Cisco Packaged Contact Center Enterprise レポート ユーザ ガイド リリース 10.0(1)

初版：2013 年 12 月 12 日

シスコシステムズ合同会社
〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
http://www.cisco.com/jp
お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター
0120-092-255 （フリーコール、携帯・PHS含む）
電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00
http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目 次

はじめに xiii

変更履歴 xiii

このマニュアルについて xiii

対象読者 xiv

マニュアルの構成 xiv

関連資料 xiv

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート xv

フィールド アラートおよびフィールド通知 xv

マニュアルに関するフィードバック xv

表記法 xv

Cisco Unified Intelligence Center 1

Cisco Unified Intelligence Center 3

Cisco Unified Intelligence Center の概要 3

ストック レポート 3

カスタマイズ レポート テンプレート 4

レポートの生成および管理 5

Report Manager 5

レポートの実行 8

レポート ビューア 8

履歴およびリアルタイム レポート ビューア 9

ライブ データ レポート ビューア 10

レポート サマリー行 11

レポートでのデータのフィルタ 13

フィルタのタイプ 13

日付の範囲フィルタの設定 14

値リストまたはコレクション フィルタの設定 15

詳細フィルタの設定 17
レポートのスケジュール 19
レポート スケジューラの概要 19
レポートのスケジュール作成 20
スケジュール設定されたレポートの電子メールによる送信設定 21
リモート ロケーションに投稿するレポートの設定 22
ダッシュボード 25
ダッシュボードの機能 25
ダッシュボードの作成 25
ダッシュボードへの項目の追加 26
スライドショーの実行 27
パーマリンク 29
パーマリンク機能 29
ダッシュボード用のパーマリンクの作成 29
レポートへのパーマリンクの作成 30
ヘルプの参照 33
Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示 33
レポートに関するヘルプの表示 33
Packaged Contact Center Enterprise レポーティング 35
レポート データ収集 37
リアルタイム データの収集 37
ライブ データのデータ収集 38
履歴データと間隔データの収集 39
データ不一致の原因 41
エージェントとスーパーバイザのレポート 43
エージェント状態 43
エージェント状態、スキル グループ、およびプレシジョン キュー 49
エージェント状態とタスク状態の関係 50
エージェントのログアウト理由コード 50
エージェントの待受停止理由コード 52
エージェントのタスク処理 56
エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率 61

スーパーバイザのアクティビティ 62
既存のコールに対するスーパーバイザアシストおよび緊急支援（Unified Intelligence Center） 63
割り込み（Unified Intelligence Center） 64
代行受信（Unified Intelligence Center） 64
スキル グループ レポート 67
スキル グループ アクティビティ 67
レポートにおけるデフォルトのスキル グループ データ 68
プレシジョン キュー レポート 71
プレシジョン キュー アクティビティ 71
コール タイプ レポーティング 73
コール タイプ アクティビティ 73
コール タイプ レポーティングに対するコール エラーの影響 74
CVP で無応答が発生したコールがコール タイプ レポーティングに与える影響 75
メトリックを処理するタスク 77
平均応答時間 77
サービス レベル 78
コール タイプのサービス レベル 80
スキル グループとプレシジョン キューのサービス レベル 81
バケット間隔 82
Unified CVP レポーティング 83
Unified CVP アプリケーション レポート 83
トランクおよびトランク グループ 86
消失データ 89
一時的に消失したデータ 89
永続的に消失したデータ 89
カスタム レポート 91
カスタマイズ レポート テンプレート 91
カスタム レポートのコール詳細データ 91
Packaged Contact Center Enterprise レポート テンプレートの参照 93
履歴全フィールド レポート テンプレート 95
エージェント - 履歴全フィールド 95

エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 96
エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 96
エージェント待受停止詳細 100
エージェント - 待受停止詳細グリッド ビューの利用可能なフィールド 101
エージェント待受停止詳細グリッド ビューの現在のフィールド 101
サンプルのエージェント待受停止詳細レポート 103
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド 103
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 103
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 104
サンプルのエージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド レポート 109
エージェント キューのインターバル 109
エージェント キューのインターバル グリッド ビューの現在のフィールド 110
サンプルのエージェント キュー インターバル レポート 115
エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド 116
エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 116
エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 116
サンプルのエージェント スキル グループ - 履歴全フィールド レポート 122
エージェント チーム - 履歴全フィールド 123
エージェント チーム - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 123
エージェント チーム - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 124
サンプルのエージェント チーム - 履歴全フィールド レポート 128
コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴 129
コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド 129
コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド 129

サンプルのコール タイプ放棄/応答分布 - 履歴レポート 133
コールタイプ - 履歴全フィールド 133
コール タイプ - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 134
コール タイプ - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 134
サンプルのコール タイプ - 履歴全フィールド レポート 140
コール タイプ キューのインターバル全フィールド 140
コール タイプ キューのインターバル全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 141
コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの現在のフィールド 141
サンプルのコール タイプ キューのインターバル - 全フィールド レポート 144
コール タイプ - スキル グループ - 履歴全フィールド 145
コール タイプ - スキル グループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 145
コール タイプ - スキル グループ - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 145
IVR ポート パフォーマンス - 履歴 147
IVR ポート パフォーマンス - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド 148
IVR ポート パフォーマンス - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド 148
サンプルの IVR ポート パフォーマンス - 履歴レポート 149
Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド 149
ペリフェラル スキル グループ - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド 149
ペリフェラル スキル グループ - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド 150
サンプルのペリフェラル スキル グループ - 履歴レポート 157
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴 158
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド 158
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド 159
サンプルのプレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴レポート 161
プレシジョン キューの効率 161
プレシジョン キューの効率 - 全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 162

プレシジョン キューの効率 - 全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 162
サンプルのプレシジョン キューの効率 - 全フィールド レポート 164
プレシジョン キュー効率のドリル ダウン 165
サンプルのプレシジョン キュー効率のドリル ダウン積み上げグラフ 166
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド 166
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 167
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 173
サンプルのプレシジョン キューのインターバル - 全フィールド レポート 174
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴 174
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド 175
スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド 175
リアルタイム全フィールド レポート テンプレート 179
エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ 179
エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ グリッド ビューの利用可能なフィールド 179
エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ グリッド ビューの現在のフィールド 180
サンプルのエージェント プレシジョン キューのメンバーシップ レポート 181
エージェント キュー - リアルタイム 181
エージェント キュー - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 182
エージェント キュー - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 182
サンプルのエージェント キュー - リアルタイム レポート 187
エージェント - リアルタイム 187
エージェント - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 188
エージェント - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 188
サンプルのエージェント - リアルタイム レポート 191
エージェントスキルグループ - リアルタイム（Agent Skill Group Real Time） 191

エージェント スキル グループ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 192
エージェント スキル グループ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 192
エージェント状態リアルタイム グラフ 196
エージェント チーム - リアルタイム 198
エージェント チーム - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 199
エージェント チーム - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 199
サンプルのエージェント チーム - リアルタイム レポート 202
エージェント チーム状態数 - リアルタイム 202
エージェント チーム状態数 - リアルタイム レポートの利用可能なフィールド 202
エージェント チーム状態数 - リアルタイム レポートの現在のフィールド 203
サンプルのエージェント チーム状態数 - リアルタイム レポート 206
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time） 206
コール タイプ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 206
コールタイプ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 207
サンプルのコール タイプ リアルタイム レポート 208
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド 209
ペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 209
ペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド 209
サンプルのペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド レポート 214
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド 214
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド 214
プレシジョンキュー - リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド 215
サンプルのプレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド レポート 219
プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム 219

プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド 219
プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド 220
サンプルのプレシジョン キュー ステップ - リアルタイム レポート 221
システム容量 - リアルタイム 221
履歴の移行レポート テンプレート 227
エージェント参加履歴 227
エージェント スキル履歴 229
エージェント サマリー履歴 232
エージェント チーム履歴 235
エージェント チーム参加履歴 238
コール タイプ スキル グループ履歴 241
スキル履歴 243
スキル コール プロファイル履歴 246
スキル サマリー履歴 248
エージェントのログイン/ログアウト履歴 251
エージェント待受停止履歴 252
エージェント状態追跡履歴 255
エージェント チーム待受停止履歴 257
リアルタイム移行レポート テンプレート 261
エージェント - リアルタイム 261
エージェント チーム - リアルタイム 263
コール タイプ レポート テンプレート 265
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time） 265
コール タイプ - 今日リアルタイム 267
スキル グループ待受停止レポート テンプレート 269
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム 269
スキル グループ待受停止 - リアルタイム 270
スキル グループ ステータス - レポート テンプレート 271
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム 271
スキル グループ - リアルタイム ステータス 272

スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム 274
スキル ステータス 276
スキル ステータス エージェント - リアルタイム 276
スキル ステータス - リアルタイム 277
履歴アウトバウンド オプション レポート テンプレート 279
日次キャンペーンごとの試行 279
日次キャンペーン総合 284
キャンペーン総合 30 分 289
キャンペーン要約 30 分 295
ダイヤラ コール結果の要約 30 分 302
ダイヤラ キャパシティ日次 304
ダイヤラキャパシティ 30 分 306
インポート ルール 308
日次キャンペーン内のクエリー ルール 309
30 分キャンペーン内のクエリー ルール 314
リアルタイム アウトバウンド オプション レポート テンプレート 323
キャンペーン リアルタイムごとのコール数の要約 323
ダイヤラリアルタイムレポート 327
インポートステータスリアルタイムレポート 330
キャンペーン リアルタイム内のクエリー ルール 331
ライブ データ レポート テンプレート 337
ライブ データ レポート テンプレート 337
エージェント ライブ データ 338
エージェント ライブ データの現在のフィールド 338
エージェント ライブ データの利用可能なフィールド 340
エージェント スキル グループ ライブ データ 345
エージェント スキル グループ ライブ データの現在のフィールド 346
エージェント スキル グループ ライブ データの利用可能なフィールド 347

はじめに

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

変更履歴

次の表に、このガイドの変更点へのリンクと変更が行われた日時を示します。 最も新しい変更は下の行に表示されます。

変更内容	日付
このマニュアルの初回リリース	2013 年 12 月 12 日

このマニュアルについて

『*Cisco Packaged Contact Center Enterprise* レポート ユーザ ガイド』では、Packaged Contact Center Enterprise 包まれた（Packaged CCE）展開における Cisco Unified Intelligence Center レポートの生成と解釈する方法について説明します。 またこのガイドでは、Packaged CCE 配置で使用するレポート テンプレートについても説明します。

対象読者

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

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

マニュアルの構成

セクション	目次
パート I：Cisco Unified Intelligence Center	パート I では、Cisco Unified Intelligence Center を使用してレポートを生成、フィルタ、管理する一部は I レポートを生成する方法について説明します。
パート II：Packaged Contact Center Enterprise レポーティング	パート II では、特定のレポート メトリックが Packaged Contact Center Enterprise（Packaged CCE）展開でどのように収集されているかを説明する概要について説明します。
パート III：Packaged Contact Center Enterprise レポート テンプレートの参照	パート III では、Packaged CCE の配置で使用できるレポート テンプレートについて説明します。

関連資料

表 *1*：***Packaged CCE*** ドキュメントおよびリソース

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

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

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

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『What's New in Cisco Product Documentation』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html

『What's New in Cisco Product Documentation』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダー アプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。 RSS フィードは無料のサービスです。 シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

フィールド アラートおよびフィールド通知

シスコ製品が変更された可能性や、主要プロセスが重要であると判断された可能性があることに注意してください。こうした情報は、シスコのフィールドアラートおよびフィールド通知メカニズムを使用して通知されます。フィールドアラートおよびフィールド通知は、Cisco.com の Product Alert Tool で登録すると受信できます。このツールを使用して関心のある製品を選択し、通知を受信するプロファイルを作成することができます。

www.cisco.com にログインし、次の URL のツールにアクセスしてください。http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関する技術的なフィードバック、または誤りや記載もれなどお気づきの点がございましたら、HTML ドキュメント内のフィードバック フォームよりご連絡ください。ご協力をよろしくお願いいたします。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[ ] で囲んで表示しています。 次に例を示します。 • [編集（Edit）] > [検索（Find）] を選択します。 • [終了（Finish）] をクリックします。
イタリック体	イタリック体は、次の場合に使用しています。 • 新しい用語の紹介。 例：スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 強調。 例：数字の命名規則は使用しないでください。 • ユーザが置き換える必要がある構文値。 例：IF (*condition, true-value, false-value*) • ドキュメントのタイトル。 例：『*Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide*』を参照してください。
`window フォント`	Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。 • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。 例： `<html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html>`
< >	山カッコは、次の場合に使用されます。 • コンテキストでイタリックが許可されない引数（ASCII出力など）。 • ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。

第 I 部

Cisco Unified Intelligence Center

- Cisco Unified Intelligence Center, 3 ページ
- レポートの生成および管理, 5 ページ
- レポートでのデータのフィルタ, 13 ページ
- レポートのスケジュール, 19 ページ
- ダッシュボード, 25 ページ
- パーマリンク, 29 ページ
- ヘルプの参照, 33 ページ

第 1 章

Cisco Unified Intelligence Center

- Cisco Unified Intelligence Center の概要，3 ページ
- ストック レポート，3 ページ
- カスタマイズ レポート テンプレート，4 ページ

Cisco Unified Intelligence Center の概要

Cisco Unified Intelligence Center は、Cisco Contact Center 製品のユーザのレポート プラットフォームです。

レポートのユーザとして、これらの作業に Cisco Unified Intelligence Center を使用できます。

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

ストック レポート

次のレポートのバンドルは、Cisco Unified Intelligence Center のストック レポートとして利用可能です。

- リアルタイムおよび履歴移行テンプレート：新しいユーザ向けの導入テンプレート。 これらのテンプレートは、全フィールド テンプレートの簡易バージョンで、他のコンタクト センター ソリューションで使用可能なテンプレートに似ています。
- リアルタイムおよび履歴全フィールドテンプレート：データベースのすべてのフィールドのデータを提供するテンプレート。 これらのテンプレートは、カスタム レポートを作成する

ベースとして最も有用で、プレシジョン キュー ルーティング データ用のテンプレートが含まれます。

- リアルタイムおよび履歴アウトバウンド テンプレート：アウトバウンド オプションのアクティビティに関するレポートを作成するテンプレート。 展開にアウトバウンド オプションが含まれている場合、このテンプレートをインポートします。
- リアルタイムおよび履歴 Cisco SocialMiner テンプレート：SocialMiner アクティビティを報告するテンプレート。 展開に SocialMiner が含まれている場合、このテンプレートをインポートします。
- Cisco Unified Intelligence Center Admin Security テンプレート：Cisco Unified Intelligence Server 監査証跡、許可、テンプレートの所有権に関する報告をするテンプレート。

レポートのバンドルは Cisco.com からダウンロード可能です（http://software.cisco.com/download/release.html?mdfid=282163829&softwareid=284697222&release=10.0.1&relind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest）。配置された方法によって、Unified Intelligence Center のインストールにはこれらのレポートのサブセットが含まれる場合があります。 また、サンプル カスタム レポート テンプレートは、Cisco Developer Network から入手できます（http://developer.cisco.com/web/ccr/documentation）。

レポートのバンドルまたはカスタム レポートのインポートの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。

カスタマイズ レポート テンプレート

ストック レポートテンプレートがレポートのニーズを満たさないことがわかった場合、既存のレポートテンプレートを変更したり、カスタム レポートテンプレートを作成できます。 たとえば、Route_Call_Detail テーブルまたは Termination_Call_Detail テーブルからのデータを表示するために、カスタム レポート テンプレートを作成する場合があります。 これらのテーブルはコールに詳細なデータを提供しますが、場合によっては、標準（ストック）レポート テンプレートは、パフォーマンスへの影響からデータを取得しない場合もあります。

その部門のみからのオブジェクトで収集を作成することにより、部門のアクティビティとパフォーマンスを監視する際に使用する既存のレポート テンプレートをカスタマイズする場合もあります。

