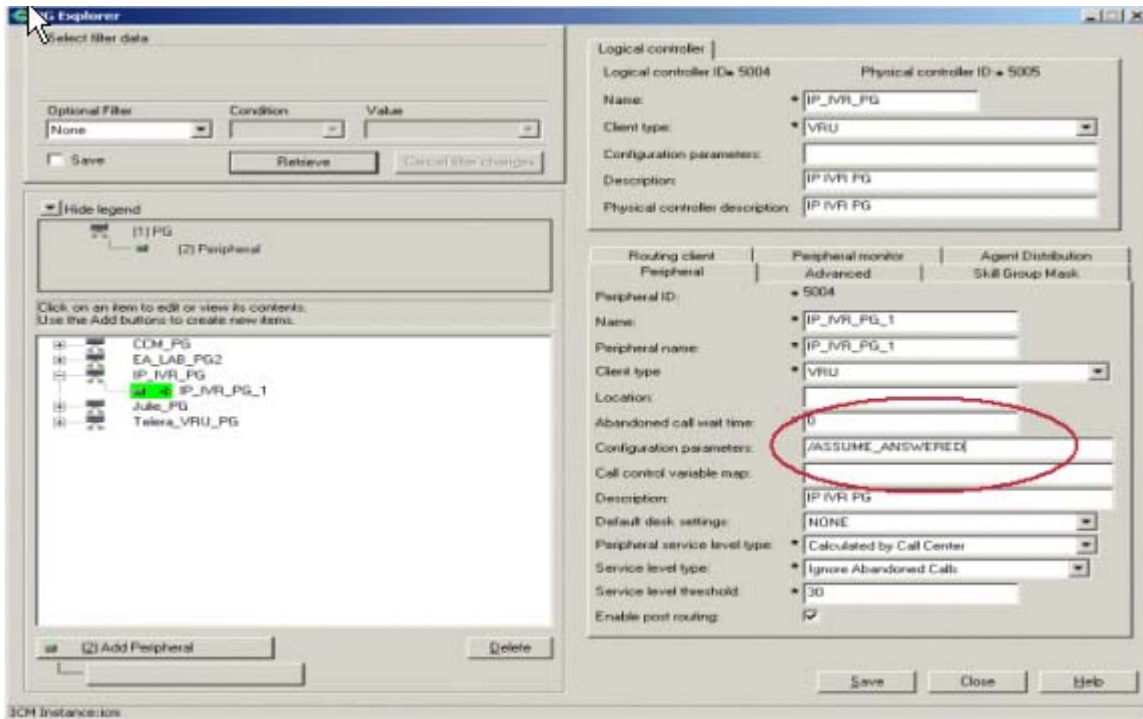
	コールタイプ	IVR サービス	スキルグループ
放棄待機時間	コールが最初にコールタイプに入った時点から開始され、放棄された時点で終わります。	コールがサービスに入った時点から開始されます。	N/A
平均応答速度 (ASA)	ルーティングスクリプトの最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。	ルーティングスクリプトの最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。	最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。
サービスレベル	サービスレベルが定義されているコールタイプに入った時点から開始されます。	コールがサービスに入った時点から開始されます。	N/A

IVR アプリケーションの設定

コールがキューイングされずに IVR から直接エージェントに (LAA セレクト ノードを使用して) 送信される場合があります。このようなコールが、IVR サービスで放棄コールではなく応答されたコールと見なされるように、IVR PG が適切に設定されていることを確認する必要があります。

次の手順を実行します。

	アクション	目的
ステップ 1	IVR PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] を選択します。	IVR PG のレコードを開いて編集します。
ステップ 2	設定パラメータを /ASSUME_ANSWERED に設定します。 次の図を参照してください。	キューイングされずに IVR からエージェントに送信されたコールが応答されたコールとして報告されるようにします。



ショート コールの設定

- ショート コールについて
- ショート コールの設定方法



(注) ショート コールの概念は、音声メディア クラスにだけ適用されます。

ショート コールについて

ショート コールとは、短時間で応答または放棄されたコールのことです。ショート コールと見なされる時間を定義することによって、実際のコールと見なすのに十分な時間システムに留まらなかったコールを除外できます。ショート コールは、コール タイプまたはサービスに対して定義できます。

次の2つのタイプのショート コールを設定できます。

- 放棄ショート コール
- 応答済みショート コール

放棄ショート コール

コールは、継続時間が [Abandoned call wait time] フィールドに指定されている値を超えた場合に、放棄されたと見なされます。放棄ショート コールは、レポーティングに影響を与えます。放棄ショート コールは、CallsOffered フィールドを増加させますが、CallsAbandon フィールドは増加させません。レポートのバランスを保つには、ショート コールを無効にする必要があります。

ショート コールは、次の場合に放棄できます。

- コール タイプ
- IVR
- エージェントの電話を呼び出している間

コール タイプで放棄されるコール

コール タイプで放棄されたと見なされるコールとは、そのルート リクエストがルーティング クライアントから受信されたコールのことです。ショート コール タイマーは、そのコールのルート リクエストが受信され時点から開始されます。コールがショート コールと見なされた場合、コール タイプの CallsOffered フィールドは増加しますが、放棄コール フィールドは増加しません。ショート コール フィールドは増加します。ただし、コール タイプは最高レベルのレポーティング エンティティであるため、IVR またはエージェントの電話で放棄されたコールが、コール タイプに定義されているショート コール期間内に放棄された場合は、そのコール タイプでショート コールと見なされます。ショート コールがルーティング スクリプト内で別のコール タイプに再修飾された場合、そのショート コールは最初のコール タイプに適用されます。

IVR で放棄されるコール

IVR で放棄されるコールとは、IVR に接続されている間に放棄されたコールのことです。ショート コール タイマーは、コールが IVR に達した時点から開始されます。コールが IVR サービスでショート コールと見なされた場合、CallsOffered は変更されませんが、放棄コールは変更されます。また、IVR サービスのショート コールに関するフィールドは増加します。

エージェントの電話で放棄されるコール

エージェントの電話を呼び出している間に放棄されたコールの場合、ショート コール タイマーはそのコールがエージェントの電話を呼び出した時点から開始されます。そのコールがエージェント ペリフェラル サービスでショート コールと見なされた場合、CallsOffered は増加しますが、CallsAbandon は増加しません。また、ペリフェラル エージェント サービスのショート コールに関するフィールドは増加します。

サービス レベル

放棄待機時間（ショート コールの継続時間）がサービス レベルのしきい値を下回る場合、コールはサービス レベル イベントが発生するまで継続しないため、ショート コールはサービス レベルの一部として見なされません。

応答済みショート コール

IPCC では、応答済みショート コールはスキル グループおよびエージェント スキル グループに適用されます。この方法を使用すると、コールがエージェントに接続されるまでの時間が最短になります。ショート コール タイマーは、エージェントがコールに応答した時点から開始されます。このようなコールに関する CallsAnswered が増加します。また、スキル グループ テーブルおよびエージェント スキル グループ テーブルのショート コール フィールドも増加します。

エージェントに対して自動応答が有効になっており、特定の期間内のショート コール数が多い場合、ショート コールを使用して、コールが自動的に応答されているときに席を外していたエージェントを決定できます。この場合、エージェントが電話に応答しなかったときに顧客がすぐに電話を切斷することが前提になっています。

ショート コールの設定方法

放棄ショート コールの設定方法

コール タイプの場合

コール タイプの放棄ショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ System Information ツールで設定します。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの System Information ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の System Information ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Misc. Tools]>[System Information]	System Information ツールを開きます。
ステップ 2	[Abandon call wait time] を 0 に設定します。	すべての中止コールを放棄コールとして指定します。
ステップ 3	[Save] をクリックして設定内容を保存します。	設定内容を保存します。

サービスの場合

サービスの放棄ショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールで設定します。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[PG Explorer]	PG Explorer ツールを開きます。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックして PG のリストを取得します。	この ICM に接続されている PG を取得します。
ステップ 3	[Abandon call wait time] を 0 に設定します。	すべての中止コールを放棄コールとして指定します。
ステップ 4	プラス記号アイコンをクリックして、放棄ショート コールの設定対象となるペリフェラルがある PG を展開します。	PG のペリフェラルを表示します。
ステップ 5	変更するペリフェラルをハイライトします。	ペリフェラルのプロパティを表示します。
ステップ 6	ペリフェラルのプロパティの [Peripheral] タブで、[Abandon call wait time] を 0 に設定します。	すべての中止コールを放棄コールとして指定します。
ステップ 7	[Save] をクリックして設定内容を保存します。	設定内容を保存します。

応答済みショート コールの設定方法

サービスの応答済みショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールで設定します。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[PG Explorer]	PG Explorer ツールを開きます。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックして PG のリストを取得します。	この ICM に接続されている PG を取得します。
ステップ 3	[Abandon call wait time] の値をサービス レベルのしきい値より小さい正の値に設定します。 この値は、コール タイプに設定した放棄コールの待機時間と同じである必要があります。	放棄コールの待機時間を定義します。
ステップ 4	プラス記号アイコンをクリックして、放棄ショート コールの設定対象となるペリフェラルがある PG を展開します。	PG のペリフェラルを表示します。

	アクション	目的
ステップ 5	変更するペリフェラルをハイライトします。	ペリフェラルのプロパティを表示します。
ステップ 6	ペリフェラルのプロパティの [Peripheral] タブで、[Abandon call wait time] を 0 に設定します。	すべての中止コールを放棄コールとして指定します。
ステップ 7	[Save] をクリックして設定内容を保存します。	設定内容を保存します。

エージェントの転送および会議の設定

- [エージェントの転送および会議について、99 ページ](#)
- [転送および会議を設定する方法、103 ページ](#)



Note

エージェントの転送および会議は、音声メディア クラスにだけ適用されます。

エージェントの転送および会議について

この項では次の項目について説明します。

- コールの転送または会議の方法
- 転送イベントおよび会議イベントがデータベース フィールドに与える影響
- 転送イベントおよび会議イベントがコール タイプに与える影響
- 転送イベントおよび会議イベントがスキル グループに与える影響
- 転送シナリオおよび会議シナリオ

コールの転送または会議の方法

エージェントは、ダイヤル番号計画を使用して別のスキル グループに対して転送または会議を開始できるように設定されている必要があります。エージェントが転送ボタンまたは会議ボタンを有効にして、ダイヤル番号計画からコールの転送または会議を開始する対象となる番号を選択すると、そのダイヤル番号がエージェント PG から ICM セントラル コントローラに送信されます。ダイヤル番号によってコール タイプが決定されてから、転送ルーティング スクリプトが選択されます。このスクリプトには、コールのキューイング先のダイヤル番号に基いた適切なスキル グループを参照する Queue to Skill Group ノードが含まれている必要があります。

選択されたスキル グループのエージェントが応答可能な場合、ラベルまたはダイヤル可能な番号を含むメッセージが ICM セントラル コントローラからソース エージェント PG に送信されます。

PG では、ICM セントラル コントローラから返されたラベルを使用して、コールがソース エージェントの電話からターゲット エージェントに転送されます。このタイプの転送の場合、ソース エージェントの TransferOut およびターゲット エージェントの TransferIn が増加します。