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

第 2 章

レポートの生成および管理

- Report Manager, 5 ページ
- レポートの実行, 8 ページ
- レポート ビューア, 8 ページ
- レポート サマリー行, 11 ページ

Report Manager

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

- レポートを構成する新しいフォルダおよびサブフォルダ（ユーザインターフェイスのカテゴリおよびサブカテゴリとそれぞれ呼びます）を作成します。
- フォルダに含まれるすべてのレポートとともにフォルダ全体をエクスポートします。

Report Manager では次のアクションを実行できます。

表 *3*：*Report Manager*

アクション	説明
レベル処理をレポートします。	
実行（Run）	レポートを実行します。
スケジュール（Schedule）	レポート スケジューラ（レポートのスケジュール作成, （20 ページ））ページに移動すると、レポートを後で実行するか、一定の間隔で実行するようにスケジュール設定できます。

アクション	説明
編集（Edit）	[レポート エディタ（Report Editor）] を表示します。 レポート エディタの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide, Release 10.0(1)*』を参照してください。
名前を付けて保存（Save As）	名前が異なるレポートのコピーを保存します。 （注） レポートのユーザには、Cisco Unified Intelligence Center のレポート カテゴリーにサブカテゴリを作成する権限はデフォルトでありません。 権限を取得するには、管理者に連絡してください。 （注） レポートを保存する場合、レポートの説明に次の特殊文字を含めることはできません。括弧のペア（ () ）、山カッコ（>）、スラッシュ（/）、疑問符（）、JavaScript などの実行可能スクリプトまた、テキストを引用符（"）や疑問符（?）から開始することはできません。
ビューの編集（Edit Views）	使用可能なビューを表示します。 新しいビューを作成するか、既存のビューを編集できます。 （注） 書き込み権限がある場合にのみ、ビューを作成または編集できます。 ビューの編集の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。
エクスポート（Export）	コンピュータに、オンライン ヘルプとローカリゼーション ファイルを含むレポートをエクスポートします。 これは、Lab から実稼働システムなど、別の Intelligence Center システムにレポートをインポートする必要がある場合に便利です。 書き込み権限を持っているレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポートできます。 （注） フォルダをエクスポートすると、フォルダのすべてのレポートがエクスポートされます。 ストック レポートはエクスポートできません。
削除（Delete）	フォルダまたはレポートを削除します。 （注） ストック フォルダまたはストック レポートは削除できません。
サブカテゴリ レベルの操作	

アクション	説明
サブカテゴリの作成（Create Sub-category）	サブフォルダを作成します。 （注） Root レベルのフォルダにも適用できます。
削除（Delete）	フォルダまたはレポートを削除します。 （注） ストック フォルダまたはストック レポートは削除できません。
名前の変更（Rename）	フォルダまたはレポートの名前を変更します。 （注） ストック フォルダまたはストック レポートの名前は変更できません。 （注） Root レベルのフォルダにも適用できます。
レポートの作成（Create Report）	選択されたフォルダに新しいレポートを作成します。 ストック レポートは、シスコがサポートするレポートです。 ストック レポートのコピーを作成し、これらのコピーしたバージョンを編集できます。 詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。 （注） Root レベルのフォルダにも適用できます。
権限（Permissions）	フォルダの実行/書き込み権限の設定。 権限の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。
エクスポート（Export）	コンピュータにフォルダまたはレポートをエクスポートします。 エクスポートの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』の「Export reports, report definitions, and categories」を参照してください。 書き込み権限を持っているレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポートできます。 （注） フォルダをエクスポートすると、フォルダのすべてのレポートがエクスポートされます。

アクション	説明
レポートのインポート（Import Report）	既存の Unified Intelligence Center レポートをインポートし、Unified Intelligence Center のこのインスタンスに保存します。 権限の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。 （注） すべてのフォルダ レベル（ルート、サブカテゴリ、レポート）で使用できます。
更新（Refresh）	Report Manager を更新します。 （注） すべてのフォルダ レベル（ルート、サブカテゴリ、レポート）で使用できます。

レポートの実行

手順

ステップ 1 [レポート（Reports）] タブでは、実行するレポートを選択します。

ステップ 2 レポートのフィルタを選択します。

（注） レポート作成者が [レポート エディタ（Report Editor）] ページでフィルタ ダイアログを省略するよう選択した場合は、レポートが作成されます。 レポート作成者が、フィルタ ダイアログを省略するよう選択していない場合は、レポートを表示するよう選択すると、そのレポートの [フィルタ（Filters）] ページが開きます。

ステップ 3 [実行（Run）] をクリックします。
生成されたレポートに、[レポート ビューア（Report Viewer）] ページが表示されます。 レポート ビューア, （8 ページ）を参照してください。

レポート ビューア

レポートを実行すると、レポートはレポート ビューアに表示されます。 選択したレポートのビュー（データ表現）、つまりグリッド、グラフ、またはゲージによってこのコンテンツは異なります。このページでレポート ビューを変更できます。

レポート ビューアには、履歴およびリアルタイム レポート ビューアと、ライブ データ レポート ビューアの 2 種類があります。

履歴およびリアルタイム レポート ビューア

Cisco Unified Intelligence Center 履歴およびリアルタイム レポート ビューアでは、次を実行できます。

- レポートでのデータのフィルタ
- レポートのビューをグリッドからチャートやグラフに変更

（注） レポートで現在使用可能なビューからのみ選択できます。

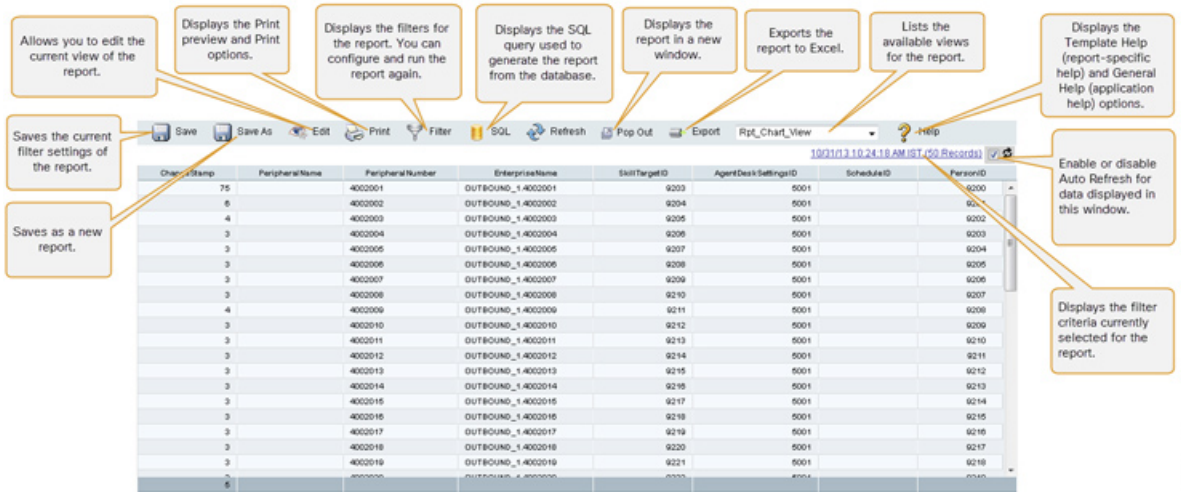
- 現在のビューの編集

（注） 現在のビューを編集したり、レポートに新しいビューを作成するには、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide, Release 10.0(1)*』を参照してください。

- レポートの更新
- レポートの印刷
- レポートのエクスポート
- レポートの生成に使用された SQL クエリーの表示
- レポートのヘルプの表示

次の図は、履歴およびリアルタイム レポート ビューアの例を示します。

図 *1*：履歴およびリアルタイム レポート ビューア



ライブ データ レポート ビューア

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

Cisco Unified Intelligence Center ライブ データ レポート ビューアでは、以下を実行できます。

- 同じレポートの複数のグリッド ビューを表示できます。 また、カラムのサイズを変更できます。

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

- 現在のビューの編集
- [自動リフレッシュ（Auto-refresh）]：[自動リフレッシュ（Auto-refresh）] チェックボックスがオンのときに利用可能な更新がある場合は、レポートのデータが更新されます。 このチェックボックスがオフになっている場合にレポートで新しいデータが利用可能になると、「利用可能な新しい更新があります（New Updates Available）」メッセージが表示されます。 デフォルトでは、すべてのレポートでこのチェックボックスがオンになっています。
- [しきい値のみ表示（Show Thresholds Only）]：[しきい値のみ表示（Show Thresholds Only）] チェックボックスがオンになっている場合、しきい値と一致する行だけがレポートに表示されます。 デフォルトでは、すべてのレポートでこのチェックボックスがオフになっています。

- [ポップアウト（Pop Out）]：新しいブラウザでレポートが開かれます。 ポップアウトには、[自動リフレッシュ（Auto-refresh）] と [しきい値のみ表示（Show Thresholds Only）] オプションだけが表示されます。

（注） デフォルト設定は、[自動リフレッシュ（Auto-refresh）] と [しきい値のみ表示（Show Thresholds Only）] オプションで保持されます。

- 歯車アイコンを使用してカラムをグリッド ビューに追加したり、グリッド ビューから削除したりできます。

図 *2*：ライブ データ レポート ビューア

（注） ライブ データ レポート実行中のシステム時刻への変更は考慮されません。 サーバまたはクライアントを変更または調整する場合は、[期間（Duration）] フィールドが正確に表示されるようにレポートを更新する必要があります。

ライブ データ レポートがアクティブな間に夏時間（DST）による変更があった場合は、[期間（Duration）] フィールドの値が正しく表示されません。 アクティブなレポートは、DST による変更の後に更新する必要があります。

レポート サマリー行

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

フッター値には次のものがあります。

- なし（ブランク）

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

- 平均（Avg）（カラム内のすべての項目の平均値）

  カラムに表示されている値に関連付けられているパーセンテージや平均時間などです。

- 合計（Sum）（カラム内の値の合計値）
- カウント（Count）（カラム内の全項目の合計）
- 最小（Min）（カラム内の最小値）
- カスタム（Custom）（フッター値に適用されているカスタム数式での計算結果）

第 3 章

レポートでのデータのフィルタ

- フィルタのタイプ，13 ページ
- 日付の範囲フィルタの設定，14 ページ
- 値リストまたはコレクション フィルタの設定，15 ページ
- 詳細フィルタの設定，17 ページ

フィルタのタイプ

フィルタのタイプは、[基本フィルタ（Basic Filters）] と [詳細フィルタ（Advanced Filters）] の 2 種類から選択できます。

- [基本フィルタ（Basic Filters）] : [基本フィルタ（Basic Filters）] タブでは、レポートに定義されているキー基準フィールドに基づいて、レポート データをフィルタリングできます。日付の範囲フィルタ、値リスト フィルタまたはコレクション フィルタを設定する方法の詳細については、次を参照してください。
  - 日付の範囲フィルタの設定，（14 ページ）
  - 値リストまたはコレクション フィルタの設定，（15 ページ）
- [詳細フィルタ（Advanced Filters）] : [詳細フィルタ（Advanced Filters）] タブにレポートでは、レポートで使用可能なすべてのフィールドのレポート データをフィルタリングできます。 プレーン テキストまたは 10 進数フィールドのフィルタを設定する方法の詳細については、次を参照してください。
  - 詳細フィルタの設定，（17 ページ）

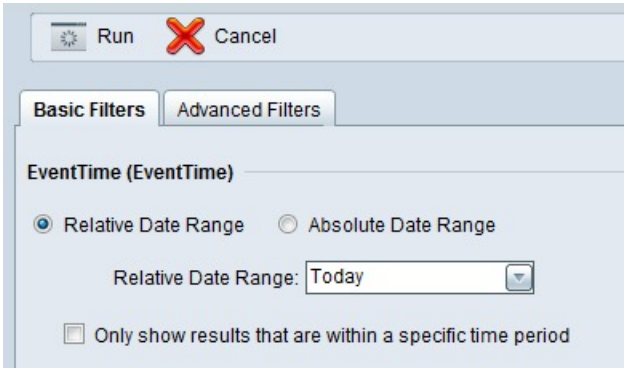
（注） 個々のニーズに合った新しいフィルタのフィルタ条件を適用する方法の詳細については、『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide*』を参照してください。

日付の範囲フィルタの設定

[基本フィルタ（Basic Filters）] タブを使用して、日付の範囲フィルタを設定します。

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

図 *3*：日付の範囲フィルタ



手順

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

ステップ 2 日付の範囲の種類を選択します。 使用可能なオプションは次のとおりです。

- [相対的な日付範囲（Relative Date Rage）]：ここで使用可能なオプションは事前に定義されます。 [相対的な日付範囲（Relative Date Range）] ドロップダウン メニューから、[今日（Today）]、[前日（Yesterday）]、[今週（This Week）]、[前週（Last Week）]、[今月（This Month）]、[前月（Last Month）]、[年度累計（Year to Date）]、または [前年（Last Year）] のいずれかを選択します。
- [特定時間内の結果のみを表示（Only show results that are within a specific time period）] チェックボックスをオンにして、日付を選択または選択解除します。 デフォルトでは、すべての曜日が選択されます。 このチェックボックスが表示されるのは、[相対的な日付範囲（Relative Date Range）] ドロップダウン メニューから、[今週（This Week）]、[前週（Last Week）]、[今月（This Month）]、[前月（Last Month）]、[年度累計（Year to Date）]、または [前年（Last

Year）] のいずれかを選択した場合だけです。 このボックスをオンにしない場合、範囲の最初の日付の午前 12:00 から 範囲の最後の日付の午後 11:59 までのすべての値が レポートに表示されます。

- [絶対的な日付範囲（Absolute Date Range）] : カレンダーのアイコンをクリックして、[開始日（Start Date）] および [終了日（End Date）] を選択します。
- [特定時間内の結果のみを表示（Only show results that are within a specific time period）] をオンにして、開始時間と終了時間を入力します。 このボックスをオンにしない場合、範囲の最初の日付の午前 12:00 から 範囲の最後の日付の午後 11:59 までのすべての値がレポートに表示されます。
- [週の特定曜日の結果のみを表示（Only show results that are on certain days of the week）] をオンにして、曜日を選択/選択解除します。 デフォルトでは、すべての曜日が選択されます。
- 特定の期間に使用できるデータを表示する場合は、[特定時間内の結果のみを表示（Only show results that are within a specific time period）] チェックボックスをオンにします。 この時間間隔は、前のステップで選択した日に適用されます。 デフォルトの時間間隔は午前 12:00 ～午後 11:59 です。

（注） このオプションは、ステップ 1 で選択した時間範囲が 1 日を超過した場合にのみ使用できます。

また、このオプションは、クエリー タイプが匿名ブロックのレポートでは使用できません。 クエリー タイプの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある『*Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide, Release 10.0(1)*』を参照してください。

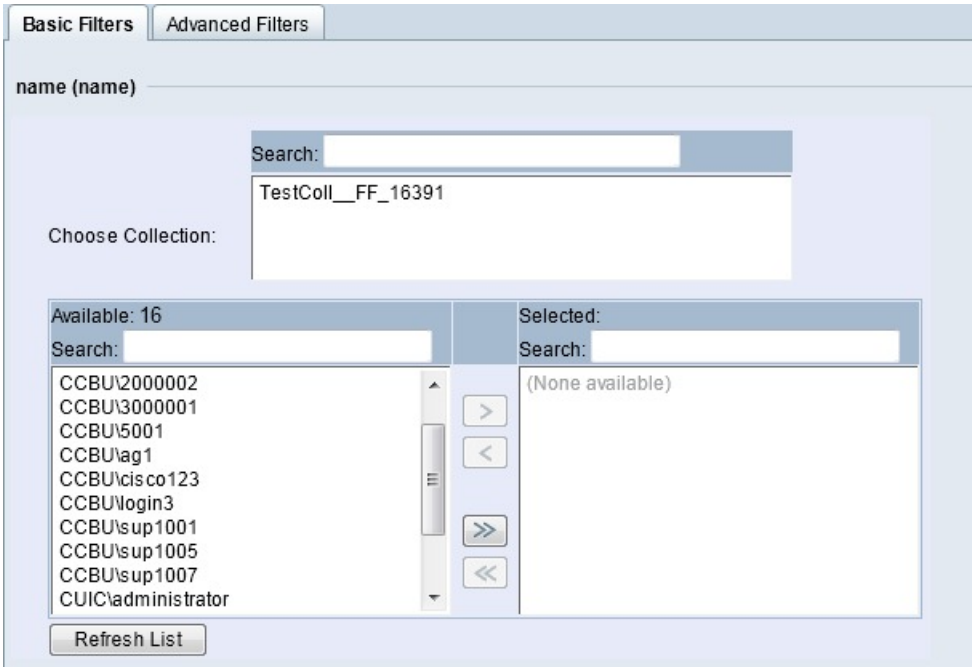
ステップ 3 [実行（Run）] をクリックします。

値リストまたはコレクション フィルタの設定

[基本フィルタ（Basic Filters）] タブを使用して、日付範囲フィルタ値のリストまたはコレクションを設定します。 コレクションとは、定義済みの値のグループです。