ただし、選択されたスキル グループに応答可能なエージェントがいなかった場合、ルータによって、コールを IVR に転送するためのラベルがソース エージェント PG に送信されます。このタイプの転送の場合、ソース エージェントの TransferOut が増加します。ただし、IVR によって最終的にコールがターゲット エージェントにルーティングされる場合、ターゲット エージェントの TransferIn は増加しません。

転送イベントおよび会議イベントがデータベース フィールドに与える影響

データベース フィールド	説明
TransferIn	<p>ターゲット エージェントのこのフィールドは、次の条件がすべて当てはまる場合に増加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントによって、ダイヤル番号計画を使用して、エージェントが応答可能かどうかをチェックするコール タイプ / スクリプトにコールがブラインド転送またはコンサルティブ転送された。 転送が開始された時点で、同じペリフェラルに存在するエージェントが応答可能であった。
ConferenceIn	<p>会議コールを受信するターゲット エージェントのこのフィールドは、次の条件が当てはまる場合に増加します。</p> <p>ダイヤル番号計画を使用して、エージェントが応答可能かどうかをチェックするコール タイプ / スクリプトに合った会議コールがエージェントによって開始された。</p> <p>会議が開始された時点で、同じペリフェラルに存在するエージェントが応答可能であった。</p>
TransferOut	<p>ソース エージェントが転送を完了する場合、ブラインド転送またはコンサルティブ転送のいずれかを完了するソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p>
ConferenceOut	<p>ソース エージェントが会議から切断される場合、会議を完了するソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p>
ConsultativeCalls	<p>コンサルティブ コールが切断されてまとめが完了される場合、ソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p>

転送イベントおよび会議イベントがコール タイプに与える影響

コールのタイプ	説明
送信内部コール	<p>ターゲット エージェントがソース エージェントと同じ CallManager クラスタ上に存在する場合、転送または会議操作を開始するソース エージェントの InternalCall フィールドが増加します。</p> <p>このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p>
直接受信コール	<p>エージェントがターゲット エージェントに直接（つまり、ICM ルーティング スクリプトにアクセスしない）ダイヤルした場合、転送または会議を完了するターゲット エージェントの InternalCallsRcvd フィールドが増加します。このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p>
送信外部コール	<p>外部宛先に対する転送または会議を完了するソース エージェントの AgentOutCalls フィールドが増加します。このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p>
ICM でルーティングされたコール	<p>コールが ICM ルーティング スクリプトを使用してエージェントに送信された場合、ターゲット エージェントの CallsHandled フィールドが増加します。ルーティング スクリプトによるコールのキューイング先となるスキルグループのこのフィールドは増加します。コールが切断されてまとめが完了した後に、このフィールドは増加します。</p>

転送イベントおよび会議イベントがスキルグループに与える影響

転送または会議がスキルグループに与える影響は、次の表に示すように、元のコールの発信方法によって異なります。

デフォルトのスキルグループが影響を受ける場合	コールのルーティング先のスキルグループが影響を受ける場合
元のコールがエージェントの内線番号に発信された直接コールである。	元のコールが ICM ルーティング スクリプトによって特定のスキルグループにルーティングされたコールである。

転送コールシナリオおよび会議コールシナリオ

次のシナリオでは、これらの転送シナリオおよび会議シナリオで増加するデータベース フィールドを示すことによって、これまでに説明した概念の詳細について説明します。

- コールシナリオ 1: ICM でルーティングされたコールのブラインド転送 -- エージェント応答不可能
- コールシナリオ 2: ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ コール転送 -- エージェント応答可能
- コールシナリオ 3: 直接コールのコンサルタティブ会議
- コールシナリオ 4: コンサルタティブ コール

コールシナリオ 1: ICM でルーティングされたコールのブラインド転送 -- エージェント応答不可能

この例では、エージェント A にスキルグループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。エージェント A はダイヤル番号計画（スクリプトにアクセスする）に基づいてスキルグループ X を選択し、ブラインド転送を開始および完了します。エージェント A のスキルグループ Y に対する InternalCalls および TransfOut フィールドが増加します。まとめが完了すると、エージェント A のスキルグループ Y に対する CallsHandled が増加します。

スキルグループ X に応答可能なエージェントがないため、コールは IVR に転送されます（IVR の状態は表示されない）。スキルグループ X のエージェント B が応答可能になると、IVR によってコールがエージェント B にルーティングされます。エージェント B がコールに応答した後、コールが切断されてまとめが完了します。

ICM でルーティングされたコールのブラインド転送： エージェント A によるエージェント B への転送

スキルグループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled	CallsHandled
InternalCall	
TransferOut	

コール シナリオ 2：ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ転送 -- エージェント応答不可能

この例では、エージェント A にスキル グループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。エージェント A はダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への転送を開始するように要求されます。エージェント B が転送されたコールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は転送を完了します。エージェント A のスキル グループ Y に対する InternalCall および TransferOut フィールドが増加します。まとめが完了すると、エージェント A のスキル グループ Y に対する CallsHandled フィールドが増加します。

これにより、エージェント B が顧客と通話します。コールが切断されてまとめが完了すると、エージェント B のスキル グループ X に対する CallsHandled および TransferIn が増加します。

ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ転送 エージェント A によるエージェント B への転送	
スキル グループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド	スキル グループ X に対して増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled	CallsHandled
InternalCall	TransferIn
TransferOut	

コール シナリオ 3：直接コールのコンサルタティブ会議

この例では、直接コールがエージェント A の ACD の内線番号に着信します。

エージェント A は、ダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への会議を開始するように要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は会議を完了します。エージェント A は会議から切断されます。

エージェント A のデフォルトのスキル グループに対する InternalCalls、ConferenceOut、および InternalCallsRcvd フィールドが増加します。

エージェント B または顧客が切断します。エージェント B のデフォルトのスキル グループに対する InterCallsRcvd および Conference Out が増加します。

直接コールのコンサルタティブ会議 エージェント A とエージェント B の会議の開始	
デフォルトのスキル グループに対して増加するエージェント A のフィールド	デフォルトのスキル グループに対して増加するエージェント B のフィールド
InternalCallRcvd	InternalCallsRcvd
InternalCall	ConferenceIn
ConferenceOut	

コール シナリオ 4：コンサルタティブ コール

この例では、エージェント A にスキル グループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。

エージェント A は、ダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への会議を開始するように要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は [Reconnect] ボタンを有効にしてエージェント B を切断し、エージェント A と顧客との通話を再開します。エージェント B のスキル グループ X に対する InternalCall フィールドが増加します。

エージェント A はコールから切断されます。まとめが完了した後、エージェント A のスキル グループ Y に対する CallsHandled および Consultative Calls フィールドが増加します。

次の表に、コンサルタティブ コールの場合に影響を受けるデータベース フィールドを示します。

コンサルタティブ転送の未完了： エージェント A とエージェント B の会議の開始	
デフォルトのスキル グループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド	スキル グループ X に対して増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled	CallsHandled
InternalCall	
ConsultativeCalls	

転送および会議を設定する方法

転送コールおよび会議コールは、次の 2 通りの方法で設定できます。エージェントは、宛先の内線番号を直接ダイヤルすることにより、別のエージェントまたは担当者にコールを手動で転送できます（推奨されていません）。また、エージェントは、ダイヤル番号計画を使用して、転送コールまたは会議コールを処理するために設計されているルーティング スクリプトにアクセスできます（推奨されています）。

IPCC では、ダイヤル番号計画を使用してコール転送を設定する方法を推奨していますが、その理由は次のとおりです。

- サービス、ルート、またはコール タイプが転送コールに割り当てられている。
- 宛先エージェントへの転送コールは、転送スクリプトでコールがキューイングされるスキル グループについて記録される。
- CallsHandled が増加する。
- まとめがサポートされている。
- コール コンテキスト情報が保持される。

したがって、転送コールには Dialed Number Plan (DNP; ダイヤル番号計画) を使用してください。

コール転送を設定する場合の設定の推奨事項は、次のとおりです。

- スキル グループへの転送の設定
- エージェントへの転送の設定

スキルグループへの転送の設定

次に、スキルグループへの転送に対して推奨される設定手順を示します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	ダイヤル番号計画を設定します。 例： [Tools]>[Bulk Configuration]>[Edit]>[Dialed Number Plan Bulk Edit] を選択します。	コールの転送先となる各スキルグループを識別し、特定のダイヤル番号に関連付けます。 スキルグループへの IPCC 転送のためのダイヤル番号計画を設定する場合、コールの転送先となるスキルグループそれぞれに次のエントリが定義されていることを確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • [Post route] が [Yes] に設定されている。 • [Dialed Plan type] が [PBX] に設定されている。
ステップ 2	[Agent Desk Settings] で [Dialed Number Plan] を指定します (スキルグループへの転送)。 例： [Enterprise]>[Agent Desk Settings list] を選択します。[Agent Desk Setting List] ダイアログボックスが表示されます。	コールのタイプがダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるようにします。 ダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるコールに対して、すべての発信許可オプションを選択します。指定されたダイヤル番号計画タイプに対応するタイプについて [Outbound Access] チェックボックスがオフになっている場合、エージェントは、ダイヤル番号計画のワイルドカードパターンに一致するコールを発信できません。ダイヤル番号計画は、IPCC ソフトフォンを使用して発信されたコールにだけ適用されます。
ステップ 3	スキルグループへの転送に使用するルーティングスクリプトを作成します。	転送コールおよび会議コールが適切なスキルグループにルーティングされるようにします。スキルグループへの転送の処理に使用されるルーティングスクリプトには、Queue to Skill Group ノードが含まれている必要があります。

エージェントへのコール転送の設定

ダイヤル番号計画を使用してエージェントへの転送を設定すると、次のことが保証されます。

- 通話時間がデフォルトスキルグループに属する。
- Internal Calls が増加する。
- TransferIn が増加する。

エージェントへのコール転送を設定する場合の設定およびスクリプトの推奨事項は、次のとおりです。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	ダイヤル番号計画を設定します。 例： [Tools]>[Bulk Configuration]>[Edit]>[Dialed Number Plan Bulk Edit] を選択します。	ダイヤル番号を適切なルーティングスクリプトに関連付ける必要があります。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 2	<p>[Agent Desk Settings] で [Dialed Number Plan] を識別します (スキルグループへの転送)。</p> <p>例： [Enterprise]>[Agent Desk Settings list] を選択します。[Agent Desk Setting List] ダイアログ ボックスが表示されます。</p>	<p>コールのタイプがダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるようにします。</p> <p>ダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるコールに対して、すべての発信許可オプションを選択します。指定されたダイヤル番号計画タイプに対応するタイプについて [Outbound Access] チェックボックスがオフになっている場合、エージェントは、ダイヤル番号計画のワイルドカード パターンに一致するコールを発信できません。ダイヤル番号計画は、IPCC ソフトフォンを使用して発信されたコールにだけ適用されます。</p>
ステップ 3	エージェントへの転送に使用するルーティングスクリプトを作成します。	転送コールおよび会議コールが適切なエージェントにキューイングされるようにします。エージェントへの転送の処理に使用されるルーティング スクリプトには、Queue to Agent ノードが含まれている必要があります。