（注） キー基準フィールドへの権限がある場合にのみ [フィルタ（Filter）] ページで [リストの更新（Refresh List）] が有効になります。

図 *4*：コレクション フィルタ



手順

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

ステップ 2 コレクションまたは値リストを [コレクションの選択（Choose Collection）] または [値リストの選択（Choose Value List）] ボックスから選択します。

ヒント [検索（Search）] ボックスを使用して値またはコレクションを探します。

コレクションまたは値リストの項目が [使用可能（Available）] リストに表示されます。

ステップ 3 [使用可能（Available）] リストから項目を選択し、[選択済み（Selected）] リストに移動します。

ステップ 4 検索を繰り返し実行し、選択した項目のリストに追加できます。 複数のコレクションおよび値を選択することもできます。

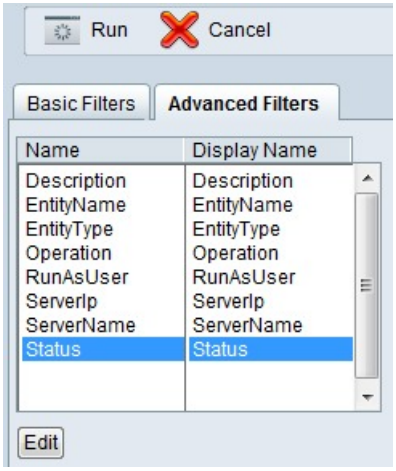
ステップ 5 [実行（Run）] をクリックします。

詳細フィルタの設定

レポート内のフィールドをフィルタするには、[詳細フィルタ（Advanced Filters）] タブを使用できます。 フィールドのタイプ（日付、数字または文字列）に基づいて、異なる演算子を使用できます。 たとえば、2 分を超えるキュー内のコールや、保留状態のすべてのエージェントにフィルタを作成し、あまり重要ではない情報を除外することができます。

（注） 同じ手順を実行して、プレーン テキストまたは 10 進数のフィールドをフィルタリングできます。

図 *5*：詳細フィルタ



手順

ステップ 1 [フィルタ（Filter）] ページを表示するには、レポートを生成し、[フィルタ（Filter）] をクリックします。 [詳細フィルタ（Advanced Filters）] を表示するには、[詳細フィルタ（Advanced Filters）] タブを選択します。

ステップ 2 フィールドを選択します。

ステップ 3 次に [編集（Edit）] をクリックして、任意の値またはフィルタ済みの値を表示します。

ステップ 4 [次の条件でフィルタ（Filter according to the following criteria）] を選択します。
フィルタ条件はフィールドのタイプ（日付、10 進数、値リスト、文字列、ブール型）によって異なります。

- タイプが [日付（Date）] の場合は、[編集（Edit）] をクリックして任意の値を指定するか、[相対的な日付範囲（Relative Date Range）] または [絶対的な日付範囲（Absolute Date Range）] を選択してフィルタします。 相対的および絶対的な日付範囲の両方で、特定の期間、および特定の曜日を示すことができます。

- [10 進数（Decimal）] では、[編集（Edit）] をクリックしていずれかの値を指定するか、または [次の値と等しい（Equal To）]、[次の値と等しくない（Not Equal To）]、[次の値より小さい（Less Than）]、[次の値以下（Less Than or Equal To）]、または [次の値より大きい（Greater Than）] から [演算子（Operator）] を選択して値を入力します。たとえば、[演算子（Operator）] が [次の値より大きい（Greater Than）] で [値（Value）] が 16.5 であるとします。
- [文字列（String）] では、[編集（Edit）] をクリックしていずれかの値を指定するか、または [次の値と等しい（Equal To）]、[次の値と等しくない（Not Equal To）]、または [パターン一致（Matches Pattern）] から [演算子（Operator）] を選択して文字列の値を入力します。たとえば、[演算子（Operator）] が [パターン一致（Matches Pattern）] で [値（Value）] が Team Green であるとします。
  [演算子（Operator）] として [パターン（Pattern）] を選択した場合は、文字列フィールドに一致する SQL パターンを指定する必要があります。 システムにより、文字列の先頭と末尾に、ワイルド カード文字 % が自動的に付加されます。 文字列の間で SQL のワイルド カード パターンを使用することもできます。
- タイプが [ブール型（Boolean）] の場合は、[編集（Edit）] をクリックしていずれかの値を指定するか、または [演算子（Operator）] を選択して [TRUE] または [FALSE] を選択してフィルタします。
- 詳細フィルタのフィールドが [値リスト（Value List）] の場合は、[編集（Edit）] をクリックしていずれかの値を指定するか、リスト内の 1 つ、すべて、またはいくつかの項目を [選択済み（Selected）] カラムへ移動してフィルタします。

ステップ 5 [演算子（Operator）] ドロップダウン リストを使用して、条件を選択します。

（注） [次のパターンと一致（Matches the pattern）] 演算子を選択する場合は、任意の Microsoft SQL のワイルドカード パターンを使用してデータをフィルタリングできます。 ワイルドカード文字 % はデータのフィルタに使用するすべての文字列の先頭と末尾に追加されます。

ステップ 6 [値（Value）] フィールドに、フィールドのデータがフィルタリングされる値を入力します。

ステップ 7 [実行（Run）] をクリックします。

第 4 章

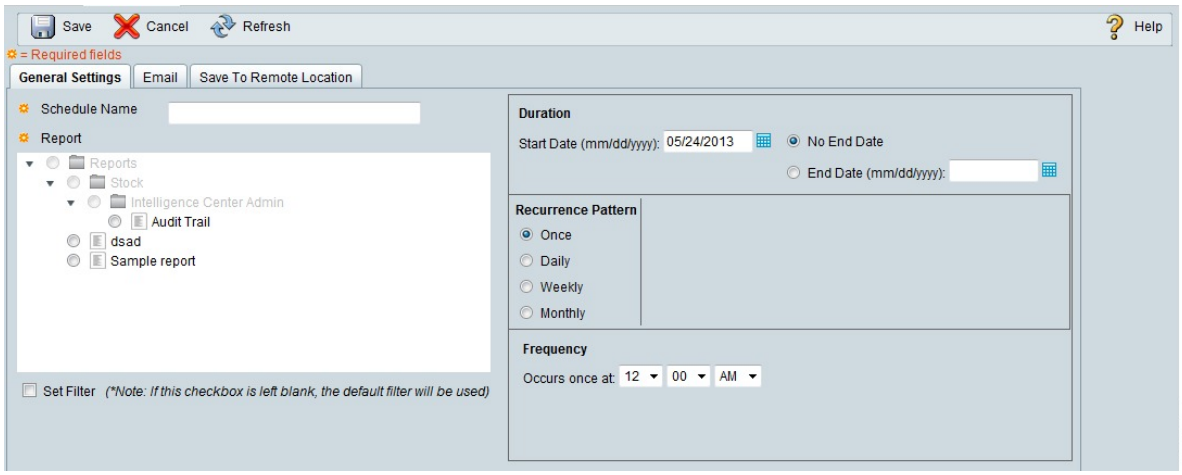
レポートのスケジュール

- レポート スケジューラの概要，19 ページ
- レポートのスケジュール作成，20 ページ
- スケジュール設定されたレポートの電子メールによる送信設定，21 ページ
- リモート ロケーションに投稿するレポートの設定，22 ページ

レポート スケジューラの概要

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

図 *6*：レポート スケジューラ



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

次のいずれかの方法でレポートをスケジュール設定できます。

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

レポートのスケジュール作成

ダッシュボードにスケジュール設定されたレポートを作成するには、次の手順に従います。

（注） レポートによっては、ダッシュボード内で自動的に実行されるようにスケジュール設定できます。 たとえば、間隔レポートを 30 分ごとに実行して以前の間隔までの今日のアクティビティをキャプチャできます。

（注） ライブ データではスケジューリングはサポートされません。

手順

ステップ 1 スケジューラで、[作成（Create）] をクリックします。

ステップ 2 [全般設定（General Settings）] タブで、スケジュール レポートの [スケジュール名（Schedule Name）] を入力します。

ステップ 3 [レポート（Report）] ドロップダウン メニューを使用して、レポートを選択します。

ステップ 4 フィルタを設定するには、[フィルタの設定（Set Filter）] チェックボックスをオンにします。 デフォルト フィルタを使用するには、このチェックボックスをオフにしてください。
フィルタを持たないレポートをスケジュール設定することはできません。

ステップ 5 [フィルタ条件の設定（Set filtering criteria）] リンクをクリックし、フィルタ設定ページに移動します。
（注） 詳細については、フィルタのタイプ, （13 ページ）を参照してください。

ステップ 6 [期間（Duration）] セクションで、カレンダーのアイコンをクリックし、[開始日（Start Date）] を選択して [終了日なし（No End Date）] をオンにするか、[終了日（End Date）] にカレンダーのアイコンを使用します。

ステップ 7 [定例（Recurrence）] セクションで、スケジュール設定されたレポートの頻度を指定します。 次のいずれかのオプションを選択します。

- [1 回（Once）]：単一オカレンスの時刻を指定します。
- [毎日（Daily）]：日の反復数（たとえば 4 日ごと）を指定します。
- [毎週（Weekly）]：スケジュール設定されたレポートを実行する週数および曜日を指定します。

- [毎月（Monthly）]：スケジュール設定されたレポートを実行する日付および月数を指定します。

  （注） 月の最後の日を指定するには、[最後（Last）] を使用します。

[頻度（Frequency）] セクションで、スケジュール設定された日にレポートを実行する必要がある回数を指定します。

（注） レポートをスケジュール設定できる最大頻度は 5 分に 1 回です。

ステップ 8 [保存（Save）] をクリックします。

スケジュール設定されたレポートの電子メールによる送信設定

スケジューラで[電子メール（Email）]タブをクリックし、スケジュール設定されたレポートを電子メールで送信するようにスケジュール設定します。

はじめる前に

Administration Console の電子メール サーバを設定します。 不明な点については管理者に連絡するか、『*Cisco Unified Intelligence Center Administration Guide*』を参照してください。

手順

ステップ 1 [メールの配信（Email Distribution）] フィールドで [追加（Add）] をクリックし、受信者の電子メール アドレスを入力します。

ヒント ステップ 1 を繰り返して複数の受信者を追加します。

（注） [メールの配信（Email Distribution）] フィールドにメール ID が入力されると、メール ページの検証が行われます。 [メールの配信（Email Distribution）] フィールドにメール ID が入力されなければ、検証は行われません。

ステップ 2 [メール ビュー（Email View）] ドロップダウン メニューを使用して、電子メールを送信するレポートのビューを選択します。

（注） スケジュール設定できるのはグリッド ビューだけです。

ステップ 3 [メールの件名（Email Subject）] フィールドに、件名行のテキストを入力します。

ステップ 4 [ファイルの種類（File Types）] ドロップダウン メニューを使用して、ファイルの種類を選択します。 次のいずれかを実行します。

- [インライン HTML（INLINE HTML）]：HTML 形式のレポートを送信します。
  - 履歴レポートの上限は 8000 行です。
  - リアルタイム レポートの上限は 3000 行です。

- [XLS]：Microsoft Excel の添付ファイルとしてレポートを送信します。
  - 履歴レポートの上限は 8000 行です。
  - リアルタイム レポートの上限は 3000 行です。

- [PDF]：PDF の添付ファイルとしてレポートを送信します。

  PDF 添付ファイルには次の制限があります。

  - 生成された PDF は、縦方向または横方向のいずれかになります。 横方向がデフォルト設定です。
  - 生成された PDF は、標準サイズのフォントを使用します（横向きの場合は 10px、縦向きの場合は 8px）。 PDF を印刷しやすいよう、グリッド ビュー エディタで設定されたフォント サイズは無視されます。

    （注） PDF では HTTP 形式の画像だけがサポートされます。

  - 生成された PDF には、選択された向きのページ内に収まる行だけが表示されます。 ページ内に収まらない行は切り取られます。
  - PDF の添付ファイルでは、1000 行までサポートされます。 電子メール メッセージは、スケジュール設定されたレポートが 1000 行を超えると送信されます。
  - 生成された PDF は、カラムの右端での折り返しをサポートしません。 より大きなテキストの場合、重複を避けるためにグリッドエディタのカラムの幅をカスタマイズできます。 ただし、PDF に表示されるカラムの数が少なくなる可能性があることに注意してください。

ステップ 5 [保存（Save）] をクリックします。

リモート ロケーションに投稿するレポートの設定

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

手順

ステップ 1 [プロトコル（Protocol）] ドロップダウン リストから [SFTP] を選択して、リモート ロケーションへのセキュアな接続を確立します。

ステップ 2 [レポート ビュー（Report View）] ドロップダウン リストから投稿するレポートのビューを選択します。

ステップ 3 [ホスト（Host）] フィールドに、リモート ロケーションの IP アドレスを入力します。

ステップ 4 SFTP の [ポート番号（Port number）] を入力します。

（注） 使用するデフォルトのポート番号は 22 です。

ステップ 5 ホストの [ユーザ名（User name）] を入力します。

ステップ 6 ホストの [パスワード（Password）] 入力します。

ステップ 7 [ディレクトリ パス（Directory Path）] フィールドに、.csv ファイルを保存するホストの場所を入力します。

ステップ 8 [保存（Save）] をクリックします。

第 5 章

ダッシュボード

- ダッシュボードの機能，25 ページ
- ダッシュボードの作成，25 ページ
- ダッシュボードへの項目の追加，26 ページ
- スライドショーの実行，27 ページ

ダッシュボードの機能

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

ダッシュボードの作成

はじめる前に

ダッシュボードを作成するステップは、次のとおりです。

手順

ステップ 1 [ダッシュボード（Dashboards）] タブをクリックします。

ステップ 2 [ダッシュボード（Dashboards）] タブでダッシュボードを挿入するダッシュボードを右クリックして [ダッシュボードの作成（Create Dashboard）] を選択します。