その他の参照先

転送および会議の詳細は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
転送および会議に使用するスクリプト	『Cisco ICM Software: Routing and Scripting Guide』
ダイヤル番号計画	ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ ダイヤル番号計画、31 ページ
Agent Desk Setting	ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ



レポート要求への対応

WebView で提供されている IPCC レポート テンプレートは、顧客の特定のレポート要求を解決するために使用します。独自のレポート要件を満たしている特定のテンプレートがあり、より多くの情報を必要としている場合や、テンプレートを変更する場合には、システムに用意されている All Fields テンプレートを使用できます。All Fields テンプレートを使用すると、レポートに関連付けられているデータベース テーブルのすべてのフィールドを含むレポートが生成されます。任意の All Fields テンプレートを Excel のスプレッドシートにエクスポートして、必要に応じてレポートを変更したり、InfoMaker などのサードパーティのツールを使用して、レポートをカスタマイズすることもできます。

汎用の IPCC テンプレートでは独自の要件を十分に満たすことができず、また、All Fields レポートで情報が提供されていない場合は、Cisco Professional Services または他のシスコ正規パートナーに追加サポートを要求してください。

内容

- [エージェントの可視性](#)
- [コンタクトセンターのリソースの予測およびスケジュール](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスの測定](#)
- [エージェントのパフォーマンスの測定](#)
- [スキルグループのパフォーマンスの測定](#)
- [システム調整](#)

エージェントの可視性

スーパーバイザは、自分のエージェントがログインしており、コールを効率的に処理していることを知っておく必要があります。また、スーパーバイザは、スキルグループキューを監視して、各スキルグループが適切にキューに含まれていることを保証できる必要があります。生成するレポートは、使用しているエージェントの構成方法、およびエージェントごとに表示する情報のタイプによって異なります。

この項では、エージェントの可視性に関する次の情報について説明します。

- [エージェントのレポート方法](#)
- [表示する情報](#)
- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [IPCC エージェント レポートのサンプル](#)

エージェントのレポート方法

エージェントのアクティビティを表示するために選択する必要がある IPCC レポート テンプレートは、組織内でのロールによって異なります。シスコでは、異なるユーザの要求を満たすように設計されたさまざまなレポート テンプレートを提供しています。

エージェントは、次のようなレポート カテゴリで構成されます。

- **個々のエージェント。**コンタクトセンター内の各所に配置されているすべてのエージェントに対して全体的な責任を持つコンタクトセンター管理者は、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。
- **ペリフェラル。**エンタープライズ内の特定のサイトに対して責任を持つコンタクトセンター管理者は、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。IPCC 環境では、各サイトは1つ以上のペリフェラルによって指定されます。この区分でレポートを行うレポート テンプレートを選択した場合は、エージェントのアクティビティを表示するペリフェラルを選択する必要があります。
- **チーム。**エージェントのチームを管理するコールセンタースーパーバイザは、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。この区分でレポートを行うレポート テンプレートを選択した場合は、エージェントのアクティビティを表示するチームを選択する必要があります。
- **スキルグループ。**特定のスキルグループに対して責任を持つコールセンタースーパーバイザまたはチームリーダーは、このエージェント区分を使用すると便利です。このエージェント区分を使用してレポートを作成する場合には、目的のスキルグループを選択する必要があります。また、エージェントの可視性に対するレポート要件の1つがキュー管理である場合は、このレポートカテゴリも選択します。この場合は、この項で推奨しているエージェントグループに関係なく、エージェントスキルグループテンプレートが最適である可能性があります。



(注)

重要：「エージェント > スキルグループ別」テンプレートでは、1つのペリフェラルに属しているスキルグループだけがレポートされます。エンタープライズスキルグループ（さまざまなサイトに配置されているスキルグループ、または1つのサイト内か複数のMRD上の複数のペリフェラル）に関してレポートする必要がある場合には、エンタープライズスキルグループレポートテンプレートを使用する必要があります。

表示する情報

ほとんどの場合、エージェント カテゴリごとに提供されているリアルタイム テンプレートでは、同じ情報が共有されています。表示内容は、次のとおりです。

- エージェントの現在の状態
- エージェントの状態の継続時間
- タスクの情報
- ログイン時間

リアルタイム レポートには、エージェントの現在の状態など、システムにログインしているエージェントの情報が含まれています（エージェントが長時間に渡ってある状態になっている場合に強調表示するために、しきい値を設定できます）。

エージェントがログアウトすると、このエージェントは、エージェント リアルタイム レポートには含まれません。ログアウトしたエージェントを監視する場合は、perskg29 : Peripheral Skill Group Logout Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のスキル グループの、現在ログアウトしているすべてのエージェントをレポートするためのものです。

使用する必要があるレポート カテゴリ

エージェント レポートに使用できる WebView IPCC テンプレートをすべて表示するには、WebView のメニューから [エージェント] を選択します。次の表では、さまざまな要求に基づいて、どのレポート カテゴリを使用する必要があるかについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
個々のエージェント	エージェント > エージェント別
特定のペリフェラルに属しているエージェント	エージェント > ペリフェラル別
特定のスキル グループで作業するエージェント	エージェント > スキル グループ別
特定のチームに属するエージェント	エージェント > チーム別

IPCC エージェント レポートのサンプル

WebView は、エージェントのアクティビティに関する数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。この項では、エージェント情報を提供するために一般的に使用される一部のテンプレートについて説明します。

個々のエージェントのリアルタイム情報を表示する場合

agent20 : Agent Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、現在のスキル グループ、エージェントの状態、およびタスクの方向をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

このテンプレートを使用する場合は、表示するアクティビティを持つエージェントを選択する必要があります。

Peripheral Agent Real Time Report

Agent Name Media	Extension	Log On DateTime	Agent State	Active Skill Group	Supv Assist Reqstd	Duration In Current State
Agent1500, Settings_2						
Cisco_Voice	9000	11/18/2002 11:29:22	TALKING	IPCC_PG1_1.Benefits.pri	No	00:19:42
Agent9000, Default						
Cisco_Voice	2500	11/18/2002 09:06:38	TALKING	IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro	No	00:19:46

Run Date: 11/18/02 11:53:37 AM EST
Report name: Untitled Report

Copyright © 1999-2002 Cisco Systems, Inc

Reason Code	Available In MRD	Direction	Destination
NONE	0 In		0
NONE	0 Out		0

Template name: agent20
Run by: geoqaspr40/ebiron

ペリフェラルによって構成されているエージェントを表示する場合

agtper20 : Agent Peripheral Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のペリフェラルのエージェントの現在のアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント]>[ペリフェラル別] を選択します。

図 9 agtper20 : Agent Peripheral Real Time

Disable automatic screen refresh

[Open this report in a new window](#)

Agent Peripheral Real Time Report

Peripheral Agent Name	Media	Extension	Log On DateTime	Active Skill Group	Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Available In MRD	Direction
IPCC_PG1_1 (5000)									
Agent1501, Settings_2									
Cisco_Voice									
		9000	01/17/2003 10:43:02	IPCC_PG1_1.Default_Skill_Gro.pri	TALKING	01:55:31	None	No	OTHER
TeamB, Agent4003									
Cisco_Voice									
		9001	01/17/2003 10:42:34	IPCC_PG1_1.Supervisor.pri	TALKING	01:55:25	None	No	OTHER

Run Date: 1/17/03 3:59:45 PM EST
Report name: Untitled Report

Template name: agtper20
Run by: geoqaspr40/bfavini

Copyright © 1999-2003 Cisco Systems, Inc

Active Skill Group	Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Available In MRD	Direction	Destination	Supv Assist Reqstd
CC_PG1_1.Default_Skill_Gro.pri	TALKING	01:55:51	None	No	OTHER	Not Applicable	No
CC_PG1_1.Supervisor.pri	TALKING	01:55:45	None	No	OTHER	Not Applicable	No

Template name: agtper20
Run by: geoqaspr40/bfavini

スキルグループによって構成されているエージェントを表示する場合

agtsk20 : Agent Skill Group Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、選択したスキルグループのエージェントのログオン時間、状態、およびタスクの方向をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [スキルグループ別] を選択します。

マルチセッション エージェントは、一度に複数のタスクを処理できます。したがって、エージェントの状態に関する情報は、このレポートの 2 つのフィールド [Available in MRD] および [Agent State] から収集する必要があります。

追加情報 :

関連トピック	タイトル
マルチチャネル エージェントの状態および応答可能状況	マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況, 58 ページ

Agent Skill Group Real Time Report

Agent Name Skill Group	Media	Available In MRD	Queued Now	Active Tasks	Extension	Log On DateTime
agent1, bc			0			
M4_CM1_PG_1.Cisco_BC defau.13859 (5052)	Cisco_BC	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:50
M4_CM1_PG_1.Cisco_Voice de 61719 (5058)	Cisco_Voice	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:52
M4_CM1_PG_1.Cisco_Voice de 61719 (5058)	Cisco_Voice	NO		0		12/18/2002 11:23:52
M4_PG3.5003.bc1 (6404)	Cisco_BC	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:50
M4_PG3.5003.bc1 (6404)	Cisco_BC	NO		0		12/18/2002 11:23:50

Run Date: 12/18/02 11:50:09 AM EST
Report name: Untitled Report

Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Direction	Destination	Supv Assist Reqstd
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:14:22	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:14:22	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No

Template name: agtskg20

追加情報：

関連トピック	タイトル
マルチチャネル エージェントの状態および応答可能状況	マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況, 58 ページ

チームで構成されているエージェントのリアルタイム情報を表示する場合

agteam20 : *Agent Team Real Time* テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のチームのエージェントのログイン時間および状態をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [チーム別] を選択します。

Agent Team Real Time Report

Agent Team	Media	Extension	Active Skill Group	Log On DateTime	Agent State
Supervisor	Agent Name				
DeskTop_Services_Team					
Agent1500, Default					
	Cisco_Voice				
	Agent9000, Default	2500	IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro	11/18/2002 09:06:38	TALKING
HR_Team					
Team8, Agent4003					
	Cisco_Voice				
	Agent1500, Settings_2	9000	IPCC_PG1_1.Benefits.pri	11/18/2002 11:29:22	TALKING

Run Date: 11/18/02 11:52:15 AM EST

Report name: Untitled Report

Reason Code	Available In MRD	Direction	Destination
NONE	0 In		0
NONE	0 Out		0

Template name: agent20

Run by: geoqaspr40/ebiron

ログアウトしたエージェントのリアルタイム情報を（スキルグループ別に）表示する場合

perskg29 : *Peripheral Skill Group Logout Real Time* テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のペリフェラル スキル グループのログアウトしたエージェントをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Logout Real Time	
Media	Agent
Skill Group	
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.Cisco_Voice.Super.pri (5106)	
	Default Agent1500
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro (5078)	
	Agent 9003
	Default Agent9000
	Default Agent9001
	Default Agent9002
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.IT (5076)	
	Agent 9003
	Default Agent9000
	Default Agent9001
	Default Agent9002
Run Date: 12/16/02 1:02:40 PM EST	Template name: perskg29
Report name: Untitled Report	Run by: geoqaspr40/ebiron
Copyright © 1999-2003 Cisco Systems, Inc	

コンタクトセンターのリソースの予測およびスケジュール

エージェントの休憩をスケジュールするには、コンタクトセンターの管理者は、特定のスキルグループのエージェントの混雑する時間帯と暇な時間帯を認識しておく必要があります。エージェントおよびスキルグループの履歴レポートから収集した情報を使用すると、コンタクトセンターの負荷を予測できます。この情報は、コンタクトセンターのリソースのスケジュールを計画するのに役立ちます。

この項では、リソースの予測およびスケジュールに関する次の情報について説明します。

- [選択する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [リソースの負荷予測およびスケジュールに必要な情報](#)
- [IPCC 予測テンプレートおよびスケジュール テンプレートのサンプル](#)

選択する必要があるレポート カテゴリ

リソースの負荷を予測してスケジュールを計画するには、エージェントが属するスキルグループごとに、エージェントのパフォーマンスおよびタスクの概要を理解しておく必要があります。エージェントのパフォーマンス情報は、1日ごとのエージェントのアクティビティ内にあります。エージェントのパフォーマンス レポートは、各エージェント レポート カテゴリにあります。

各スキルグループのコールの要約は、ペリフェラル スキルグループまたはエンタープライズ スキルグループのコールの日次要約レポートにあります。

次の表では、さまざまな要件を満たすために使用する必要があるレポート カテゴリについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
各エージェントのコールの要約	エージェント
各スキルグループのコールの要約	スキルグループ

リソースの負荷予測およびスケジュールに必要な情報

次のエージェント パフォーマンス情報は、エージェントがどの程度忙しいかを理解するのに役立ちます。

- AvailableTime
- Talk/Active Time
- Not Ready Time

次のコールの要約情報は、スキルグループがどの程度忙しいかを理解するのに役立ちます。

- Tasks Offered
- Tasks Abandoned
- Tasks Handled
- Tasks Queued

リソースの負荷を予測してスケジュールを計画するには、現在のリソースの使用状況および使用場所を記述したレポートを生成する必要があります。

IPCC 予測テンプレートおよびスケジュール テンプレートのサンプル

WebView は、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。これらのレポートを使用すると、コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに役立つ情報を取得できます。この項では、使用可能な一部のテンプレートについて説明します。

エージェントの 1 日ごとのタスク統計を収集する場合

agent22 : Agent Task Summary Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとに収集される、すべてのペリフェラルのエージェントに関するタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

Agent Task Summary Daily Report

From: 12/1/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Handled	Internal In	Transfer In	Conf In	Redirect No Answer	Aban While Offer	Hold	Aban Hold	External Out	Internal Out
Media	Datetime										
TeamA, Agent4002											
Cisco_Voice											
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)											
	12/03/2002	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	12/06/2002	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Skill Group Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	Media Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	Agent Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
TeamB, Agent4003											
Cisco_Voice											
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)											
	12/06/2002	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Skill Group Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Media Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Agent Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Report Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Run Date: 12/16/02 1:44:13 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer Out	Internal Hold	Conf Out	Consult	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0

Template name: agent22

1 日間隔でレポートされるスキルグループのタスク統計を収集する場合

perskg22 : *Peripheral Skill Group Task Summary Daily* テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとに収集される、選択したペリフェラルのスキルグループのタスクの要約データをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Task Summary Daily Report

From: 12/16/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Media	Offered	Queued	Aban in Queue	% Aban	Aban Ring	Redirect No Answer	Handled	% Handled	Internal In	External Out	Internal Out
Cisco_Email											
IPIVR_PG1_1.Cisco_Email.de.01620 (5096)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
MSC											
IPIVR_PG1_1.MSC.default.15700 (5129)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
SSC											
IPIVR_PG1_1.SSC.default.57029 (5134)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Report Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:13:39 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer In	Transfer Out	Conf In	Conf Out	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

コンタクトセンターのパフォーマンスの測定

リアルタイムレポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、コンタクトセンターの稼働効率を測定できます。

この項では、コンタクトセンターのパフォーマンスに関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

コンタクトセンターの稼働効率を測定するには、次のレポート カテゴリを使用します。

目的	使用するレポート カテゴリ
コンタクトセンタの着信番号のメトリック表示	コール タイプ
IVR サービスに基づくコンタクトセンターのパフォーマンスの測定	サービス > ペリフェラル

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するメトリックは、次のとおりです。

- サービス レベル
- 平均応答速度
- 放棄待機時間
- 放棄タスクのパーセンテージ
- キューで待機していたタスクのパーセンテージ

放棄待機時間を除き、これらのすべてのメトリックは、30 分ごとまたは 1 日ごとのコール タイプレポートで提供されます。放棄待機時間をレポートするには、persvc20: Peripheral Service IVR Queue Half Hour レポートまたは persvc21: Peripheral Service IVR Queue Daily テンプレートを使用します。

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル

WebView は、予測およびスケジュールに関連する情報を提供する、数多くの異なるリアルタイムレポートおよび履歴レポートを提供しています。

1 日間隔で IVR アクティビティをレポートする場合

persvc21: Peripheral Service IVR Queue Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、IVR サービスの 1 日ごとのアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

Peripheral Service IVR Queue Daily Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks Offered	Aban Short Tasks	Avg Aban Wait	Tasks Aban	Total Aban Wait Time	Service Level	Routed To Agents
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC (5016)							
11/01/2002	3	0	00:01:04	1	00:01:04	33.33%	0
11/04/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/05/2002	3	0	00:00:00	0	00:00:00	66.67%	0
11/07/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/08/2002	2	0	00:00:00	0	00:00:00	100.00%	0
11/09/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/10/2002	1	1	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/18/2002	1	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
Service Summary	10	1	00:01:04	1	00:01:04	55.56%	0
Report Summary	10	1	00:01:04	1	00:01:04	55.56%	0

Run Date: 11/18/02 10:01:01 AM EST
Report name: Untitled Report

30分間隔でIVRセルフサービスアクティビティをレポートする場合

persvc22 : Peripheral Service IVR Self-Service Half-Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30分間隔でレポートされるIVRセルフサービスアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebViewのメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

Peripheral Service IVR Self-Service Half Hour Report

From: 11/17/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks			Routed To Agents	AHT	Total Aban Wait Time	Avg Aban Wait
	Offered	Handled	Aban				
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC							
11/18/2002 07:30:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 08:00:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 08:30:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 09:00:00	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Service Summary	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Report Summary	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00

Run Date: 11/18/02 9:51:43 AM EST
Report name: Untitled Report

persvc23 : Peripheral Service IVR Self-Service Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1日ごとに収集される、選択したペリフェラルのスキルグループのタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebViewのメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

このテンプレートを使用する場合は、IVRサービスアクティビティを表示するペリフェラルを選択する必要があります。

Peripheral Service IVR Self-Service Daily Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks			Routed To Agents	AHT	Total Aban Wait Time	Avg Aban Wait
	Offered	Handled	Aban				
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC							
11/01/2002	3	2	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04
11/04/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/05/2002	3	3	0	0	00:00:01	00:00:00	00:00:00
11/07/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/08/2002	2	2	0	0	00:00:01	00:00:00	00:00:00
11/09/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/10/2002	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Service Summary	10	8	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04
Report Summary	10	8	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04

Run Date: 11/18/02 9:51:18 AM EST
Report name: Untitled Report

30分間隔でレポートされるコールタイプ情報を収集する場合

caltyp21 : Call Type Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30分間隔でレポートされるコールタイプアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebViewのメニューから「コールタイプ」を選択します。

Call Type Half Hour Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/30/2002 23:59:00

Enterprise Name/ DateTime	Service Level	Aban Within Service Level	ASA	Tasks				Return		Default Treatment
				Offered	Queued	Handled	Aban	Busy	Ring	
Collab_Tasks (5017)										
11/01/2002 13:30:00	100.00%		0 00:00:00	2	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 14:00:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 14:30:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 15:00:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 15:30:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 17:00:00	100.00%		0 00:00:00	8	2	0	0	0	0	0
Call Type Summary			0 00:00:00	10	2	0	0	0	0	0
Report Summary			0 00:00:00	10	2	0	0	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:18:15 PM EST
Report name: Untitled Report

Network Routed	Overflow Out	% Queued	% Aban	Avg Aban Delay Time
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	25.00%	0.00%	00:00:00
0	0	20.00%	0.00%	00:00:00
0	0	20.00%	0.00%	00:00:00

Template name: caltyp21
Run by: geoqaspr40/ebiron

エージェントのパフォーマンスの測定

リアルタイム レポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、個々のエージェントの稼働効率を測定できます。

この項では、エージェントのパフォーマンスの測定に関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [エージェントのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [エージェントのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

選択する必要があるカテゴリは、表示するデータのタイプによって異なります。

目的	使用するカテゴリ
エージェントの全体のパフォーマンスの測定	エージェント > エージェント別
特定のチームの各エージェントのパフォーマンスの測定	エージェント > エージェント チーム別
特定のスキル グループの各エージェントのパフォーマンス状況の表示	エージェント > スキル グループ別

エージェントのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

エージェントのパフォーマンスを測定するには、コンタクト センターの管理者は、次の項目を判断する必要があります。

- エージェントが受信したタスクの数
- エージェントがこれらのタスクに費やした時間
- エージェントの電話を呼び出している間にタスクが放棄されたかどうか
- エージェントの電話からタスクがリダイレクトされたかどうか
- Hold 状態にされている間にタスクが放棄されたかどうか
- エージェントが転送したタスクの数
- エージェントが受信した転送タスクの数
- エージェントが Not Ready 状態であった時間
- エージェントが別のエージェントに問い合わせた回数

エージェントのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル

WebView は、エージェントのパフォーマンスに関連する情報を提供する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

すべてのエージェントの統計を表示する場合

agent21 : Peripheral Agent Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分ごとにエージェントのタスク アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

Agent Task Summary Half Hour Report

From: 12/1/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Handled	Internal In	Transfer In	Conf In	Redirect No Answer	Aban While Offer	Hold	Aban Hold	External Out
Media	Datetime									

TeamA, Agent4002

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)

12/03/2002 15:00:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:30:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Media Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Agent Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

TeamB, Agent4003

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)

12/06/2002 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agent Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Report Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:42:03 PM EST

Report name: Untitled Report

Internal Out	Transfer Out	Internal Hold	Conf Out	Consult	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	2	0	0
1	0	0	0	0	0	2	0	0
1	0	0	0	0	0	2	0	0

エージェントのパフォーマンスの測定

ペリフェラルごとにエージェントの統計を表示する場合

agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のペリフェラルのエージェントのタスク アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [ペリフェラル別] を選択します。

Agent Peripheral Task Summary Half Hour Report

From: 1/1/2003 00:00:00 To: 1/17/2003 23:59:00

Peripheral	Media	Handled	Internal In	Transfer In	Conf In	Redirect No Answer	Aban While Offer	Hold	Aban Hold	External Out	Internal Out	Transfer Out
Agent Name	DateTime											
IPCC_PG1_1 (5000)												
Agent1500, Settings_2(5021)												
Cisco_Voice												
	01/07/2003 08:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/09/2003 12:30:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/09/2003 17:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/09/2003 17:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
	Media Summary:	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
	Agent Summary:	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8

Agent1501, Settings_2(5022)

Cisco_Voice												
	01/09/2003 17:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/09/2003 17:30:00	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	01/13/2003 10:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/13/2003 11:30:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/13/2003 12:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/13/2003 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	01/13/2003 13:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Transfer Out	Internal Hold	Conf Out	Consult	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
--------------	---------------	----------	---------	-------------	--------------	----------	-----------