ステップ 3 [ダッシュボードの作成（Create Dashboard）] ウィンドウで、ダッシュボードに名前を付けます。

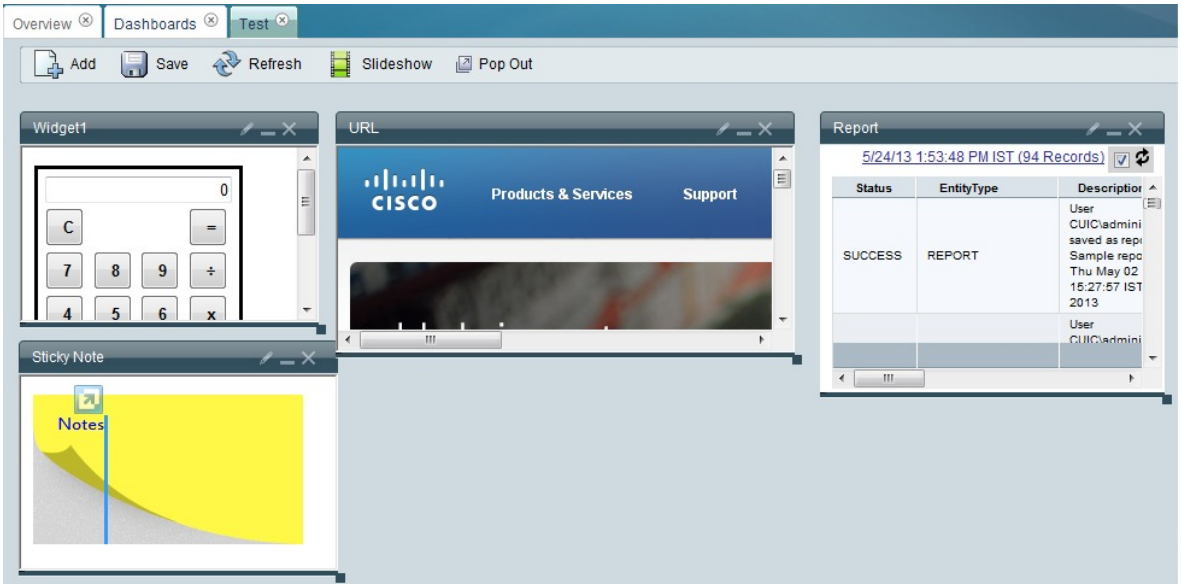
ステップ 4 権限をユーザに割り当てるには、[OK] をクリックします。

ダッシュボードへの項目の追加

ダッシュボードに次の項目を追加することができます。

- レポート：ダッシュボードに既存のレポートを表示する。
- スケジュール：ダッシュボードにスケジュール設定されたレポートを表示する。
- URL：ダッシュボードに Web ページを表示する。
- 付箋：ダッシュボードに付箋を追加する。
- カスタム ウィジェット：ダッシュボードにカスタム ウィジェットを追加する。

図 7：ダッシュボードのウィジェット



ダッシュボードに項目を追加するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ダッシュボード（Dashboards）] ドロワをクリックします。

ステップ 2 項目を追加するダッシュボードをクリックします。

（注） ダッシュボードを作成して、そこに項目を追加することもできます。ダッシュボードの作成，（25 ページ）を参照してください。

ステップ 3 ダッシュボードの [追加（Add）] をクリックします。

ステップ 4 [タイトル（Title）] ボックスに、項目の名前を入力します。

ステップ 5 [タイプ（Type）] ドロップダウン リストから、追加するアイテムの種類を選択します。

ステップ 6 [サイズ（Size）]セクションで、項目の幅と高さをピクセルで定義します。（この手順はオプションです）。

ステップ 7 [位置（Position）] セクションで、ダッシュボードの左側および上からの配置距離を定義します。（この手順はオプションです）。

ステップ 8 [ダッシュボード項目コンテンツ（Dashboard Item Content）] セクションでは、ステップ 5 で選択したダッシュボード項目を定義します。
レポートを表示するには、次の手順を実行します。

a) 矢印をクリックして、ダッシュボードに表示するレポートのフォルダに移動します。
b) レポートを選択します。
c) 必要なレポートのビューを選択します。
d) [OK] をクリックします。

スケジュール設定されたレポートを表示するには、次の手順を実行します。

a) [スケジュール（Schedule）] ボックスからスケジュールを選択します。
（注） [スケジュールの検索（Search Schedules）] ボックスを使用して、スケジュールを検索できます。
b) [OK] をクリックします。

URL を表示するには、次の手順を実行します。

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

カスタム ウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。

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

付箋を表示するには、次の手順を実行します。

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

スライドショーの実行

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

スライドショー機能を使用するには、次の手順を実行します。

手順

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

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

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

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

  （注） 最小周期は 1、最大は 900 です。

第 6 章

パーマリンク

- パーマリンク機能，29 ページ
- ダッシュボード用のパーマリンクの作成，29 ページ
- レポートへのパーマリンクの作成，30 ページ

パーマリンク機能

Cisco Unified Intelligence Center のパーマリンクは、ダッシュボードを作成するとデフォルトで生成される永続的なハイパーリンクです。 これらのハイパーリンクは、Intelligence Center 内でログインや移動しなくても、コンタクト センター情報の一般ユーザがアクセスできるようになります。パーマリンクは、他のダッシュボードにコンタクトセンターのレポートを埋め込むために使用される場合もあります。

ダッシュボード用のパーマリンクの作成

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

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

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

（注） ダッシュボード パーマリンクは Html 形式だけで使用できます。

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

手順

ステップ 1 左ペインの [ダッシュボード（Dashboards）] をクリックします。

ステップ 2 ダッシュボードに移動します。

ステップ 3 ダッシュボードを右クリックし、[Html リンク（Html Link）] を選択します。

ステップ 4 [Html リンク（Html Link）] をコピーします。 これはダッシュボードへのパーマリンクです。

ステップ 5 認証なしでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする（Enable Unauthenticated Access）] チェックボックスを選択します。（パーマリンクのユーザを強制的にログインする場合は、チェックボックスを選択しないでください）。

（注） [未認証アクセスを有効にする（Enable Unauthenticated Access）] チェックボックスが選択されると、パーマリンクは未認証モードで機能します。

ステップ 6 [OK] をクリックします。

レポートへのパーマリンクの作成

Cisco Unified Intelligence Center のパーマリンクは、レポートのビューを作成すると生成される永続的なハイパーリンクです。

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

手順

ステップ 1 左ペインで、[レポート（Reports）] ドロワをクリックします。

ステップ 2 特定のレポートに移動します。

ステップ 3 レポートを右クリックし、[ビューの編集（Edit Views）] を選択します。

ステップ 4 ビューを選択し、[リンク（Links）] をクリックします。

ステップ 5 認証なしでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする（Enable Unauthenticated Access）] チェックボックスを選択します。（パーマリンクのユーザを強制的にログインする場合は、チェックボックスを選択しないでください）。

（注） [未認証アクセスを有効にする（Enable Unauthenticated Access）] チェックボックスが選択されると、パーマリンクは未認証モードで機能します。

（注） ライブ データ レポートでは、[未認証アクセスを有効にする（Enable Unauthenticated Access）]チェックボックスは無効になります。 すべてのライブ データ レポートのパーマリンクは認証を要求します。

ステップ 6 目的のブラウザに貼り付けるハイパーリンクをコピーします。

第 7 章

ヘルプの参照

- Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示，33 ページ
- レポートに関するヘルプの表示，33 ページ

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

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

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

Cisco Unified Intelligence Center のヘルプを表示するには、ヘルプを参照する必要のあるタブに移動します。 状況依存ヘルプはウィンドウの右上隅にあります。コンテンツ固有の詳細を表示するには、疑問符をクリックしてください。

レポートに関するヘルプの表示

レポートに関するヘルプを表示するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 レポートを生成します。 レポートの実行, （8 ページ）を参照してください。

ステップ 2 右上隅の [ヘルプ（Help）] をクリックします。

ステップ 3 ドロップダウン リストから、[テンプレートに関するヘルプ（Template Help）] を選択します。
レポートとバンドルされているヘルプ コンテンツは、別のブラウザ ウィンドウで開きます。

第 II 部

Packaged Contact Center Enterprise レポーティング

- レポート データ収集，37 ページ
- エージェントとスーパーバイザのレポート，43 ページ
- スキル グループ レポート，67 ページ
- プレシジョン キュー レポート，71 ページ
- コール タイプ レポーティング，73 ページ
- メトリックを処理するタスク，77 ページ
- Unified CVP レポーティング，83 ページ
- 消失データ，89 ページ
- カスタム レポート，91 ページ

第 8 章

レポート データ収集

- リアルタイム データの収集，37 ページ
- ライブ データのデータ収集，38 ページ
- 履歴データと間隔データの収集，39 ページ
- データ不一致の原因，41 ページ

リアルタイム データの収集

各 Peripheral Gateway（PG）Peripheral および Peripheral Gatewayは、現在のステータス情報をリアルタイムで Unified CCE ソフトウェアに渡します。 この現在（リアルタイム）のデータはコール ルータのメモリに保存され、エージェント、スキル グループ、サービス、コール タイプ、トランク グループ、プレシジョン キューなどのエンティティに関するデータが格納されます。

コール ルータは、1 秒ごと（デフォルト）に現在のインメモリ データをデータ サーバと外部の AW/HDS/DDS サーバに転送します。 古いリアルタイム データは常に新しいリアルタイム データで上書きされます。 履歴は保存されません。

コール ルータは、15 秒ごと（デフォルト）に現在のインメモリ データを Administration & Data Server に転送します。このデータは Administration & Data Server のローカル データベース内の複数のリアルタイム テーブルに格納されてから、管理クライアントに配信されます。 古いリアルタイム データは常に新しいリアルタイム データで上書きされます。 履歴は保存されません。

リアルタイム データは、Peripheral Gateway からデータ サーバおよび外部の AW/HDS/DDS サーバへと移動します。

リアルタイム データは Peripheral Gateway からコール ルータ、さらに Administration & Data Server のローカル データベースへと移動します。

リアルタイム データは、テーブル内のデータ フィールドに保存され、次の表のように 4 つの時間増分が反映されます。

Unified CCE ペリフェラル ゲートウェイとコール ルータはどちらも、データ サーバとオプションの AW/HDS/DDS 外部サーバの両方に転送され、保存されるリアルタイム データを生成します。古いリアルタイム データは常に新しいリアルタイム データで上書きされます。 履歴は保存され

ません。 リアルタイム データはデータ フィールドに保存され、次の表のように 4 つの時間増分が反映されます。

表 *4*：リアルタイム データの時間増分

リアルタイムデータの時間増分	説明
Half	「Half」の値には、現在の 30 分間の値が格納されます。 リアルタイムの 30 分間の値は、間隔設定の影響を受けません。 つまり、履歴レポート間隔を 15 分に設定した場合、リアルタイム テーブルの Half 値は xx:00:00 ～ xx:29:59 または xx:30:00 ～ xx:59:59 のいずれかに入る現在の 30 分間を表します。 たとえば、現在の時刻が 09:18:33 である場合、Call_Type_Real_Time テーブルの [CallsOfferedHalf] カラムには特定の 30 分間における最初の 18 分と 33 秒を反映する値が格納されます。 09:00:00 または 09:30:00 の時刻に新しい 30 分間が始まると、データベース要素はゼロにリセットされます。
Now	「Now」には、特定の瞬間（最後のチェック）におけるアクティビティのスナップショットが格納されます。 たとえば、Unified ICM ソフトウェアでは CallsQNow がトラッキングされます。これは、ルートのキューに現在格納されているコールの数です。コールが応答されるとコールがキューを離れるため、CallsQNow のカウントはすぐに 1 少なくなります。 この変更は、この値をクエリーするレポートが次回リアルタイム アップデートされるときに表示されます。
To5	「To5」の値には、直近の 5 分間にトラッキングされたデータが格納されます。 直近の 5 分間のデータには、5 分間の「スライディング」ウィンドウが使用されます。 この To5 のデータは、データベース中で 10 秒ごとに更新されます。
Today	「Today」の値を求めるために、Unified ICM ソフトウェアは午前 0 時以降の各間隔の終了時に値を加算します。 現在の 30 分間の値もカウントされます。 各 30 分の終わりに、half-hour データ（CallsOfferedHalf など）が Today のデータに加算されます。 データベースのリアルタイムの Today カウントは、午前 0 時にクリアされます。 午前 0 時は、Peripheral の時刻を基準にして決まります。

ライブ データのデータ収集

レポート データが Unified CCE データ サーバに書き込まれ、Unified Intelligence Center で定期的にキューイングされるリアルタイム データの収集とは対照的に（リアルタイム データの収集, （37 ページ）を参照）、ライブデータのメカニズムは継続してペリフェラルゲートウェイおよびルー

タからのエージェントとコール イベントを処理し、Unified Intelligence Center にデータを直接パブリッシュします。 ライブ データ システムは、データベースへの書き込み、データベースからの読み取りを遅延することなく、変更されたデータのみをレポーティング クライアントに継続してプッシュします。 そのため、変更が加えられると、レポーティング クライアントはライブ データ レポートの個々の値への更新を受信し、リアルタイム データ フローよりも迅速な更新間隔で変更が発生します。

新しいエージェント ライブ データ レポート テンプレートはライブ データ サービスを活用します。

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

ライブ データはストリーム内のイベントを集約および処理し、情報をパブリッシュするストリームの処理システムです。 Unified Intelligence Center はリアルタイム イベントを受け取り、引き続きライブ データ レポートを更新するためにメッセージ ストリームをサブスクライブします。 ライブ データ レポート サービスは、VOS サービスとして CUIC のレポーティング サーバ上で共存します。 ライブ データ システムのアーキテクチャと管理の詳細については、『*Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center, Release 10.0(1)*』を参照してください。

関連トピック

エージェント ライブ データ，（338 ページ）
エージェント スキル グループ ライブ データ，（345 ページ）

履歴データと間隔データの収集

Unified CCE は、一部の履歴データを *Half_Hour* テーブルに保存し、その他の履歴データを間隔テーブルに保存します。 間隔テーブルには、[Configuration Manager] で設定された間隔フラグに基づき、30 分または 15 分単位のサマリー（両方ではない）が格納されます。 間隔の設定を参照してください。

表 *5*：履歴データと間隔データ

履歴データ	説明
インターバル（設定に応じて 30 分または 15 分）	一部（すべてではない）の Half_Hour テーブルには、同等のインターバル テーブルがあります。 Half-Hour テーブルに間隔テーブルが対応付けられている場合、その Half-Hour テーブルはデータベースに表示されますが、データを格納することはできません。 Unified Intelligence Center では、7 つの間隔テーブルに、設定に基づいて 30 分または 15 分単位でデータが格納されます。 間隔の設定を参照してください。 （注） Dialer_Interval と Campaign_Query_Rule Interval の 2 つの間隔テーブルには、常に30分単位のデータが格納されます。 アウトバウンド オプションでは、15 分の間隔はサポートされません。 間隔テーブル内のフィールド名には、末尾の *ToHalf* が追加されなくなりました。 たとえば、Agent_Half_Hour テーブルには、*AvailTimeToHalf* という名前のフィールドがあります。 Agent_Interval テーブルでは、対応するフィールドの名前は *AvailTime* です。 インターバル テーブルには次のものがあります。 • Agent_Interval（15 または 30） • Agent_Skill_Group_Interval（15 または 30） • Peripheral_Interval（15 または 30） • Service_Interval（15 または 30） • Skill_Group_Interval（15 または 30） • Call_Type_Interval（15 または 30） • Call_Type_Skill_Group_Interval（15 または 30） • Campaign_Query_Rule_Interval（30） • Dialer_Interval（30） • Router_Queue_Interval（15 または 30） （注） デフォルトでは、データは 30 分のインターバルでキャプチャされます。

履歴データ	説明
Half Hour	間隔テーブルのない Half_Hour テーブルには、完了した 30 分間隔のデータのみが格納され、データ フィールドは、拡張子が「ToHalf」のデータベース（Application_Gateway_Half_Hour.ErrorsToHalf など）に保存されます。 これらの要素には、完了した 30 分インターバルの値が含まれています。 完了したインターバルは、xx:00:00 ～ xx:29:59 または xx:30:00 ～ xx:59:59 の範囲の期間です。 たとえば、現在の時刻が 15:50:00 であるとします。 15:47:00 にエラーが発生しました。 現時点でレポートされる 30 分間の間隔は、15:00:00 ～ 15:29:59 の範囲内です。 15:47:00 に発生したエラーは、16:00:00 にデータベースに書き込まれます。これは 15:30:00 ～ 15:59:59 の 30 分間の間隔が完了する時刻です。 対応する間隔テーブルがない Half_Hour テーブルの例を次に示します。 • Application_Gateway_Half_Hour • Campaign_Half_Hour • Trunk_Group_Half_Hour • Route_Half_Hour
Five-minute	この 5 分間のデータには、リアルタイム データと同じデータ要素も多く含まれています。 コール ルータは、リアルタイムのデータを 5 分ごとにセントラル データベースの 5 分テーブルにコピーします。この方法により、リアルタイムデータの「スナップショット」をセントラルデータベースに保存し、履歴データとして使用できます。 （注） 5 分間のデータを有効にすると、システムのパフォーマンスに大きな影響を与えます。 5 分間データでのレポーティングを有効にする前に、パフォーマンスへの影響を検討してください。

データ不一致の原因

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

リアルタイム データは 30 分間隔が終わるごとに履歴データベースに移動されるため、リアルタイム データのカウント（CallsHandledTo5 など）は履歴間隔レコードのカウント（CallsHandled など）とは一致しません。

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

- CallsAnswered のリアルタイム カウントは 1 ずつ増加します（+1）。
- 8:55 ～ 9:00 の間に、リアルタイム データは応答されたコールを示します。
- 応答されたコールは 8:00 ～ 8:59:59 の間隔が終了すると、9:00 になるまで 30 分のデータを読み込みません。

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

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

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

また、その間隔の間に提供されたタスク数が、放棄されたタスクと処理されたタスクの合計数と一致しない場合もあります。 提供されたタスクには、このインターバルの間にエージェントに提供されたコールとタスクの数が表示されますが、処理されたタスクおよび放棄されたタスクには、直前のインターバルで提供されてこのインターバルで完了したコールが含まれる場合があります。一部の履歴レポート テンプレートでは、統計を「完了タスク」に分類しています。これはその統計が、特定の間隔で完了したすべてのコールとタスクを表すことを示しています。

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

第 9 章

エージェントとスーパーバイザのレポート

- エージェント状態，43 ページ
- エージェントのログアウト理由コード，50 ページ
- エージェントの待受停止理由コード，52 ページ
- エージェントのタスク処理，56 ページ
- エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率，61 ページ
- スーパーバイザのアクティビティ，62 ページ

エージェント状態

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

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

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

表 *6*：エージェントの状態と状態のパーセンテージ

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

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

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

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

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

関連トピック

エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド, （116 ページ）
エージェント チーム - 履歴全フィールド, （123 ページ）
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド, （103 ページ）
エージェント キューのインターバル, （109 ページ）
エージェント チーム - 履歴全フィールド, （123 ページ）
Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド, （149 ページ）
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド, （166 ページ）
エージェント待受停止詳細, （100 ページ）
エージェント - リアルタイム, （187 ページ）
エージェント状態リアルタイム グラフ, （196 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （198 ページ）
エージェント チーム状態数 - リアルタイム, （202 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム, （181 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, （209 ページ）
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド, （214 ページ）
エージェント待受停止履歴, （252 ページ）
エージェント状態追跡履歴, （255 ページ）
エージェント参加履歴, （227 ページ）
エージェント スキル履歴, （229 ページ）
エージェント サマリー履歴 , （232 ページ）
エージェント チーム履歴, （235 ページ）
エージェント チーム参加履歴, （238 ページ）
エージェント チーム待受停止履歴, （257 ページ）
スキル履歴, （243 ページ）
エージェント - リアルタイム, （261 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （263 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, （269 ページ）

スキル グループ待受停止 - リアルタイム，（270 ページ）
スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム，（274 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム，（276 ページ）
エージェント ライブ データ，（338 ページ）
エージェント スキル グループ ライブ データ，（345 ページ）

エージェント状態、スキル グループ、およびプレシジョン キュー

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

- Unified ICM/CC でルーティングされたコールの場合、または Unified ICM でルーティングされたコールがダイヤル番号を使用して転送された場合、アクティブなスキル グループまたはプレシジョン キューは、タスクがキューイングされたスキル グループまたはプレシジョン キューです。
- 直接着信コールまたは ACD 上でルーティングされたコールが転送された場合、アクティブなスキル グループは、エージェントの最初に定義されているスキル グループまたは ACD によって割り当てられたスキル グループです。
- 直接着信コールの場合、またはルーティングされたコールがダイヤル番号を使用せずに転送された場合、アクティブなスキル グループはそのエージェントのデフォルト スキル グループまたは最初に定義されているスキル グループです。
- 新規発信コール（AgentOutCall または InternalCall）または転送されたアウトバウンド コールの場合、アクティブなスキル グループは、ACD がピックアップしたスキル グループまたはエージェントに最初に定義されているスキル グループです。

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

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

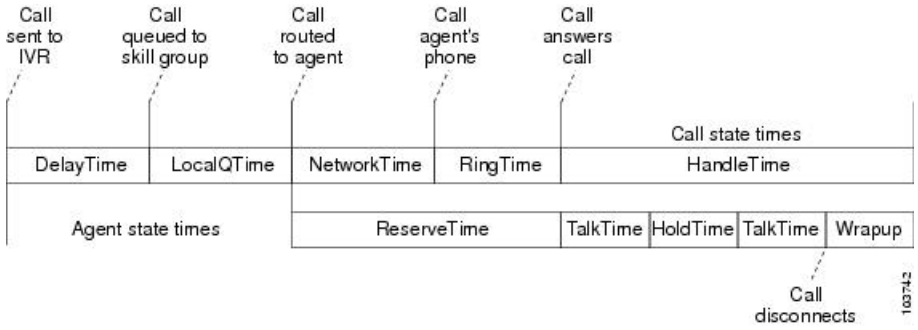
- エージェントが MRD の 1 つのスキル グループまたはプレシジョン キューでアクティブ、後処理後待受、リザーブ、または保留/一時停止の場合、その MRD の他のすべてのスキル グループまたはプレシジョン キューでは、そのエージェントの状態は他スキル ビジーになります。
- エージェントが MRD 内の 1 つのスキル グループまたはプレシジョン キューで待受停止の場合、エージェントはその MRD のすべてのスキル グループまたはプレシジョン キューで待受停止になります。

エージェント状態とタスク状態の関係

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

次の図は音声コールの場合のエージェント状態とコール状態の相関関係を示しています。 エージェントのリザーブ時間には、コールがエージェントの電話を呼び出していた時間、またはエージェントのデスクトップで待った時間（提供/呼び出し時間）だけでなく、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のにかかった時間（ネットワーク時間）も含まれています。

図 *8*：エージェント状態とタスク状態の関係



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

エージェントのログアウト理由コード

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

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

（注） ACD でサポートされているエージェントのログアウトの理由コードを確認するには、『*ACD Supplement Guide*』を確認してください。

表 7: エージェントのログアウト理由コード

組み込みログアウト理由コード	説明
-1	Peripheral の再起動により、エージェントが再び初期化されました。
-2	PG によってエージェントがリセットされました。通常は、PG の障害が原因です。
-3	エージェントがログインしている間に、管理者がそのエージェントの内線を変更しました。
999	エージェントがスーパーバイザによって Finesse からログアウトしました。
50002	CTI OS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。 これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OS サーバの障害、または CTI OS の障害のいずれかが原因である可能性があります。
50003	ACD によりエージェントのデバイスがアウト オブ サービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
50004	Agent Desk Settings で設定されている非アクティブ状態が発生したため、エージェントがログアウトされました。
50020	エージェントのスキル グループの割り当てが動的に変更されたため、エージェントがログアウトされました。
50030	エージェントのスキル グループの割り当てが Administration & Data Server 上で動的に変更されたため、エージェントがログアウトされました。
50040	コールに失敗したためモバイル エージェントがログアウトされました。
50042	固定接続モードを使用しているときに電話回線が切断されたため、モバイル エージェントがログアウトされました。
20001（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	エージェントの状態が [待受停止（NOT READY）] に変更されました。

組み込みログアウト理由コード	説明
20002（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	強制ログアウト要求が発行されます。たとえば、エージェントAがCisco Agent Desktopにログインしようとした場合に、エージェントBがすでにそのエージェントIDでログインしているときは、エージェントAは強制的にログインするかどうかを尋ねられます。 エージェントAが[はい（Yes）]と応答した場合は、エージェントBはログアウトされ、エージェントAがログインします。 次に、理由コード20002（エージェントBが強制的にログアウトされた）とともに、特定の時点でエージェントBがログアウトされたことを示すレポートが表示されます。 （注） Cisco Unified Mobile Agentは唯一の例外です。CADでは、すでに使用中のログイン名やIDをログアウトできません。
20003（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	ログアウトの待機なし。

関連トピック

スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム, （181 ページ）
エージェント - リアルタイム, （187 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （198 ページ）
エージェントのログイン/ログアウト履歴, （251 ページ）
エージェント状態追跡履歴, （255 ページ）
エージェント - リアルタイム, （261 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （263 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
エージェント ライブ データ, （338 ページ）
エージェントのログアウト理由コードの設定

エージェントの待受停止理由コード

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

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

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

エージェントのログイン セッション全体が指定された時間範囲に含まれていない場合（エージェントが時間範囲の終わりにまだログイン中の場合など）は、レポートではエージェント名の横にアスタリスク（*）が表示されて、その時間範囲のエージェントのデータが完全なものではないことが示されます。

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

Unified ICM には事前定義された待受停止理由コードがありません。

表 *8*：組み込みの待受停止理由コード

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

組み込みの待受停止理由コード	説明
50004	エージェント デスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
50005	Peripheral で複数回線のエージェント制御が有効な展開で、複数回線のエージェントの動作がエージェント状態に影響を与えるように設定されている場合、エージェントは、非ACD回線でのコールの通話中に、このコードを使用して待受停止に設定されます。
50010	エージェントは、ルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。 エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、システムはエージェントを自動的に待受停止にします。 デフォルトでは、コールを連続して 2 件受信しないと、そのエージェントが待受停止になるように設定されています。
50020	エージェントのスキル グループが Administration & Data Server 上で動的に変更されたため、エージェントはログアウトされました。
50030	エージェントは、PG 上の静的デバイス ターゲットと同じ着信番号（DN）を使用している動的デバイス ターゲットにログインしていたため、エージェントはログアウトされました。
50040	コールに失敗したため、モバイル エージェントはログアウトされました。
50041	モバイル エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、このモバイル エージェントの状態は待受停止に変更されました。
50042	常時接続モードの使用中、電話回線が切断されたため、モバイル エージェントはログアウトされました。
50041	エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態は待受停止に変更されました。
32767	エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキル グループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が待受停止に変更されました。
20001（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	エージェントが強制ログオフされる前に、エージェントが待受停止状態になります。

組み込みの待受停止理由コード	説明
20002（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	強制ログアウト要求が発行されます。たとえば、エージェントAがCisco Agent Desktopにログインしようとした場合に、エージェントBがすでにそのエージェントIDでログインしているときは、エージェントAは強制的にログインするかどうかを尋ねられます。 エージェントAが[はい（Yes）]と応答した場合は、エージェントBはログアウトされ、エージェントAがログインします。 次に、理由コード20002（エージェントBが強制的にログアウトされた）とともに、特定の時点でエージェントBがログアウトされたことを示すレポートが表示されます。
20003（Cisco Agent Desktop を使用している場合だけ）	ログアウトの待機なし。 まだログアウト状態になっていない場合は、エージェントを待受停止状態にするように要求が発行されます。 エージェントをログアウトさせるために、ログアウト要求が発行されます。
スーパーバイザによる待受停止	このコードは将来使用するために予約されています。
スーパーバイザによるログアウト	このコードは将来使用するために予約されています。

デフォルトでは、事前定義された待受停止理由コードには、文字による理由コードは関連付けられていません。 レポートには番号で表示されます。 これらの待受停止理由コードに対応する文字コードを表示する場合は、理由コードの一覧ツールので事前定義された待受停止理由コードを入力して、関連付けるテキストを入力してください。 たとえば、32767の待受停止理由コードに「Redirection on No Answer」というラベルを付けることができます。

（注）

- 待受停止理由コードのレポートを作成する場合は、Unified CMのPeripheralを使用するPGでエージェントのイベント詳細データのレポート作成が有効になっていることを確認してください。 この設定はデフォルトで有効になっています。
- Unified ICMによる展開の場合は、『*ACD Supplement Guide*』を確認し、待受停止理由コードがお使いのACDでサポートされていることを確認します。

関連トピック

エージェント待受停止詳細, （100 ページ）
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, （269 ページ）
スキル グループ待受停止 - リアルタイム, （270 ページ）

スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム, （181 ページ）
エージェント - リアルタイム, （187 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （198 ページ）
エージェント待受停止履歴, （252 ページ）
エージェント状態追跡履歴, （255 ページ）
エージェント チーム待受停止履歴, （257 ページ）
エージェント - リアルタイム, （261 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （263 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, （269 ページ）
スキル グループ待受停止 - リアルタイム, （270 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
エージェントの待受停止理由コードの設定

エージェントのタスク処理

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

タスクには、次に示すように、内部または外部、受信または発信があります。

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

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

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

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

表 *9*：タスクのタイプ

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
受信直接/内部	受信直接タスクは、エージェントの内線に直接到達するタスクです。 この種類のコールの例としては、スクリプトを通過せずに別のエージェントから直接転送されたコールやエージェント転送コールの結果として発生したコールがあります。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [InternalCallsRcvd] フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに応答した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。 この時間は [InternalCallsRcvdTime] フィールドに保管されます。	内部受信
発信外部	これらは、エージェントが自分の内線から発信するコールで、コンタクトセンターの外側に発信されます 発信外部タスクは常に音声タスクです。 コンサルタティブ コール、会議発信コール、および転送発信コールは、それらのコールがコンタクト センターの外側オフスイッチまたは別のサイトでリモート エージェントの内線に発信された場合、発信外部コールとしてカウントされます。 エージェント転送ダイヤリングは、接続先エージェントに到達するためにコールがコンタクト センターの外側オフスイッチに発信される場合は、コールを開始するエージェントにとっては発信外部となります。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [AgentOutCalls] フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントがタスクを開始した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。 この時間は [AgentOutCallsTime] フィールドに保管されます。	外部発信タスク

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
発信内部	これらはエージェントが自分の内線からコンタクト センター内の別の内線に発信するコールです。 発信内部タスクは常に音声タスクです。 コンサルタティブ コール、会議発信コール、および転送発信コールは、それらのコールが別のCVPに発信された場合、発信内部コールとしてカウントされます。 エージェント転送コールは、コールを開始するエージェントにとっては発信内部コールとなります。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [InternalCalls] フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントがタスクを開始した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。 この時間は [InternalCallsTime] フィールドに保管されます。	内部発信タスク
Packaged CCE ルーティング コール	エージェントへルーティングされるすべてのコールです。 アウトバウンド オプション コールは Packaged CCE ルーティング/受信コールと見なされます。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [CallsHandled] フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに応答した時点で開始し、エージェントがラップアップを完了した時点で終了します。 この時間は [HandledCallsTime] フィールドに保管されます。	処理タスク 処理タスクには、転送されるコールおよび電話会議になるコール、およびコンサルティング コールを含むすべてのコールが含まれます。 処理タスクの情報を利用すれば、ルーティングされたタスクの全体像を把握できます。 [転送受信（Transfer In）] および [会議発信（Conf Out）] などの他のレポート カラムには、タスクがどのように処理されたかを示す詳細情報が表示されます。

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
転送受信	1 人のエージェントに別のエージェントから転送されるコールです。 再ルーティングのため 1 人のエージェントからCVPへブラインド転送されるコールは、この列の再ルーティングされたコールを受信するエージェントにカウントされます。 これらのタスクの時間は、エージェントが転送されたタスクに応答した時点で開始し、タスクが切断された時点で終了します。 この時間は[TransferredInCallsTime]フィールドに保管されます。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [TransferredIn] フィールドに保存されます。	転送受信（Transfer In）
転送発信	エージェントから転送されたコール。 エージェントは、受信コールと発信コールの両方を転送できます。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの[TransferredOut]フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントが転送ボタンをアクティブにした時点で開始し、転送が完了した時点で終了します。 この時間は[TransferredOutCallsTime]フィールドに保管されます。	転送発信（Transfer Out）
コンサルタティブ	エージェントが別のコールを保留状態にして、別のエージェントまたはスーパーバイザに相談したコール。 これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [ConsultativeCalls] フィールドに保存されます。 これらのタスクの時間は、エージェントが転送ボタンをアクティブにした時点で開始し、ターゲット エージェントが応答して保留中のタスクが復元された（コンサルトコールがドロップされた）とき、またはコンサルト先の通話者がドロップした時点で終了します。 この時間は[ConsultativeCallsTime] フィールドに保管されます。	コンサルト発信