0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	3	1	0	0	4	1	0
0	3	1	0	0	4	1	0
0	3	1	0	0	4	1	0

0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

スキルグループごとにエージェントの統計を表示する場合

agtskg21:Agent Skill Group Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のスキルグループのエージェントのタスク アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [スキルグループ別] を選択します。

Agent Skill Group Task Summary Half Hour Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/30/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Log On	Handled	Direct In	External Out	Internal Out	Transfer Out	Conf Out	Consult	On Hold	Transfer In	Conf In
Media	Date Time	Duration	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time

TeamA, Agent402

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5092													
11/04/2002 14:00:00	00:07:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/04/2002 14:30:00	00:01:36	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/05/2002 11:30:00	00:03:09	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/05/2002 12:00:00	00:29:59	1	00:01:34	1	00:01:34	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/05/2002 12:30:00	00:01:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/09/2002 10:00:00	00:06:02	3	00:01:15	3	00:01:15	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/10/2002 11:30:00	00:03:11	1	00:01:04	1	00:01:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/22/2002 09:00:00	00:04:40	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1
11/22/2002 09:30:00	00:24:11	0	00:00:00	1	00:25:55	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
Skill Group Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1
Media Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1
Agent Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1

TeamB, Agent403

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5103													
11/09/2002 10:00:00	00:03:51	2	00:00:53	2	00:00:53	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
11/10/2002 11:30:00	00:02:38	1	00:01:03	1	00:01:03	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
Skill Group Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
Media Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
Agent Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
Report Summary	01:27:43	8	00:05:49	5	00:31:44	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1

Run Date: 12/16/02 1:22:21 PM EST
Report name: Untitled Report

Template name: agtskg21
Run by: geoqaspr40/ebiron

スキルグループのパフォーマンスの測定

リアルタイム レポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、組織の特定のスキルグループの稼働効率を測定できます。


この項では、スキルグループのパフォーマンスの測定に関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [スキルグループのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [スキルグループのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

スキルグループが1つのペリフェラルに限定されている場合は、Peripheral Skill Group レポート テンプレートを使用する必要があります。ただし、スキルグループがペリフェラルまたは MRD に分散して存在している場合は、システムにエンタープライズ スキルグループを作成する必要があります。この場合、スキルグループのパフォーマンスを測定するには、エンタープライズ スキルグループのレポート テンプレートを使用する必要があります。

次の表では、さまざまな要求に応じて使用する必要があるレポート カテゴリについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
1つのペリフェラルに限定されたスキルグループ	スキルグループ > ペリフェラル
ペリフェラル間のスキルグループ	スキルグループ > エンタープライズ
	 <p>(注) 複数のペリフェラルに分散しているスキルグループをサポートするには、システムにエンタープライズ スキルグループをセットアップする必要があります。この場合以外は、システム管理者に連絡してください。</p>

スキルグループのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

スキルグループのパフォーマンスを測定するのに役立つメトリックは、次のとおりです。

- ASA
- 放棄コール
- 無応答時にリダイレクトされたタスク
- 処理コール
- 処理されたタスクのパーセンテージ
- 放棄タスクのパーセンテージ
- 呼び出し中のコールの放棄タスク
- サービス レベル

(サービス レベルを除く) すべてのメトリックは、Peripheral Skill Group Call Summary Half Hour レポートまたは Peripheral Skill Group Call Summary Daily レポート、および Enterprise Skill Group Call Summary Half Hour または Enterprise Skill Group Call Summary Daily レポートで使用できます。サービス レベルの場合は、Peripheral Service IVR Queue Daily レポートを使用する必要があります (この場合は、スキルグループごとに、必ずサービスを1つ定義してください)。

スキルグループのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル

WebView は、スキルグループの情報を提供する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

30 分間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループの統計を表示する場合

perskg21 :Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループのタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Agent Skill Group Task Summary Half Hour Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/30/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Log On	Handled	Direct In	External Out	Internal Out	Transfer	Conf	Consult	On Hold	Transfer	Conf
Media	Date Time	Duration	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	In	In
TeamA, Agent4002												
Cisco_Voice												
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5092												
	11/04/2002 14:00:00	00:07:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/04/2002 14:30:00	00:01:36	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/05/2002 11:30:00	00:03:09	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/05/2002 12:00:00	00:29:59	1	00:01:34	1	00:01:34	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/05/2002 12:30:00	00:01:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/09/2002 10:00:00	00:06:02	3	00:01:15	3	00:01:15	1	00:00:28	0	00:00:00	0	0
	11/10/2002 11:30:00	00:03:11	1	00:01:04	1	00:01:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/22/2002 09:00:00	00:04:40	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	1
	11/22/2002 09:30:00	00:24:11	0	00:00:00	1	00:25:55	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	Skill Group Summary	01:21:14	5	00:03:53	6	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	1
	Media Summary	01:21:14	5	00:03:53	6	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	1
	Agent Summary	01:21:14	5	00:03:53	6	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	1

TeamB, Agent4003

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5103												
	11/09/2002 10:00:00	00:03:51	2	00:00:53	2	00:00:53	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	11/10/2002 11:30:00	00:02:38	1	00:01:03	1	00:01:03	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	Skill Group Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	Media Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	Agent Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0
	Report Summary	01:27:43	8	00:05:49	9	00:31:44	1	00:00:28	0	00:00:00	0	1

Run Date: 12/16/02 1:22:21 PM EST

Report name: Untitled Report

Template name: agtskg21

Run by: geoqaspr40/ebiron

Transfer In	Transfer Out	Conf In	Conf Out	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

1 日間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループの統計を表示する場合

perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループのタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Task Summary Daily Report

From: 12/16/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Media	Offered	Queued	Aban in Queue	% Aban	Aban Ring	Redirect No Answer	Handled	% Handled	Internal In	External Out	Internal Out
Cisco_Email											
IPIVR_PG1_1.Cisco_Email.de.01620 (5096)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
MSC											
IPIVR_PG1_1.MSC.default.15700 (5129)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
SSC											
IPIVR_PG1_1.SSC.default.57029 (5134)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Report Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:13:39 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer In	Transfer Out	Conf In	Conf Out	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

30分間隔でスキルグループごとにエージェントのパフォーマンスをレポートする場合

perskg23 : *Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour* テンプレートを使用します。このテンプレートは、30分間隔でレポートされる、各スキルグループのエージェントのパフォーマンスをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebViewのメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour Report

From: 11/10/2002 00:00:00 To: 11/16/2002 23:59:00

Media	Log On	% Not Ready	% Avail	% Active	% Wrap	% Utilization	ASA	AHT	Avg Active	AWT	Aban	Sugv	Emerg	Barge	Intercept
Skill Group	Duration	Time	Time	Time	Time				Time		Hold	Assist	Assist	In	
BC															
IPCC_PG1_1.BC.default.24680 (5135)															
11/10/2002 14:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/10/2002 15:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002 16:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002 17:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002 18:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002 18:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002 17:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002 18:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002 16:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002 17:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002 15:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002 16:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0

1日間隔でスキルグループごとにエージェントのパフォーマンスをレポートする場合

perskg24 : *Peripheral Skill Group Performance Summary Daily* テンプレートを使用します。このテンプレートは、1日ごとにレポートされる、各スキルグループのエージェントのパフォーマンスをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebViewのメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Performance Summary Daily Report

From: 11/10/2002 00:00:00 To: 11/16/2002 23:59:00

Media	Log On	% Not Ready	% Avail	% Active	% Wrap	% Utilization	ASA	AHT	Avg Active	AWT	Aban	Sugv	Emerg	Barge	Intercept
Skill Group	Duration	Time	Time	Time	Time				Time		Hold	Assist	Assist	In	
BC															
IPCC_PG1_1.BC.default.24680 (5135)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
IPCC_PG2_1.BC.default.87358 (5136)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Media Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Cisco_Email															
IPCC_PG1_1.5000.Email.Benefits (5157)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0

システム調整

IPCC レポートは、設定内の問題を評価および調整するのに役立ちます。

この項では、システム調整に関する次の情報について説明します。

- システムの稼働状況が最適であることを保証するために必要な情報
- 使用する必要があるレポート カテゴリ
- システム調整のための IPCC レポートのサンプル

システムの稼働状況が最適であることを保証するために必要な情報

IPCC レポートによって提供される情報を使用すると、生産性が最適になるようにコンタクトセンターが設定されているかどうかを判断できます。IPCC レポートを使用すると、次の情報を確認できます。

- 計画どおりに完了しなかったコールの数
- IVR ポートが、すべて使用中のステータスに達した回数
- スキルグループにさらにエージェントをいつ追加する必要があるか、およびすべてのコールがエージェントに正常にルーティングされるかどうか
- 計画どおりに完了しなかったコールの数
- コールタイプレポートのデフォルト ノードの増加分から、スクリプトでエラー状態が発生し、デフォルトの処置を施す必要が生じたコールを特定できます。

IVR ポート ステータス グリッドの履歴レポートには、ポートがすべて使用中であった合計時間が表示されます。すべてのトランクが 30 分以上使用中である状況が、恒常的に発生する場合には、システム管理者に警告してください。これは、キューイング要件を満たすためにより多くの IVR ポートが必要であることを示す、最初の徴候です。

使用する必要があるレポート カテゴリ

数多くの異なる IPCC レポート テンプレートによって、設定の効率を判断するのに必要な情報が提供されます。特に、次のレポートを使用してください。

- トランクグループ (IVR) レポート
- コールタイプレポート
- スキルグループレポート



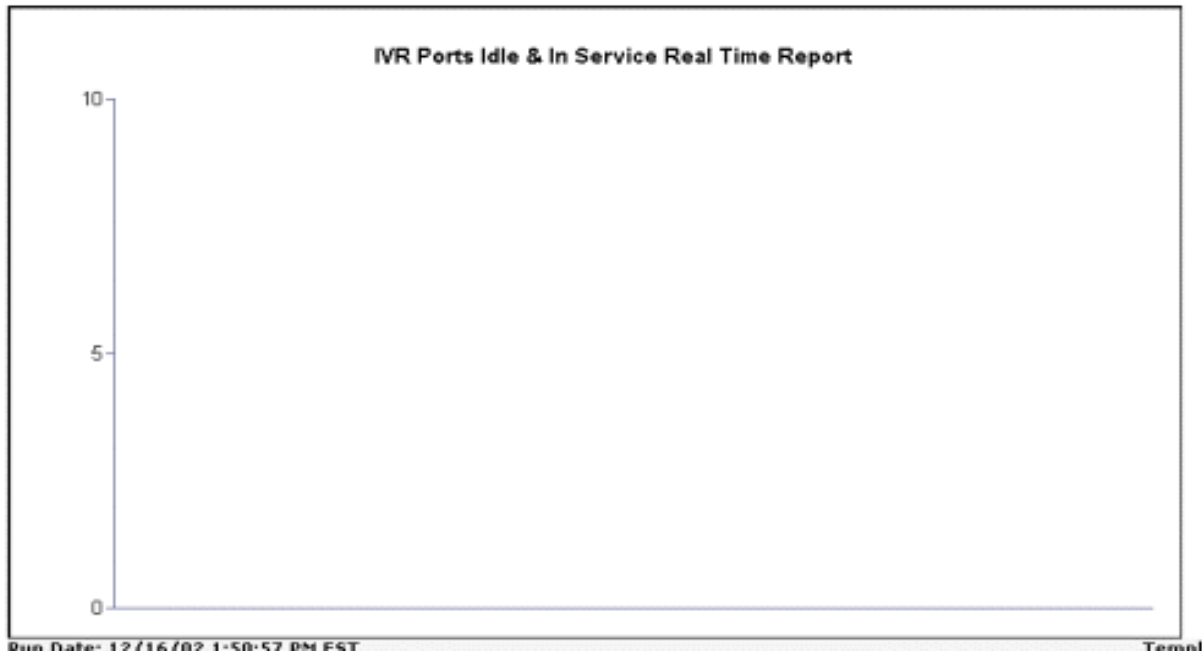
(注) この項で説明されているサンプルは、音声にのみ適用されます。

システム調整のための IPCC レポートのサンプル

WebView は、システム調整を支援する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

アイドル状態の IVR ポートをレポートする場合

trkgrp21 : IVR Ports Idle & In Service Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、アイドル状態であるポートの現在の数、およびサービス中であるポートの現在の数を対比してレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [トランクグループ] > [トランクグループのペリフェラル] を選択します。