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

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

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

関連トピック

エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド, （116 ページ）
エージェント チーム - 履歴全フィールド, （123 ページ）
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド, （103 ページ）
エージェント キューのインターバル, （109 ページ）
エージェント チーム - 履歴全フィールド, （123 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム, （181 ページ）

エージェント - リアルタイム，（187 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム，（271 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム，（276 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム，（198 ページ）
エージェント参加レポート テンプレート
エージェント参加履歴，（227 ページ）
エージェント スキル履歴，（229 ページ）
エージェント サマリー履歴，（232 ページ）
エージェント チーム履歴，（235 ページ）
エージェント チーム参加履歴，（238 ページ）
エージェント チーム待受停止履歴，（257 ページ）
スキル履歴，（243 ページ）
エージェント - リアルタイム，（261 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム，（263 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム，（271 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム，（276 ページ）
エージェント ライブ データ，（338 ページ）
エージェント スキル グループ ライブ データ，（345 ページ）

エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率

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

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

これらの統計は、次のとおりです。

- % 稼働率
- FTE（フルタイム換算）

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

フルタイム換算（レポートでは [FTE]）は、その一定期間内にそのスキル グループで処理された作業を実行するために必要となる、フルタイム勤務のエージェントの人数を表します。 システム

ではFTEを算出するために、作業が実行された合計時間をその間隔の合計時間で除算します。 たとえば、エージェントが30分間隔の間にタスクの処理に合計3時間を費やした場合、その間隔内のタスク処理のFTEは3時間/0.5時間であり、フルタイム勤務のエージェント6人に相当します。 つまり、すべてのエージェントがフルタイムでタスクを処理した場合、その作業は6人のエージェントで処理できたことになります。

レポートには、8時間シフトの計算に基づいたFTE値も示されます。 エージェントは1日8時間のシフトで働くものと仮定しています。 FTEは、作業が実行された合計時間を8時間で除算して計算されます。 たとえば、エージェントが8時間の作業シフトの間にタスクの処理に合計48時間を費やした場合、その間隔内のタスク処理のFTEは48時間/8時間であり、フルタイム勤務のエージェント6人に相当します。 つまり、すべてのエージェントがフルタイムでタスクを処理した場合、その作業は6人のエージェントで処理できたことになります。

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

関連トピック

プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド, （166 ページ）
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド, （214 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, （209 ページ）

スーパーバイザのアクティビティ

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

Unified ICMEをVRUとして使用している場合、割り込みコールまたは代行受信コールに関するデータは取り込まれません。

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

関連トピック

エージェント チーム - 履歴全フィールド, （123 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （198 ページ）
エージェント チーム待受停止履歴, （257 ページ）
エージェント スキル履歴, （229 ページ）
スキル履歴, （243 ページ）
エージェント チーム - リアルタイム, （263 ページ）

既存のコールに対するスーパーバイザ アシストおよび緊急支援（Unified Intelligence Center）

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

（注） スーパーバイザ アシストと緊急アシストでは、ブラインド転送はサポートされていません。

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

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

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

表 *10*：既存のコール：コンサルタティブ

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

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

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

割り込み（Unified Intelligence Center）

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

（注） Unified ICME を VRU として配置している場合、割り込みに関するデータは収集されません。

表 *11*：スーパーバイザの介入

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

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

代行受信（Unified Intelligence Center）

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

（注） Unified ICME を VRU として配置している場合、代行受信に関するデータは収集されません。

表 *12*：スーパーバイザの代行受信

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

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

第 10 章

スキル グループ レポート

- スキル グループ アクティビティ，67 ページ
- レポートにおけるデフォルトのスキル グループ データ，68 ページ

スキル グループ アクティビティ

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

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

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

関連トピック

平均応答時間，（77 ページ）
スキル グループとプレシジョン キューのサービス レベル，（81 ページ）
バケット間隔，（82 ページ）
Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド，（149 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド，（209 ページ）
エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド，（116 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム，（271 ページ）
エージェント キューのインターバル，（109 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム，（181 ページ）
エージェント - リアルタイム，（187 ページ）
スキル グループ - リアルタイム ステータス，（272 ページ）
エージェント スキル履歴，（229 ページ）

コール タイプ スキル グループ履歴, （241 ページ）
スキル履歴, （243 ページ）
スキル サマリー履歴, （248 ページ）
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, （269 ページ）
スキル グループ待受停止 - リアルタイム, （270 ページ）
エージェント - リアルタイム, （261 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム, （274 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
スキル ステータス - リアルタイム, （277 ページ）
エージェント スキル グループ ライブ データ, （345 ページ）

レポートにおけるデフォルトのスキル グループ データ

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

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

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

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

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

- 外部発信コールの [AgentOutCalls]

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

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

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

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

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

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

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

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

第 11 章

プレシジョン キュー レポート

- プレシジョン キュー アクティビティ，71 ページ

プレシジョン キュー アクティビティ

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

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

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

関連トピック

平均応答時間，（77 ページ）
スキル グループとプレシジョン キューのサービス レベル，（81 ページ）
バケット間隔，（82 ページ）
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴，（158 ページ）
プレシジョン キューの効率，（161 ページ）
プレシジョン キュー効率のドリル ダウン，（165 ページ）
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド，（166 ページ）
エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド，（103 ページ）
エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ，（179 ページ）
エージェント キューのインターバル，（109 ページ）
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド，（214 ページ）
プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム，（219 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム，（181 ページ）

エージェント - リアルタイム, （187 ページ）
エージェント スキル履歴, （229 ページ）
スキル履歴, （243 ページ）
スキル コール プロファイル履歴, （246 ページ）
スキル サマリー履歴, （248 ページ）
エージェント - リアルタイム, （261 ページ）
スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム, （271 ページ）
スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム, （269 ページ）
スキル グループ待受停止 - リアルタイム, （270 ページ）
スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム, （274 ページ）
スキル ステータス エージェント - リアルタイム, （276 ページ）
スキル ステータス - リアルタイム, （277 ページ）

第 12 章

コール タイプ レポーティング

- コール タイプ アクティビティ，73 ページ
- コール タイプ レポーティングに対するコール エラーの影響，74 ページ
- CVP で無応答が発生したコールがコール タイプ レポーティングに与える影響，75 ページ

コール タイプ アクティビティ

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

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

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

主コール タイプのメトリックには、以下が含まれます。

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

関連トピック

平均応答時間, （77 ページ）
コール タイプのサービス レベル, （80 ページ）
バケット間隔, （82 ページ）
コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴, （129 ページ）
コールタイプ - 履歴全フィールド, （133 ページ）
コール タイプ キューのインターバル全フィールド, （140 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （206 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （265 ページ）
コール タイプ - 今日リアルタイム , （267 ページ）

コール タイプ レポーティングに対するコール エラーの影響

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

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

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

構内 VRU が使用されている場合、VRU へのルーティング中にコールが放棄される可能性は非常に低くなります。

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

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

CVP で無応答が発生したコールがコール タイプ レポーティングに与える影響

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

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

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

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

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

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

第 13 章

メトリックを処理するタスク

- 平均応答時間，77 ページ
- サービス レベル，78 ページ
- バケット間隔，82 ページ

平均応答時間

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

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

ASA は、時間、分、秒（HH:MM:SS）で報告されます。

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

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

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

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

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

関連トピック

コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴, （129 ページ）
コールタイプ - 履歴全フィールド, （133 ページ）
コール タイプ キューのインターバル全フィールド, （140 ページ）
Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド, （149 ページ）
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド, （166 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （206 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, （209 ページ）
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド, （214 ページ）
コール タイプ スキル グループ履歴, （241 ページ）
スキル コール プロファイル履歴, （246 ページ）
スキル サマリー履歴, （248 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （265 ページ）
コール タイプ - 今日リアルタイム , （267 ページ）
スキル グループ - リアルタイム ステータス, （272 ページ）

サービス レベル

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

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

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

サービス レベルの計算では、次の 2 つの設定パラメータが重要です。

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

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

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

表 *13*：サービス レベル タイプの数式

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

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

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

これらのコール数では、次のようにサービス レベルが計算されます。

表 *14*：サービス レベルの計算

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

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

コール タイプのサービス レベル

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

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

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

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

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

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

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

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

関連トピック

コールタイプ - 履歴全フィールド, （133 ページ）
コール タイプ キューのインターバル全フィールド, （140 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （206 ページ）
コール タイプ スキル グループ履歴, （241 ページ）

スキル グループとプレシジョン キューのサービス レベル

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

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

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

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

関連トピック

Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド, （149 ページ）
プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド, （166 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, （209 ページ）
プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド, （214 ページ）
スキル コール プロファイル履歴, （246 ページ）

バケット間隔

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

バケット間隔は次のものに関連付けられます。

- コール タイプ
- スキル グループ
- プレシジョン キュー

これは、システム全体に設定したり、個々のコールタイプ、スキルグループ、およびプレシジョン キューに設定したりできます。 個々のエンティティの設定はシステム レベルでの設定をオーバーライドします。

（注） 現在、グローバル設定はコール タイプにのみ適用できます。

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

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

この間隔は、発信者が放棄するまでにどれぐらい待とうという意志があるかについての洞察も得られます。 たとえば、サービス レベルを 2 分過ぎるまでは、発信者の多くはコールを放棄しないとします。 この場合は、サービス レベルの目標を変更できることが示されている可能性があります。

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

関連トピック

コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴, （129 ページ）
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴, （158 ページ）
スキル コール プロファイル履歴, （246 ページ）

第 14 章

Unified CVP レポーティング

- Unified CVP アプリケーション レポート，83 ページ
- トランクおよびトランク グループ，86 ページ

Unified CVP アプリケーション レポート

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

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

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

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

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

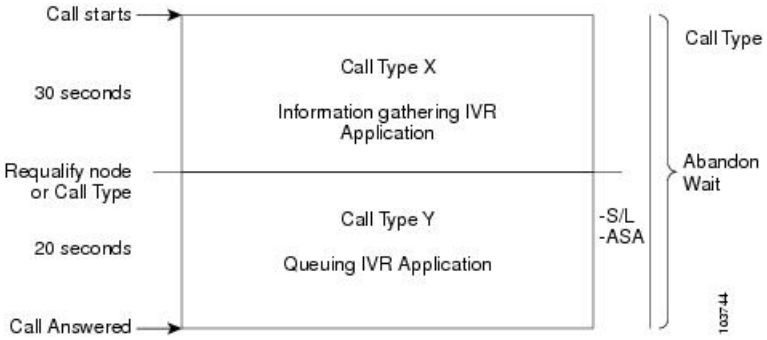
コールがキューに入れられる前にセルフ サービスまたは情報収集アプリケーションを使用する場合、キューイング ノードの直前のコール タイプを変更します。 コール タイプを変更することにより、サービス レベルのタイマーがリセットされます。セルフ サービスまたは情報収集アプリケーション内で費やした時間は 2 番目のコール タイプのサービス レベルの計算には含まれません。 キューイング ノード前にコール タイプを変更しない場合、セルフ サービスまたは情報収集の時間はサービス レベルの計算に含まれるため、サービス レベルにマイナスの影響を及ぼします。 次の図を参照してください。

図 *9*：スキル グループ キューイング ノードの前にコール タイプを変更

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

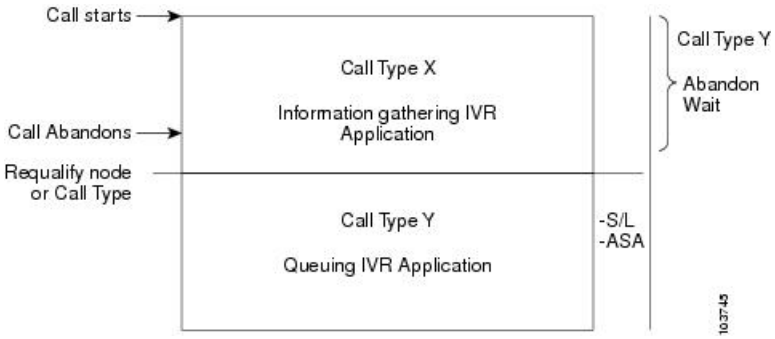
この例では、ASA を計算し、サービス レベルを決定するために、50 秒（30 + 20 秒）ではなく、20 秒が使用されます。

図 *10*：コール タイプ後に放棄されるコールのコール タイプ データが変更されます。



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

図 *11*：コール タイプ前に放棄されるコールのコール タイプが変更されます。



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

表 *15*：セルフサービスおよび情報収集アプリケーション メトリック

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

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

関連トピック

Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド, （149 ページ）
エージェント キューのインターバル, （109 ページ）
コール タイプ キューのインターバル全フィールド, （140 ページ）
エージェント キュー - リアルタイム, （181 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （206 ページ）
Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド, （209 ページ）
プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム, （219 ページ）
コール タイプ スキル グループ履歴, （241 ページ）
コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）, （265 ページ）
コール タイプ - 今日リアルタイム , （267 ページ）
スキル グループ - リアルタイム ステータス, （272 ページ）
スキル ステータス - リアルタイム, （277 ページ）

トランクおよびトランク グループ

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

Configuration Manager を使用して、トランクおよびトランク グループを設定します。

（注） 一部の ACD はトランクの設定をサポートしていません。 お使いの ACD がサポートしている場合、PG が Configuration Manager で正確に設定されていることを確認します。 ICM ソフトウェアで ACD コールを正しくモニタするために、すべての個々のトランクと対応するトランク グループの割り当てを ICM データベースに設定する必要があります。

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

次のレポートには、トランク グループに関する動作情報が含まれます。

- Unified Intelligence Center IVR ポート パフォーマンス履歴レポート

関連トピック

IVR ポート パフォーマンス - 履歴, （147 ページ）
Unified ICM/CC レポート テンプレート

第 15 章

消失データ

- 一時的に消失したデータ，89 ページ
- 永続的に消失したデータ，89 ページ

一時的に消失したデータ

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

外部 HDS に接続されているロガーがオフラインになっても、外部 HDS が別のロガーに接続されることはありません。 たとえば外部 HDS がロガー A に接続されている場合、そのロガー A が故障すると HDS はロガー B に接続されません。 ロガー A が再び運用可能になったら、ロガー B のデータを使用して回復処理が行われ、現在の履歴情報の受信が開始されます。 ロガー A がロガー B からのすべてのデータを回復すると、外部 HDS にこのデータを複製します。

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

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

永続的に消失したデータ

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

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

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

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

第 16 章

カスタム レポート

- カスタマイズ レポート テンプレート，91 ページ
- カスタム レポートのコール詳細データ，91 ページ

カスタマイズ レポート テンプレート

ストック レポート テンプレートがレポートのニーズを満たさないことがわかった場合、既存のレポート テンプレートを変更したり、カスタム レポート テンプレートを作成できます。 たとえば、Route_Call_Detail テーブルまたは Termination_Call_Detail テーブルからのデータを表示するために、カスタム レポート テンプレートを作成する場合があります。 これらのテーブルはコールに詳細なデータを提供しますが、場合によっては、標準（ストック）レポート テンプレートは、パフォーマンスへの影響からデータを取得しない場合もあります。

その部門のみからのオブジェクトで収集を作成することにより、部門のアクティビティとパフォーマンスを監視する際に使用する既存のレポート テンプレートをカスタマイズする場合もあります。

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

カスタム レポートのコール詳細データ

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

ルータは、処理するすべてのコール ルーティング要求について、コールおよびそのコールがどのように Peripheral にルーティングされたかに関する詳細なデータを記録します。 この**ルート コールの詳細データ**（RCD）は、Route_Call_Detail テーブルに格納されます。 RCD データは、スクリプト終了時にデータベースに書き込まれます。 直接ダイヤル、転送、会議などのルーティングさ

れないコールには、RCD レコードはありません。 Route_Call_Detail テーブル内のデータを使用して、コールの開始点を確認できます。 たとえば、自動番号識別（ANI）および行われた要求のタイプを確認できます。 一般的な Route_Call_Detail レコードには、Unified CVP で発信されたコール、および 9785551000 という ANI が含まれている場合があります。 また、ルート コールの詳細データにより、コールがキューに保持されていた時間もわかります。

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

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

第 III 部

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

- 履歴全フィールド レポート テンプレート，95 ページ
- リアルタイム全フィールド レポート テンプレート，179 ページ
- 履歴の移行レポート テンプレート，227 ページ
- リアルタイム移行レポート テンプレート，261 ページ
- 履歴アウトバウンド オプション レポート テンプレート，279 ページ
- リアルタイム アウトバウンド オプション レポート テンプレート，323 ページ
- ライブ データ レポート テンプレート，337 ページ

第 17 章

履歴全フィールド レポート テンプレート

- エージェント - 履歴全フィールド，95 ページ
- エージェント待受停止詳細，100 ページ
- エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド，103 ページ
- エージェント キューのインターバル，109 ページ
- エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド，116 ページ
- エージェント チーム - 履歴全フィールド，123 ページ
- コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴，129 ページ
- コールタイプ - 履歴全フィールド，133 ページ
- コール タイプ キューのインターバル全フィールド，140 ページ
- コール タイプ - スキル グループ - 履歴全フィールド，145 ページ
- IVR ポート パフォーマンス - 履歴，147 ページ
- Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド，149 ページ
- プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴，158 ページ
- プレシジョン キューの効率，161 ページ
- プレシジョン キュー効率のドリル ダウン，165 ページ
- プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド，166 ページ
- スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴，174 ページ

エージェント - 履歴全フィールド

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

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Person
- Media_Routing_Domain
- Agent_Interval

エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

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

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

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

1 つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

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

[後処理時間（Wrap Time）] は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。

エージェント - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
RONA	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。
保留中放棄（Aban Hold）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls インターバルの間に Unified ICM でエージェントにルーティングされたコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数（および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数）。
転送受信（Trans In）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVR にキューイングされなかったコールの数。 この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。 Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、IVR にブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。 このコール シナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。
転送発信（Trans Out）	これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。
外部発信（Ext Out）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。
エージェント状態時間（AGENT STATE TIMES）	
ログオン期間（Log On Duration）	導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。

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

カラム（フィールド）	説明
% 他スキル ビジー（%Busy Other）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.BusyOtherTime/ Agent_Interval.LoggedOnTime. エージェントが他スキルビジー状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 [レポート サマリー（Report Summary）] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキル グループをすべて選択した場合のみ、100 % になります。 エージェントのスキル グループのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。

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

エージェント待受停止詳細

エージェントがコンタクトを処理していないとき、エージェントがどのように時間を過ごしているかを識別するには、このレポートを使用します。 待受停止理由コードをエージェントに使用し、[休憩（Break）]、[トレーニング（Training）]、[フォローアップ（Follow up）] などに対する数値コードからこの時間を特定することができます。 使用された [待受停止（Not Ready）] 状態や、各状態で費やされた時間を特定するには、このレポートを使用できます。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Event_Detail
- Media_Routing_Domain
- Person
- Reason_Code

注：このレポートは、完了済みの待受停止アクティビティについてだけ、正確なデータを返します。 レポート内のアスタリスク（*）がある行には不完全なデータが含まれています。

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

重要：エージェントの待受停止理由コードをレポート対象にするには、ICM Configuration Manager およびエージェント デスクトップ ソフトウェア（Computer Telephony Integration（CTI）または Cisco Agent Desktop）で待受停止理由コードを設定します。

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

エージェント - 待受停止詳細グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

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

エージェント待受停止詳細グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName "," Person.FirstName

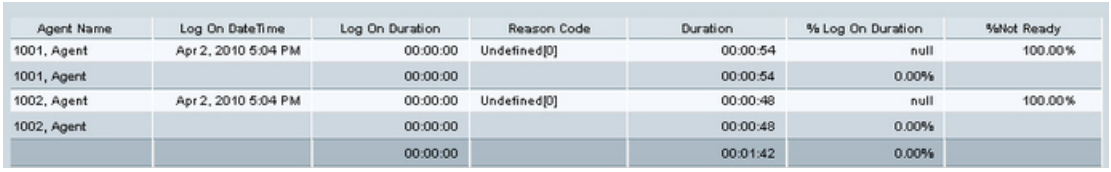
カラム（フィールド）	説明
ログオン日時（Log On Date Time）	エージェントがログオンしていた日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Logout.LogoutDateTime - Agent_Logout.LoginDuration
ログオン期間（Log On Duration）	エージェントがログオンしていた日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Logout.LoginDuration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

レポート サマリー：このレポートには、エージェント名のサマリー行および全データのレポート サマリーがあります。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント待受停止詳細レポート

次の図は、エージェント待受停止詳細テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *12*：エージェント受信不可詳細レポート



Agent Name	Log On DateTime	Log On Duration	Reason Code	Duration	% Log On Duration	%Not Ready
1001, Agent	Apr 2, 2010 5:04 PM	00:00:00	Undefined[0]	00:00:54	null	100.00%
1001, Agent		00:00:00		00:00:54	0.00%	
1002, Agent	Apr 2, 2010 5:04 PM	00:00:00	Undefined[0]	00:00:48	null	100.00%
1002, Agent		00:00:00		00:00:48	0.00%	
		00:00:00		00:01:42	0.00%	

エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Agent_Skill_Group_Interval
- 属性（Attribute）
- Person
- Precision_Queue

エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

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

[**処理（Handled）**] は、Agent_Skill_Group テーブルの処理コール通話時間から導出されます。

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

1 つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName エージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。
エージェント名（Agent Name）	これは算出フィールドです。導出方法：Person.LastName+","+Person.Firstname エージェントの姓名。
日時（DateTime）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime 選択した行のデータの日時。
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
完了タスク（COMPLETED TASKS）	
処理（Handled）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled インターバル中にキューイングされたプレシジョン キュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。
AHT	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
保留回数（Held）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。
平均保留時間（Avg Hold）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold 保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
呼出中放棄（Aban Rings）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls 音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。

カラム（フィールド）	説明
RONA	導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。
保留中放棄（Aban Hold）	導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls インターバルの間に Unified ICM でエージェントにルーティングされたコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数（および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数）。
転送受信（Trans In）	導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVR にキューイングされなかったコールの数。 この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。 Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、IVR にブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。 このコール シナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。
転送発信（Trans Out）	これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはプレシジョン キューに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。

カラム（フィールド）	説明
外部発信（Ext Out）	導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。
エージェント状態時間（Agent State Times）	
ログオン時間（Log On Time）	導出方法：Agent_Skill_Group.LoggedOnTime そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
% 対応中（% Active）	これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime エージェントがこのプレシジョン キューでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
% 保留中（% Hold）	これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Half_Hour.HoldTime / Agent_Skill_Group_Half_Hour.LoggedOnTimeTime エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。
% 対応タスクなし（% Not Active）	これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime エージェントが対応タスクなし状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレシジョン キューに適用されます。

カラム（フィールド）	説明
% 待受停止（% Not Ready）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime エージェントが待受停止状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレシジョン キューに適用されます。
% 予約済（% Reserved）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime ICMからルーティングされたタスクをこのプレシジョンキューから待機する間にエージェントが予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
% 後処理（% Wrap Up）	これは算出フィールドです。導出方法：(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) /Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime このプレシジョンキューへの受信コールまたはこのプレシジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
%他スキルビジー（% Busy Other）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Half_Hour.BusyOtherTime / Agent_Skill_Group_Half_Hour.LoggedOnTime エージェントが他スキルビジー状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 [レポートのサマリー（Report Summary）] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのプレシジョンキューをすべて選択した場合のみ、100 % になります。エージェントのプレシジョンキューのサブセットを表示した場合、パーセンテージは 100 % になりません。

レポート サマリー：プレシジョン キュー名のサマリーおよび全データのレポート サマリーがあります。レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド レポート

次の図は、エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *13*： エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド レポート（*1/3*）

Precision Queue	Agent Name	DateTime	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5	Handled
AQ2	Agent2, Agent2	Apr 29, 2011 12:00 PM	Service	Location	Sales			10
AQ2	Agent2, Agent2	Apr 29, 2011 12:15 PM	Service	Location	Sales			10
AQ2	Agent2, Agent2	Apr 29, 2011 12:30 PM	Service	Location	Sales			10
AQ2	Agent2, Agent2	Apr 29, 2011 12:45 PM	Service	Location	Sales			10

285392

図 *14*： エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド レポート（*2/3*）

Completed Tasks								
AHT	Held	Avg Hold	Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out
30	1	23	1	0	0	0	0	1
30	1	23	1	0	0	0	0	1
30	1	23	1	0	0	0	0	1
30	1	23	1	0	0	0	0	1

285393

図 *15*： エージェント プレシジョン キュー - 履歴全フィールド レポート（*3/3*）

	Agent State Times							
Ext Out	Log On Time	%Active	%Hold	%Not Active	%Not Ready	%Reserved	%Wrapup	%BusyOther
1	00:07:33	1	0	0	1	0	0	0
1	00:14:55	0	0	0	1	0	0	0
1	00:15:00	0	0	0	1	0	0	0
1	00:15:00	0	0	0	1	0	0	0

285394

エージェント キューのインターバル

コール処理と、スキルと属性の両方を割り当てられたエージェント状態時間のパーセンテージを示すには、このレポートを使用します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このテンプレートは、まずエージェント名で、次にスキル グループ名/プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：エージェント

履歴キー フィールド：AgentID

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Skill_Group_Interval
- 属性（Attribute）
- Media_Routing_Domain
- Person
- プレシジョン キュー（Precision Queue）
- Skill_Group

エージェント キューのインターバル グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	これは算出フィールドです。導出方法：Person.LastName+ "," +Person.FirstName エージェントの姓名。
プレシジョン キュー（Precision Queue）またはスキル グループ名（Skill Group Name）	導出方法：Skill_Group.EnterpriseName または Precision_Queue.EnterpriseName スキル グループまたはエージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。 プレシジョン キュー名の横にある属性表示によって、プレシジョン キューを識別できます。
属性（Attributes）	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
日時（DateTime）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime 選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
完了タスク（COMPLETED TASKS）	
処理（Handled）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。
AHT	これは算出フィールドです。導出方法：(Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled) そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
保留回数（Held）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。
平均保留時間（Avg Hold）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold 保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。

カラム（フィールド）	説明
呼出中放棄（Aban Rings）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls 音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。
RONA	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。
保留中放棄（Aban Hold）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls インターバルの間に Unified ICM でエージェントにルーティングされたコールのうち、保留状態のときに放棄されたコール数（および、インターバルの間にエージェントが終了させた一時停止タスクの数）。
転送受信（Trans In）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVR にキューイングされなかったコールの数。 この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。 Unified CCE System PG 搭載 Unified CCE のブラインド転送では、Interactive Voice Response（IVR）にブラインド転送されたコールが他のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答すると、このフィールドが更新されます。 このコール シナリオの場合、Unified CCE System PG 非搭載の Unified CCE ではこのフィールドが更新されません。
転送発信（Trans Out）	これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。
外部発信（Ext Out）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンド コールの数。

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

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

[レポート サマリー（Report Summary）]：[% ビジーその他（%BusyOther）] 以外のすべてのデータのサマリーがあります。 レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント キュー インターバル レポート

次の図は、エージェント キュー インターバル テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *16*：エージェント キュー インターバル レポート（*1/2*）

Agent Name	Precision Queue / Skill Group Name	Attributes					DateTime	Completed Tasks										Agent State Times				
		Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5		Handled	AHT	Held	Avg Hold	Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out	Log On	% Active	% Hold	%Not Active	%Not Ready
10000, Agent	PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 12:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	63.39%	0.00%	14.17%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 12:30 AM	18	00:01:16	0	00:00:00	0	0	0	1	0	0	00:26:24	60.92%	0.00%	17.55%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 1:00 AM	19	00:01:18	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	64.44%	0.00%	13.78%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 1:30 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	63.78%	0.00%	14.11%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 2:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	1	0	0	00:30:00	61.44%	0.00%	16.50%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 2:30 AM	19	00:01:15	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:26:37	66.69%	0.00%	8.95%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 3:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	2	0	0	00:30:00	61.78%	0.00%	15.72%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 3:30 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	2	0	0	00:30:00	66.11%	0.00%	11.39%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012 4:00 AM	19	00:01:18	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	59.94%	0.00%	18.89%	0.00%
		Att.00002	Att.00005				Jun 6, 2012	20	00:01:15	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:27:10	66.75%	0.00%	8.28%	0.00%

285649

図 *17*：エージェント キュー インターバル レポート（*2/2*）

DateTime	Completed Tasks										Agent State Times							
	Handled	AHT	Held	Avg Hold	Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out	Log On	% Active	% Hold	%Not Active	%Not Ready	% Reserved	% Wrap Up	% Busy Other
Jun 6, 2012 12:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	63.39%	0.00%	14.17%	0.00%	0.17%	22.28%	0.00%
Jun 6, 2012 12:30 AM	18	00:01:16	0	00:00:00	0	0	0	1	0	0	00:26:24	60.92%	0.00%	17.55%	0.00%	0.13%	21.40%	0.00%
Jun 6, 2012 1:00 AM	19	00:01:18	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	64.44%	0.00%	13.78%	0.00%	0.11%	21.67%	0.00%
Jun 6, 2012 1:30 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	63.78%	0.00%	14.11%	0.00%	0.11%	22.00%	0.00%
Jun 6, 2012 2:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	1	0	0	00:30:00	61.44%	0.00%	16.50%	0.00%	0.22%	21.83%	0.00%
Jun 6, 2012 2:30 AM	19	00:01:15	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:26:37	66.69%	0.00%	8.95%	0.00%	0.63%	23.73%	0.00%
Jun 6, 2012 3:00 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	2	0	0	00:30:00	61.78%	0.00%	15.72%	0.00%	0.28%	22.22%	0.00%
Jun 6, 2012 3:30 AM	20	00:01:17	0	00:00:00	0	0	0	2	0	0	00:30:00	66.11%	0.00%	11.39%	0.00%	0.28%	22.22%	0.00%
Jun 6, 2012 4:00 AM	19	00:01:18	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:30:00	59.94%	0.00%	18.89%	0.00%	0.11%	21.06%	0.00%
Jun 6, 2012	20	00:01:15	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	00:27:10	66.75%	0.00%	8.28%	0.00%	0.49%	24.48%	0.00%

285650

エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド

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

注：このレポートは、エージェント チーム - 履歴全フィールド，（123 ページ）と同じレポートです。ただし、エージェント別ではなく最初にスキル グループ別にソートされる点が異なります。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group

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

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

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

[処理（Handled）] は、Agent_Skill_Group テーブルの処理コール通話時間から導出されます。

[処理（Handled）] はインターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数です。

1 つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

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

[後処理時間（Wrap Time）] は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。

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

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

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

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

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

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

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

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

レポート サマリー：スキル グループ名のサマリーおよび全データのレポート サマリーがあります。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント スキル グループ - 履歴全フィールド レポート

この図は、エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *18*：エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド レポート *1/3*

Skill Group Name	Agent Name	DateTime	Handled	AHT	Held	Avg Hold
G3_PG001_1.CV.PG1001.pri	L6001, 1F6001	Mar 22, 2010 12:00 AM	2	00:01:04	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 12:15 AM	2	00:01:00	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 12:30 AM	2	00:01:03	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 12:45 AM	2	00:01:04	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 1:00 AM	3	00:01:01	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 1:15 AM	2	00:01:10	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 1:30 AM	2	00:01:04	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 1:45 AM	2	00:01:01	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 2:00 AM	2	00:01:04	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 2:15 AM	2	00:01:05	0	00:00:00
		Mar 22, 2010 2:30 AM	2	00:01:02	0	00:00:00
	L6001, 1F6001		23	00:01:03	0	00:00:00

図 *19*：エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド レポート *2/3*

Completed Tasks							
Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out	Log On Time	%Active
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.33%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.33%
0	0	0	0	0	0	00:14:59	13.46%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	19.56%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	14.00%
0	0	0	0	0	0	00:14:59	13.35%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.33%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.33%
0	0	0	0	0	0	00:14:59	13.79%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.00%
0	0	0	0	0	0	00:15:00	13.44%
0	0	0	0	0	0	02:44:57	13.99%