IPCC レポートティングの WebView データ

この項では、ICM ソフトウェア WebView の IPCC テンプレートに表示されるレポート データについて説明します。次の表では、レポート データの正確なフィールド名ではなく、レポート データ型を示します。多くの場合、データ フィールドは、画面上のスペースを節約するためにレポートでは短縮形で示されます。

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% abandoned	agteam05 : Agent Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance caltyp21 : Call Type Half Hour Report caltyp22 : Call Type Daily Report entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily
% active/talking agents	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status Real Time
% available agents	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status Real Time
% busy	trkgrp23 : IVR Ports Performance Half Hour
% handled tasks	perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily
% idle	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status
% incoming tasks	agteam04 : Agent Task Detail Activity
% intercept	agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily
% internal hold	agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% internal tasks	agteam04 : Agent Task Detail Activity
% interrupted	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status
% not ready agents	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status Real Time

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% outgoing tasks	agteam04 : Agent Task Detail Activity
% queued tasks	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily
% reserved	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% time abandoned while offer time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time active/talking	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg03 : Enterprise Skill Group Agent Status entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg09 : Peripheral Skill Group Normalized Agent State perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time available	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg03 : Enterprise Skill Group Agent Status entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg09 : Peripheral Skill Group Normalized Agent State perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time busy other	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% time callback messages	agent04 : Agent Task Detail Activity agteam04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity
% time conferenced in tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% time conferenced out tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% time external out tasks	agent04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time handled	agent04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily
% time hold tasks	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily Report#Percent_Hold_Time agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% time idle	entskg03 : Enterprise Skill Group Agent Status
% time incoming hold tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% time internal hold tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% time internal out	agent04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time interrupted	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% time not ready	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg09 : Peripheral Skill Group Normalized Agent State perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% time outgoing hold tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time supervisor assisted tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
% time utilization	entskg05 : Enterprise Skill Group % Utilization of Ready Agents entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg05 : Peripheral Skill Group % Utilization of Ready Agents perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
% time wrap up	agent04 : Agent Task Detail Activity agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg03 : Enterprise Skill Group Agent Status entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily
% utilization 5	perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
% wrap up agents	perskg03 : Peripheral Skill Group Agent State Status Real Time

レポート データ	データが表示されるテンプレート
abandoned hold tasks	agent22 : Agent Task Summary Daily agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
abandoned queue	entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
abandoned queue 30	persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
abandoned queue 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
abandoned queue today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
abandoned ring	agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
abandoned ring time	agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields
abandoned short tasks	persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
abandoned tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
abandoned tasks (続き)	persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
abandoned tasks 30	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
abandoned tasks 5	caltyp20 : Call Type Real Time
abandoned tasks today	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
abandoned wait time	persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily
abandoned while offered average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance

レポート データ	データが表示されるテンプレート
abandoned while offered tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent25 : Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily
abandoned while offered time	agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
abandoned within service level	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily
active in agents	perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
active in tasks	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
active in time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
active in time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
active other agents	perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
active other tasks	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
active other time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields
active other time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
active out agents	perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
active out tasks	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
active out time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
active out time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
active skill group	agent20 : Agent Real Time agteam20 : Agent Team Real Time agtper20 : Agent Peripheral Real Time
active tasks	agteam02 : Agent Team Status agtskg20 : Agent Skill Group Real Time
active time	agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
active time 30	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields
active time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
agent enterprise name	agent03 : Agent Media Logout Status agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status

レポート データ	データが表示されるテンプレート
agent name	agent03 : Agent Media Logout Status agent04 : Agent Task Detail Activity agent05 : Agent Task Detail Performance agent06 : Agent State Trace Detail By Events agent20 : Agent Real Time agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam20 : Agent Team Real Time agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour

レポート データ	データが表示されるテンプレート
agent name (続き)	agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields entskg29 : Enterprise Skill Group Logout Real Time perskg29 : Peripheral Skill Group Logout Real Time
agent out on hold	perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
agent out on hold time	perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
agent out talk time	perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
agent out tasks	perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
agent out time	perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
agent state	agent06 : Agent State Trace Detail By Events agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
agent team	agteam02 : Agent Team Status agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam20 : Agent Team Real Time agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields
agent terminated tasks	agent27 : Agent Historical All Fields Report agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields
all busy 30	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
all busy today	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
all ports busy	trkgrp20 : All Ports Busy Real Time trkgrp22 : IVR Ports Status Real Time trkgrp23 : IVR Ports Performance Half Hour
all trunks busy	trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
answer wait time	agent 27 : Agent Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields caltyp23 : Call Type Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
answer wait time 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
answer wait time 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
answer wait time today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
answered 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
answered 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
answered tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields
answered today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out handle time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
auto out hold tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
auto out hold tasks 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
auto out hold tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
auto out hold time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out talk + hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
auto out talk time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
auto out talk time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out talk time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out talk time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
auto out tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
auto out tasks hold 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks hold time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks hold time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out time	agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
auto out time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
auto out time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
available 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
available agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
available in MRD	agent04 : Agent Task Detail Activity agent20 : Agent Real Time agteam20 : Agent Team Real Time agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg20 : Agent Skill Group Real Time

レポート データ	データが表示されるテンプレート
available time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg01 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
available time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
average abandoned wait	persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily
average abandoned delay time	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily
average active time	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
average delay in queue	caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
average delay queue abandoned	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
average delay queue abandoned 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
average delay queue time	persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
average handle active time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
average handle talk time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
average handle time (AHT)	agent04 : Agent Task Detail Activity agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical

レポート データ	データが表示されるテンプレート
average handle time (AHT) 5	perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
average hold time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily
average router delay queue 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
average router delay queue 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
average router delay queue now	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
average router delay queue today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
average speed of answer (ASA)	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
average speed of answer (ASA) 5	caltyp20 : Call Type Real Time entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
average speed of answer (ASA) time	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields
average talking time (ATT)	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
average talking time5 (ATT)	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
average wrap up time (AWT)	entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
barged-in tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily
blind transfer out	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
busy other number of agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
busy other time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
busy other time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
call type	caltyp04 : Task Type Service Level Real Time caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
callback message time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
callback messages	agent04 : Agent Task Detail Activity agent27 : Agent Historical All Fields agteam04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
callback messages average time	agent04 : Agent Task Detail Activity agteam04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity
campaign	agent28 : Agent Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
conferenced in tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
conferenced in tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
conferenced in time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
conferenced out tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
conferenced out tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Peripheral Task Detail Performance
conferenced out time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
consulted tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
consulted time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
customer account	agent28 : Agent Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
customer phone	agent28 : Agent Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
date and time	agent06 : Agent State Trace Detail By Events agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent 22 : Agent Task Summary Daily agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agent28 : Agent Real Time All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour

レポート データ	データが表示されるテンプレート
date and time (続き)	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields trkgrp23 : IVR Ports Performance Half Hour

レポート データ	データが表示されるテンプレート
default label	caltyp20 : Call Type Real Time
default treatment	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily
delay queue abandoned	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
delay queue abandoned 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
delay queue abandoned time	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
delay time in queue	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
destination	agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
direct in tasks	agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily
direct in time	agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily
direction	agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
duration in current state	agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
emergency assisted tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
enterprise name	caltyp05 : Analysis of Tasks Half Hour caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service for IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self-Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self-Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Real Time All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
enterprise service	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields
enterprise skill group	entskg04 : Rolling 5Minute Enterprise Skill Group Status entskg05 : Enterprise Skill Group % Utilization of Ready Agents entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entskg29 : Enterprise Skill Group Logout Real Time
error count	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
error count 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
error count today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
event name	agent06 : Agent State Trace Detail By Events
expected delay	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
extension (phone number)	agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
external out average time	agent04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity

レポート データ	データが表示されるテンプレート
external out tasks	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent04 : Agent Task Detail Activity agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
external out time	agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily
forced closed tasks	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
FTE active	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE active5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE avail	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE avail5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE busy other	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE busy other5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE hold	perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE hold5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE interrupted	perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE interrupted5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE log on	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE log on5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE not ready	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE not ready5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE reserved	perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour
FTE reserved5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
FTE wrap up	entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour

レポート データ	データが表示されるテンプレート
FTE wrap up5	entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status
handled 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
handled 5	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
handled active 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
handled average time	agent04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity
handled talk/active time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
handled tasks	agent04 : Agent Task Detail Activity agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
handled tasks (続き)	<p>perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time</p> <p>perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour</p> <p>perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily</p> <p>perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour</p> <p>perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily</p> <p>perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields</p> <p>perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields</p> <p>persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour</p> <p>persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily</p> <p>persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour</p> <p>persvc25 : Peripheral Service Agent Daily</p> <p>persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical</p>
handled time	<p>agent27 : Agent Historical All Fields</p> <p>agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour</p> <p>agteam22 : Agent Team Task Summary Daily</p> <p>agteam27 : Agent Team Historical All Fields</p> <p>agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields</p> <p>agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour</p> <p>agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily</p> <p>agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields</p> <p>caltyp23 : Call Type Historical All Fields</p> <p>entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields</p> <p>perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields</p> <p>persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical</p> <p>persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields</p>
handled time 30	<p>caltyp24 : Call Type Real Time All Fields</p> <p>entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields</p> <p>persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields</p>
handled time 5	<p>caltyp24 : Call Type Real Time All Fields</p> <p>entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields</p> <p>persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields</p>
handled time today	<p>caltyp24 : Call Type Real Time All Fields</p> <p>entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields</p> <p>persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields</p>

レポート データ	データが表示されるテンプレート
handled today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
hold (incoming, internal, or outgoing) tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent 22 : Agent Task Summary Daily agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
hold (incoming, internal, or outgoing) time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
hold number of agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
hold time 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
hold time 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
hold time today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
ICM task key	agent06 : Agent State Trace Detail By Events
ICR default routed	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
ICR default routed 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
ICR default routed today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
idle	perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time trkgrp04 : Trunks Real Time All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
idle time	entskg01 : Enterprise Skill Group Status Real Time
in now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
in progress	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
in service	trkgrp12 : Trunks Historical All Fields trkgrp21 : IVR Ports Idle & In Service Real Time
in service	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
in service time	trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
in service time 30	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
in service time today	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
inbound time	trkgrp12 : Trunk Group Historical All Fields
inbound time 30	trkgrp04 : Trunk Group Real Time All Fields
inbound time today	trkgrp04 : Trunk Group Real Time All Fields
incoming 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
incoming 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
incoming handle time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming hold tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance

レポート データ	データが表示されるテンプレート
incoming hold tasks total	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
incoming redirect no answer tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming short tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming task average time	agteam04 : Agent Task Detail Activity
incoming tasks	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
incoming tasks abandoned hold	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks abandoned while offered	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks abandoned while on hold	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks answer wait time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks answered	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks handle time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks handled	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
incoming tasks now	persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
incoming tasks talk in time	agent27 : Agent Historical All Fields
incoming tasks time	trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
incoming tasks time today	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
incoming tasks total	agteam04 : Agent Task Detail Activity
incoming time 30	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
incoming today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
incomplete tasks	caltyp23 : Call Type Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
intercepted tasks	agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
internal hold tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
internal hold tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
internal hold tasks time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
internal in tasks	agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
internal in tasks average time	agteam04 : Agent Task Detail Activity
internal in time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
internal out tasks	agent04 : Agent Task Detail Activity agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
internal out tasks average time	agent04 : Agent Task Detail Activity agteam04 : Agent Task Detail Activity agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtskg04 : Agent Task Detail Activity
internal out time	agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
internal received tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
internal received time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
interrupted number	perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time

レポート データ	データが表示されるテンプレート
interrupted time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily
IVR ports	trkgrp20 : All Ports Busy Real Time trkgrp22 : IVR Ports Status Real Time trkgrp23 : IVR Ports Performance Half Hour
last 30 minutes	caltyp04 : Task Type Service Level Real Time
last 5 minutes	caltyp04 : Task Type Service Level Real Time
left queue 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
logged on date and time	agent03 : Agent Media Logout Status agent20 : Agent Real Time agent27 : Agent Historical All Fields agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
logged on duration	agent03 : Agent Media Logout Status agent04 : Agent Task Detail Activity agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
logged on duration 5	perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
logged on number of agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
logged on time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
logged out date and time	agent03 : Agent Media Logout Status agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status
longest available agent	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
longest delay time in queue	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields
longest task in queue abandoned time	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
longest task in queue delay time	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
longest task queued	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
master script ID	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
media	agent 22 : Agent Task Summary Daily agent03 : Agent Media Logout Status agent04 : Agent Task Detail Activity agent05 : Agent Task Detail Performance agent06 : Agent State Trace Detail By Events agent20 : Agent Real Time agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agteam02 : Agent Team Status agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam20 : Agent Team Real Time agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status

レポート データ	データが表示されるテンプレート
media (続き)	agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily entskg05 : Enterprise Skill Group % Utilization of Ready Agents perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg29 : Peripheral Skill Group Logout Real Time
monitored tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
network announcement	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
network announcement 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
network announcement today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
network default routed to half	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
network routed	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily
network routed 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
network routed today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
network targetID	agent28 : Agent Real Time All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
not ready agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
not ready time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
offered	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
offered 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
offered 5	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
offered today	agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
on hold	agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields
on hold tasks	agent28 : Agent Real Time All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily
on hold time	agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily
out tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
out tasks 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
out tasks now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
out tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
out time 5	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
outgoing hold tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
outgoing hold tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance

レポート データ	データが表示されるテンプレート
outgoing hold tasks time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields
outgoing tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agent27 : Agent Historical All Fields agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields trkgrp12 : Trunk Group Real Time All Fields
outgoing tasks active/talk time	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields
outgoing tasks average time	agteam04 : Agent Task Detail Activity
outgoing tasks handle time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
outgoing tasks talk + hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
outgoing tasks time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
outgoing tasks time 30	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
outgoing tasks time today	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields
overflow in	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
overflow in 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow in 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow in mode	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow in now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow in today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
overflow out	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
overflow out 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow out 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow out mode	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow out now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
overflow out today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral	agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper04 : Agent Peripheral Task Detail Activity agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
peripheral service	persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily
peripheral service level	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
peripheral service level 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level offered 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level offered today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level tasks	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
peripheral service level tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
peripheral service level offered	persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
ports	trkgrp22 : IVR Ports Status Real Time trkgrp23 : IVR Ports Performance Half Hour
ports idle	trkgrp21 : IVR Ports Idle & In Service Real Time trkgrp22 : IVR Ports Status Real Time
preview handle time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
preview hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
preview hold time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview hold time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview hold time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview talk + hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
preview talk time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview talk time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview talk time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview talk/active time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields
preview tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
preview tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
preview tasks 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview tasks now	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview tasks on hold	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
preview tasks on hold 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview tasks on hold 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview tasks on hold today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview time	agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
preview time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
preview time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
query rule	agent28 : Agent Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
queued 30	caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour caltyp21 : Call Type Half Hour entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
queued now	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time caltyp20 : Call Type Real Time entskg04 : Rolling 5-Minute Enterprise Skill Group Status entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
queued now time	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
queued tasks	caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
ready agents	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
reason code	agent03 : Agent Media Logout Status agent06 : Agent State Trace Detail By Events agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper03 : Agent Peripheral Media Logout Status agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
recovery day	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
recovery key	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
redirect no answer tasks	agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
redirect time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
reserved agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
reserved handled time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
reserved hold tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved hold tasks 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved hold tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
reserved hold time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved hold time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved hold time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved now	persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
reserved talk /active time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
reserved talk + hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
reserved talk time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved talk time 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved talk time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved tasks	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
reserved tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved tasks 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved tasks on hold	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical

レポート データ	データが表示されるテンプレート
reserved time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
reserved time 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved time today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
reserved today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
return busy	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields
return busy 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
return busy today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
return ring	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily caltyp23 : Call Type Historical All Fields
return ring 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
return ring today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
routed	caltyp05 : Analysis of Tasks Half Hour caltyp23 : Call Type Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
routed 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
routed to agents	persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily
routed today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
router queue call type limit	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
router queue global limit	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
router queue tasks 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queue tasks 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queue tasks today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queue wait time	caltyp23 : Call Type Historical All Fields
router queue wait time 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queue wait time 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queue wait time today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router queued tasks	caltyp23 : Call Type Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
router tasks abandoned queue	entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
router tasks abandoned queue 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router tasks abandoned queue 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router tasks abandoned queue today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
router tasks queue now	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
router tasks queue now time	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields
script ID	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
service level tasks queue held	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service	agent28 : Agent Real Time All Fields agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields
service level	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp21 : Call Type Half Hour caltyp22 : Call Type Daily entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields
service level 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc23 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level 5	caltyp20 : Call Type Real Time caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks 5	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields
service level tasks abandoned	caltyp23 : Call Type Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
service level tasks abandoned 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
service level tasks abandoned 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks abandoned today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks answered 30	persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks handled 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
service level tasks handled 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
service level tasks handled today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields
service level tasks offered	caltyp23 : Call Type Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
service level tasks offered 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks offered 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks offered today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level tasks today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service level today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
service mode indicator	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
short tasks	agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
short tasks time	entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical

レポート データ	データが表示されるテンプレート
skill group	agent04 : Agent Task Detail Activity agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agent28 : Agent Real Time All Fields agteam02 : Agent Team Status agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg03 : Agent Skill Group Logout Status agtskg04 : Agent Task Detail Activity agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields entskg01 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg03 : Enterprise Skill Group Agent State Status entskg05 : Enterprise Skill Group % Utilization of Ready Agents entskg08 : FTE for Enterprise Skill Group Half Hour entskg09 : Enterprise Skill Group Normalized Agent State entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour

レポート データ	データが表示されるテンプレート
skill group (続き)	entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entskg29 : Enterprise Skill Group Logout Real Time perskg04 : Rolling 5-minute Peripheral Skill Group Status perskg08 : FTE for Peripheral Skill Groups Half Hour perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields perskg29 : Peripheral Skill Group Logout Real Time
skill target ID	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
supervisor assist tasks average time	agent05 : Agent Task Detail Performance agteam05 : Agent Task Detail Performance agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtskg05 : Agent Task Detail Performance
supervisor assistance requested	agent20 : Agent Real Time agent28 : Agent Real Time All Fields agteam20 : Agent Team Real Time agteam28 : Agent Team Real Time All Fields agtper20 : Agent Peripheral Real Time agtper28 : Agent Peripheral Real Time All Fields agtskg20 : Agent Skill Group Real Time agtskg28 : Agent Skill Group Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
supervisor assisted tasks	agent05 : Agent Task Detail Performance agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper05 : Agent Peripheral Task Detail Performance agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg05 : Agent Task Detail Performance agtskg07 : Agent Task Analysis agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour entskg24 : Enterprise Skill Group Performance Summary Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
supervisor assisted time	agent27 : Agent Historical All Fields agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
supervisor name	agteam02 : Agent Team Status agteam04 : Agent Task Detail Activity agteam05 : Agent Task Detail Performance agteam20 : Agent Team Real Time agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields
talk in time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
talk other time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields
talk out + hold time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
talk time	agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields entskg01 : Enterprise Skill Group Status Real Time entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical

レポート データ	データが表示されるテンプレート
talk time 30	caltyp23 : Call Type Historical All Fields caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
talk time 5	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
talk time today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
talk total	agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily
talking	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
task ID	agent06 : Agent State Trace Detail By Events
tasks routed 30	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
tasks routed today	caltyp24 : Call Type Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
tasks total	agtskg07 : Agent Task Analysis
terminated other 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
terminated other 5	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
terminated other tasks	persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
terminated other today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
timezone	caltyp23 : Call Type Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
total abandon wait time	entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily persvc20 : Peripheral Service for IVR Queue Half Hour persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily persvc22 : Peripheral Service IVR Self Service Half Hour persvc23 : Peripheral Service IVR Self Service Daily persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour persvc25 : Peripheral Service Agent Daily

レポート データ	データが表示されるテンプレート
transferred in tasks	agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical
transferred in tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
transferred in tasks 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
transferred in time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
transferred in time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields
transferred in today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
transferred out tasks	agent21 : Agent Task Summary Half Hour agent22 : Agent Task Summary Daily agent25 : Peripheral Agent Consolidated Half Hour agent26 : Agent Consolidated Daily agent27 : Agent Historical All Fields agteam21 : Agent Team Task Summary Half Hour agteam22 : Agent Team Task Summary Daily agteam25 : Agent Team Consolidated Half Hour agteam26 : Agent Team Consolidated Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper21 : Agent Peripheral Task Summary Half Hour agtper22 : Agent Peripheral Task Summary Daily agtper25 : Agent Peripheral Consolidated Half Hour agtper26 : Agent Peripheral Consolidated Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg21 : Agent Skill Group Task Summary Half Hour agtskg22 : Agent Skill Group Task Summary Daily agtskg25 : Agent Skill Group Consolidated Half Hour agtskg26 : Agent Skill Group Consolidated Daily agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour entskg22 : Enterprise Skill Group Task Summary Daily entskg25 : Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour entskg26 : Enterprise Skill Group Consolidated Daily entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields entsvc24 : Enterprise Service Historical All Fields perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily perskg25 : Peripheral Skill Group Consolidated Half Hour perskg26 : Peripheral Skill Group Consolidated Daily perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields persvc26 : Peripheral Service All Fields Historical

レポート データ	データが表示されるテンプレート
transferred out tasks 30	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
transferred out tasks 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
transferred out tasks today	entsvc23 : Enterprise Service Real Time All Fields persvc27 : Peripheral Service Real Time All Fields
trunk ID	trkgrp04 : Trunks Historical All Fields trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
trunks idle	trkgrp12 : Trunks Historical All Fields
wait time in queue	caltyp05 : Analysis of Calls Half Hour
whisper	agent27 : Agent Historical All Fields agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields
work not ready number of agents	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
work not ready time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields
work not ready time 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
work ready 5	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
work ready agents	entskg28 : Enterprise Skill Group Real Time All Fields perskg27 : Peripheral Skill Group Historical All Fields perskg28 : Peripheral Skill Group Real Time All Fields
work ready time	agent27 : Agent Historical All Fields agtskg27 : Agent Skill Group Historical All Fields entskg27 : Enterprise Skill Group Historical All Fields

レポート データ	データが表示されるテンプレート
wrap up agents	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time perskg01 : Peripheral Skill Group Status Real Time perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time
wrap up time	agent23 : Agent Performance Summary Half Hour agent24 : Agent Performance Summary Daily agteam23 : Agent Team Performance Summary Half Hour agteam24 : Agent Team Performance Summary Daily agteam27 : Agent Team Historical All Fields agtper23 : Agent Peripheral Performance Summary Half Hour agtper24 : Agent Peripheral Performance Summary Daily agtper27 : Agent Peripheral Historical All Fields agtskg23 : Agent Skill Group Performance Summary Half Hour agtskg24 : Agent Skill Group Performance Summary Daily entskg01 : Enterprise Skill Group Status Real Time



/ASSUME_ANSWERED	94		
/LOAD	40		
/PID	25		
C			
Cisco コラボレーション サーバ	30		
Cisco メディア ブレンダ	30		
I			
IVR			
ルーティング	20		
IVR アプリケーション	92		
カスタマー セルフサービス	92		
コール フロー	93		
情報収集	92		
R			
Ring No Answer	14		
設定	15		
Ring No Answer 時のコール転送	14		
設定	15		
W			
Web コラボレーション	30		
え			
エージェント	3		
音声専用	3		
音声専用の削除	7		
		音声専用の作成	7
		管理	3
		削除、マルチチャンネル	10
		スーパーバイザ	5
		チーム	5
		チーム、設定	8
		チーム、マルチチャンネル	5
		平均応答速度	86
		マルチチャンネル	3
		マルチチャンネル、作成	9
		理由コード	13
		エージェント間のダイヤル	
		デフォルトのスキルグループ	74
		エージェント スーパーバイザ	
		作成	8
		エージェント チーム	5
		削除	9
		作成	8
		エージェント データベース レコード	3, 4
		エージェント デスクトップ機能	11
		エージェントとスーパーバイザ	1
		エージェントの可視性	
		レポート	108
		エージェントのデスク設定	5, 12
		\[idle reason required\]	13
		\[Logout reason required\]	13
		作業モード	13
		まとめ	12
		理由コード	13
		エージェントへの転送	
		設定	104
		エージェントまとめ	12
		設定	16
		英数字の置き換え、設定	35
		エンタープライズ サービス レベル	90

お

応答済みショート コール

設定 98

音声コール

ルーティング 19

音声専用エージェント 3

削除 7

作成 7

か

会議 99

設定 103

直接コールのコンサルタティブ 102

き

キュー リクエスト 20

緊急アシスタンス 82

コンサルタティブ 82

ノー コール 82

こ

コールタイプ 21

サービス レベル 89

識別 36

平均応答速度 86

コールタイプ サービス レベル 90

コールタイプの分類 36

コラボレーション サーバ 30

コンサルタティブ緊急アシスタンス 82

コンサルタティブ コール 103

コンサルタティブスーパーバイザアシスタンス 82

コンサルタティブ転送 102

さ

サービス 22

サービス レベル 87

IVR サービス 90

エージェント サービス 90

エンタープライズ 90

計算式 88

計算方法 87

コールタイプ 89,90

しきい値 87

スクリプトのガイドライン 91

設定 90

タイプ 87

ペリフェラル IVR サービス 89

ペリフェラル エージェント サービス 89

ペリフェラル サービス 90

レポートエンティティ 88

作業モード

エージェントまとめ 13

削除

エージェント チーム 9

音声専用エージェント 7

マルチチャネル エージェント 10

作成

エージェント 7

エージェント スーパーバイザ 8

エージェント チーム 8

マルチチャネル エージェント 9

サブスキル グループ 23

サブスキル グループ マスクの有効化 26

ベーススキル グループへの移行 24

サブスキル グループ マスク 26

し

重複内線番号 25

ショート コール 96

IVR で放棄される 96

エージェントの電話で放棄される 97

応答済み 97

応答済みの設定 98

コールタイプで放棄される 96

設定 97

放棄 96

放棄の設定 97

新規のコール

デフォルトのスキル グループ 74

人物のデータベース レコード 4

す

スーパーバイザ 5

作成 8

- スーパーバイザ アシスタンス 82
 - コンサルタティブ 82
 - ノー コール 82
 - スーパーバイザ機能 81
 - コンサルタティブ転送 82
 - 推奨事項 84
 - 代行受信 83
 - 割り込み 83
 - スキル グループ 23, 74
 - サブ 23
 - サブスキルからベース スキルへの移行 24
 - デフォルト 74
 - 転送および会議の影響 101
 - ベース 23
 - スキル グループへの転送
 - 設定 104
 - スクリプト
 - ルーティング 24
 - スピード ダイアル
 - ダイヤル番号計画 35
 - スピード ダイアル、設定 35
- せ**
- 設定
 - エージェント チーム 8
 - 英数字の置き換え 35
 - スピード ダイアル 35
 - ダイヤル文字列の動的トランスレーション 32
 - 設定パラメータ 25
- た**
- 代行受信 83
 - ダイヤルの置き換え
 - ダイヤル番号計画 33
 - ダイヤル番号 21
 - ダイヤル番号計画 31
 - \[Dial Number Type Plan\] 36
 - \[Dial String\] 34
 - \[Dialed Number\] 34
 - \[Post Route\] 34
 - \[Wildcard Pattern\] 34
 - 値 33
 - エージェントが開始したコールのルーティング 32
 - 英数字の置き換え 35
 - 基本的なダイヤルの置き換え 33
 - スピード ダイアル 35
 - 設定 37
 - ルーティングクライアント 34
 - ダイヤル番号計画によるエージェント コールのルーティング 32
 - ダイヤル文字列の静的トランスレーション 33
 - ダイヤル文字列の動的トランスレーション 32
- ち**
- チーム 5
 - 削除 9
 - 作成 8
 - 直接コールのコンサルタティブ会議 102
- て**
- データベース 4
 - エージェント レコード 4
 - 人物のレコード 4
 - 転送および会議の影響を受けるフィールド 100
 - デスク設定
 - エージェント 12
 - デスクトップ機能
 - 設定 11
 - デバイス ターゲット 22
 - デフォルトのスキル グループ 74
 - エージェント間のダイヤル 74
 - コールの影響 74
 - 使用する場合の推奨事項 75
 - 新規のコール 74
 - 転送コールおよび会議コール 75
 - 転送 99
 - コンサルタティブ 102
 - 設定 103
 - ブラインド 101
 - 転送および会議
 - 影響を受けるデータベース フィールド 100
 - コールのタイプへの影響 100
 - スキル グループへの影響 101
 - 転送コールおよび会議コール
 - デフォルトのスキル グループ 75
 - 転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ 101

- ふ**
- ブラインド転送 101
- へ**
- ベーススキル グループ 23
 - サブスキル グループからの移行 24
 - 平均応答速度
 - エージェント 86
 - コールタイプ 86
 - レポートニング設定 86
 - ペリフェラル IVR サービス
 - サービス レベル 89
 - ペリフェラル エージェント サービス
 - サービス レベル 89
- ほ**
- 放棄ショート コール
 - IVR で放棄される 96
 - エージェントの電話で放棄される 97
 - コールタイプで放棄 96
 - 設定 97
- ま**
- まとめ 12
 - 設定 16
 - 理由コード 13
 - 理由コードおよび作業モード 13
 - マルチサイト インストール 25
 - マルチチャンネル
 - リクエストのルーティング 29
 - マルチチャンネル エージェント 3
 - 作成 9
 - マルチチャンネル エージェント データベース レコード 4
 - マルチチャンネル ソフトウェア
 - Cisco E-Mail Manager 30
 - Cisco コラボレーション サーバ 30
 - Cisco メディア ブレンダ 30
 - 設定 30
- め**
- メディア ブレンダ 30
- ら**
- ラベル 22
- り**
- 理由コード 13
 - \[idle reason required\] 13
 - \[logout reason required\] 13
 - まとめ 13
- る**
- ルーティング 17, 19
 - IVR 20
 - 音声コール 19
 - コールタイプ 21
 - サービス 22
 - スキルグループ 23
 - 設定 26
 - 設定について 21
 - ダイヤル番号 21
 - デバイス ターゲット 22
 - について 19
 - マルチチャンネルの設定 29
 - マルチチャンネル リクエスト 29
 - ラベル 22
 - ルート 22
 - ルート リクエストおよびキュー リクエスト 20
 - ルーティング クライアント 19
 - ルーティング スクリプト 24
 - ルート 22
 - ルート リクエスト 20
- れ**
- レポートニング 43
 - IVR アプリケーション 92
 - WebView データ 131
 - 応答済みショート コール 97
 - サービス レベル 87

- ショート コール 96
 - 転送イベントおよび会議イベントがコール タイプ
に与える影響 100
 - 転送イベントおよび会議イベントがスキル グループ
に与える影響 101
 - 転送イベントおよび会議イベントがデータベース
フィールドに与える影響 100
 - 転送および会議 99
 - 転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ
101
 - 平均応答速度 86
 - 放棄 96
 - レポーティング エンティティ
 - サービス レベル 88
 - レポート
 - エージェントの可視性 108
 - エージェントのパフォーマンスの測定 120
 - コンタクト センターのパフォーマンスの測定
117
 - コンタクト センターのリソースの予測およびスケ
ジュール 114
 - システム調整 128
 - スキル グループのパフォーマンスの測定 124
 - レポート要求への対応 107
- わ
- 割り込み 83