図 *20*：エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド レポート *3/3*

Agent State Times					
%Hold	%Not Active	%Not Ready	%Reserved	%Wrap Up	%Busy Other
0.00%	85.89%	0.00%	0.00%	0.78%	0.00%
0.00%	86.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	85.98%	0.00%	0.00%	0.56%	0.00%
0.00%	79.67%	0.00%	0.00%	0.78%	0.00%
0.00%	86.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	84.54%	0.00%	0.00%	2.11%	0.00%
0.00%	85.78%	0.00%	0.00%	0.89%	0.00%
0.00%	86.56%	0.00%	0.00%	0.11%	0.00%
0.00%	85.21%	0.00%	0.00%	1.00%	0.00%
0.00%	86.00%	0.00%	0.00%	1.00%	0.00%
0.00%	86.33%	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%
0.00%	85.30%	0.00%	0.00%	0.68%	

エージェント チーム - 履歴全フィールド

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

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

値リスト：エージェント チーム

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Skill_Group_Interval
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person
- Skill_Group

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

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

次の 2 つの例外があります。

- [**後処理時間（Wrap Time**）]：この値は（Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime）から導出されます。
- [% 他スキルビジー（% Busy Other）] これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.BusyOtherTime / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

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

- **Agent_Team**
  - Agent_Team.AgentTeamID
- **Agent_Skill_Group**
  - [応答時間（AnswerWaitTime）]：導出方法：AgentSkillGroup.AnswerWaitTime
  - [自動発信コール（AutoOutCalls）]：導出方法：AgentSkillGroup.AutoOutCalls
  - [自動発信コール保留（AutoOutCalls On Hold）]：導出方法：AgentSkillGroup.AutoOutCallsOnHold
  - [自動発信コール保留時間（AutoOutCalls On Hold Time）]：導出方法：AgentSkillGroup.AutoOutCallsOnHoldTime
  - [自動発信コール通話時間（AutoOutCalls Talk Time）]：導出方法：AgentSkillGroup.AutoOutCallsTalkTime
- **Agent_Interval**
  - [応答可能時間（Avail Time）]：導出方法：Agent_Interval.AvailTime
- **Media_Routing_Domain** [メディア（Media）] フィールドは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

エージェント チーム - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
% 対応タスクなし（% Not Active）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime エージェントが非アクティブ状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 すべてのスキル グループに適用されます。
% 待受停止（% Not Ready）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 すべてのスキル グループに適用されます。
% 予約済（% Reserved）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime エージェントがこのスキル グループからの Unified ICM からルーティングされたタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
% 後処理（% Wrap Up）	これは算出フィールドです。導出方法：(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime このスキル グループへの受信コールまたはこのスキル グループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。

レポート サマリー：エージェント チーム名、各スーパーバイザのサマリー行、および全データのレポート サマリーがあります。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント チーム - 履歴全フィールド レポート

次の図は、エージェント チーム - 履歴全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *21*：エージェント チーム - 履歴全フィールド レポート（*1/3*）

Agent Team Name	Supervisor	Agent Name	DateTime	Completed Tasks							
				Handled	AHT	Held Tasks	Avg Hold	Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out
75_10_SUP_TEAM	IPCC_agt, 4720092	IPCC_agt, 4720001	Jan 7, 2011 3:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 3:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 4:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 4:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 5:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 5:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 6:00 PM	1	00:00:12	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 6:30 PM	1	00:05:40	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 7:00 PM	1	00:09:25	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 7:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 8:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 8:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 9:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 9:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 10:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 10:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 11:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
		IPCC_agt, 4720003	Jan 7, 2011 3:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	1	
			Jan 7, 2011 7:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 8:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	1	
			Jan 7, 2011 8:30 PM	2	00:00:07	0	00:00:00	0	0	0	1	
			Jan 7, 2011 9:00 PM	7	00:00:03	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 9:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 10:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 10:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 11:00 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 7, 2011 11:30 PM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	
			Jan 8, 2011 12:00 AM	0	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	

図 *22*：エージェント チーム - 履歴全フィールド レポート（*2/3*）

Completed Tasks								
Avg Hold	Aban Rings	RONA	Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out	Log On Duration	%Active
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	14.22%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	13.44%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	13.44%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	13.33%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	13.89%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	19.67%
00:00:00	0	0	0	0	0	0	01:15:00	13.44%

図 *23*：エージェント チーム - 履歴全フィールド レポート（*3/3*）

Agent State Times				
%Hold	%Not Active	%Not Ready	%Reserved	%Wrap Up
0.00%	85.33%	0.00%	0.00%	0.33%
0.00%	94.11%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	1.22%
0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.22%
0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	77.78%	0.00%	0.00%	2.67%

コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：コール タイプ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Bucket_Intervals
- Call_Type
- Call_Type_Interval

コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

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

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

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

[インターバル 1（int1）]～[インターバル 9（int9）]：導出方法：Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9

コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
[インターバル 8]- 応答/放棄（Int 8 Ans and Aban）	インターバル 7 からインターバル 8 までの間の応答呼数または放棄呼数。 システム デフォルトのインターバル 8 は 600 秒（10 分）です。 例：13:08 - 23:08 導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(8) および Call_Type_Interval.AbandInterval(8)
[インターバル 9]- 応答/放棄（Int 9 Ans and Aban）	インターバル 8 からインターバル 9 までの間の応答呼数または放棄呼数。 システム デフォルトのインターバル 9 は 1200 秒（20 分）です。 例：23:08 - 43:08 導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(9) および Call_Type_Interval.AbandInterval(9)
> [インターバル 9]- 応答/放棄（> Int 9 Ans and Aban）	レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数（分および秒の形式）。 例：> 43:08 導出方法：Call_Type_Interval.AnsInterval(10) および Call_Type_Interval.AbandInterval(10)
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	この間隔の間のこのコール タイプのキュー内の最大コール数。 導出方法：Call_Type_Interval. 最大コールキュー（MaxCallsQueued） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	この期間内にコールが処理（放棄または応答）されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Call_Type_Interval. 最長コール応答時間（MaxCallWaitTime） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。

レポート サマリー：サマリー行には、平均応答時間カラムと放棄平均遅延カラムの平均、インターバル カラムの合計、MaxCallsQueued および MaxCallWaitTime カラムの最大が表示されます。詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのコール タイプ放棄/応答分布 - 履歴レポート

この図は、コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴レポート テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *24*：コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴レポート（*1/2*）

Call Type Name	DateTime	ASA	Avg Aban Delay	00:00:08-Ans	00:00:08-Aban	00:00:30-Ans	00:00:30-Aban	00:01:00-Ans	00:01:00-Aban
CT12	Mar 31, 2010 10:00 AM	null	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	Mar 31, 2010 10:30 AM	null	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	Mar 31, 2010 11:00 AM	null	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	Mar 31, 2010 11:30 AM	null	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	Mar 31, 2010 12:00 PM	null	00:00:00	0	0	0	0	0	0

図 *25*：コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴レポート（*2/2*）

コールタイプ - 履歴全フィールド

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

ビュー： このレポートにはグリッド ビューと円グラフ ビューがあります。

グループ化：コール タイプ、日時の順に適用されます。

値リスト：コール タイプ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Interval

コール タイプ - 履歴全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

例外は、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に記載されている Bucket_Intervals テーブルの BucketIntervalID です。

コール タイプ - 履歴全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
ASA	応答の平均速度。コールが最初のスキルグループ キューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。この時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて 1 日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_Interval.CallsAnswered
タスク（TASKS）	
受信コンタクト（Offered）	そのインターバルの間に、このコールタイプが受信したタスク。 導出方法：Call_Type_Interval.CallsOffered
キューからの割り当て（Assigned from Q）	インターバルの間にキューから割り当てられてルーティング対象となった、そのコールタイプのタスクの数。 導出方法：Call_Type_Interval.RouterQueueCalls
応答（Answered）	インターバルの間にエージェントが応答した、このコール タイプのコールの合計数。 このフィールドは、次の例外を除き、Unified ICM と Unified CC の両方に適用可能です。例外：標準 ACD のエージェントがコールに応答した場合、コールがトランスレーションルーティングされたときのみ、このフィールドの値が増えます。 導出方法：Call_Type_Interval.CallsAnswered
応答時間（AWT）	応答待機時間。インターバルの間に、このコールタイプで処理された、すべてのコールの平均応答時間（秒）。このフィールドは、次の例外を除き、Unified ICM と Unified CC の両方に適用可能です。例外：標準 ACD のエージェントがコールに応答した場合、コールがトランスレーションルーティングされたときのみ、このフィールドの値が増えます。 導出方法：Call_Type_Interval.AnswerWaitTime

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

カラム（フィールド）	説明
フロー アウト（Flow Out）	インターバルの間に別のコール タイプへフローアウトした、このコールタイプのタスクの数。 導出方法：Call_Type_Interval.OverflowOut
エラー（Calls Error）	インターバルの間にエラーが発生したか、まだ完了していなかった、このコール タイプのコールの数。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount
その他	インターバルの間にエージェント以外のターゲットへルーティングされたか、リダイレクトされた、このコール タイプのショート タスクの数。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls
% キュー（% Queued）	そのインターバルの間にキューイングされた、このコール タイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Interval.CallsHandled / Call_Type_Interval.CallsHandled

カラム（フィールド）	説明
% 放棄（% Aban）	インターバルの間にこのコール タイプに到着し、放棄されたすべてのタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： (Call_Type_Interval.TotalCallsAband / (Call_Type_Interval.CallsHandled+ Call_Type_Interval.TotalCallsAband + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.ReturnBusy + Call_Type_Interval.ReturnRing + Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted + Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted + Call_Type_Interval.OverflowOut + Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.ReturnRelease + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls+ Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.AgentErrorCount)
平均放棄時間（Avg Aban Delay）	現在のインターバルの間に、このコール タイプで終了したすべての放棄呼の平均遅延時間。この値には、キュー内の放棄呼、IVR にある間の放棄呼（プロンプトまたはセルフ サービス）、エージェントの電話が呼びされている間またはエージェントの電話にルーティングされている間の放棄呼が含まれます。 これは算出フィールドです。
ショート コール（Short Calls）	Call_Type Abandon Call Wait Time 中の放棄呼数。この期間の後の放棄呼は、ショート コールではなく放棄呼と見なされます。 導出方法：Call_Type_Interval.ShortCalls
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	この間隔の間のこのコール タイプのキュー内の最大コール数。 導出方法：Call_Type_Interval. 最大コールキュー（MaxCallsQueued） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合にのみデータが表示されます。

カラム（フィールド）	説明
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	この期間内にコールが処理（放棄または応答）されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Call_Type_Interval. 最長コール応答時間（MaxCallWaitTime） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合にのみデータが表示されます。

レポートのサマリー

- **コール タイプ サマリー（Call Type Summary）**

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

- **レポート サマリー（Report Summary）**

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

サンプルのコール タイプ - 履歴全フィールド レポート

この図は、コール タイプ - 履歴全フィールド レポート テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *26*：コール タイプ - 履歴全フィールド レポート（*1/2*）

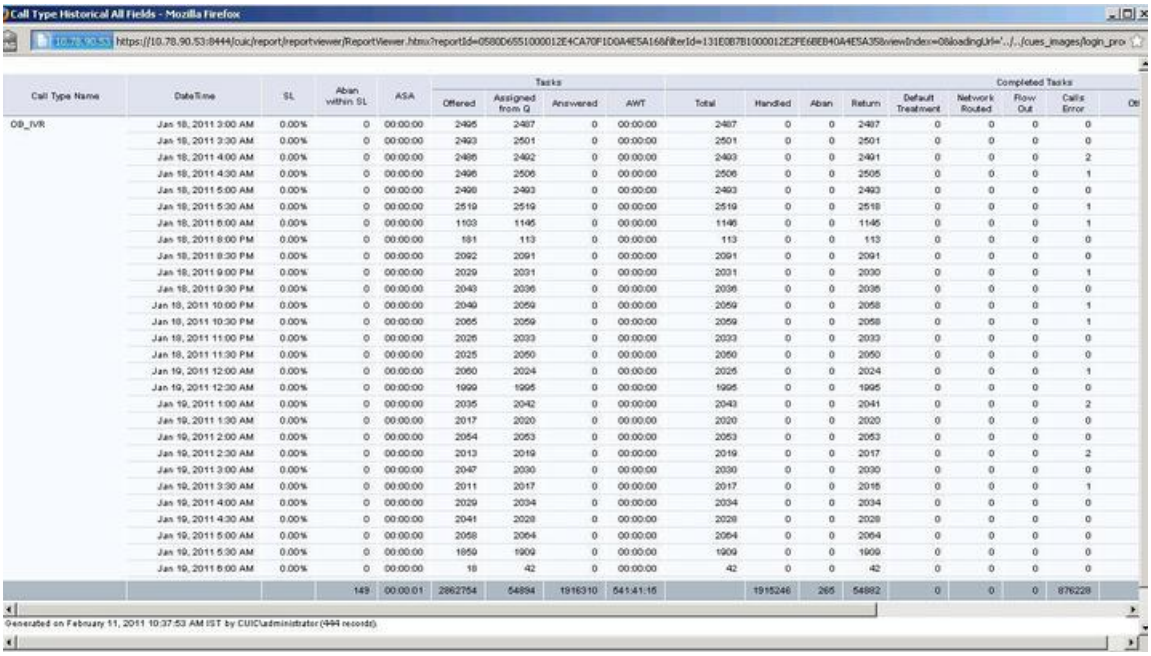
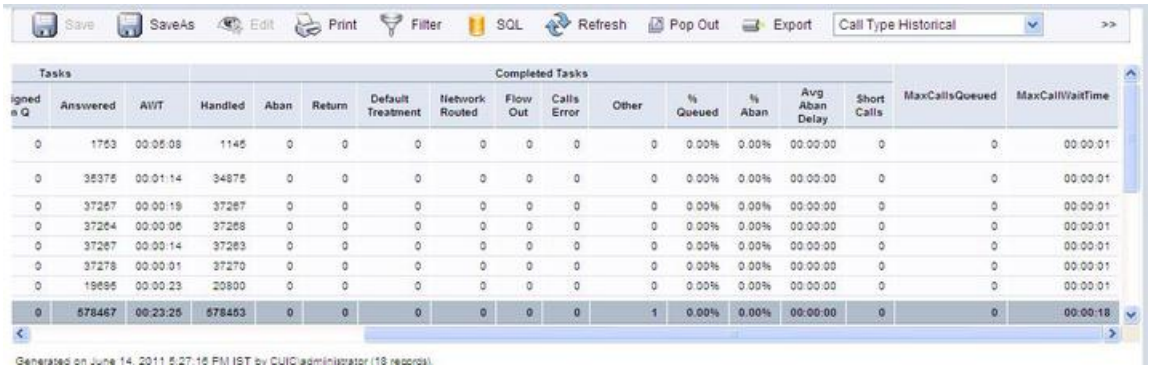


図 *27*：コール タイプ - 履歴全フィールド レポート（*2/2*）



コール タイプ キューのインターバル全フィールド

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

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：コール タイプ、日時の順に適用されます。

値リスト：コール タイプ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Call _Type
- Precision_Queue
- Call_Type_SG_Interval
- 属性（Attribute）
- Router_Queue_Interval
- Skill_Group

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

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	導出方法：Call_Type.EnterpriseName コール タイプのエンタープライズ名。

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）またはスキル グループ名（Skill Group Name）	導出方法：Skill_Group.Enterprise または Precision_Queue.EnterpriseName スキル グループまたはエージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。 キュー名の横にある属性表示によって、プレシジョン キューを識別できます。
日時（DateTime）	導出方法：Call_Type_Skill_Group_Interval.DateTime 選択した行のデータの日時。
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
処理（Handled）	導出方法：Call_Type_Skill_Group_Interval.CallsHandled。 そのインターバルの間に、このコール タイプで処理されて完了したタスクの合計数。

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

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

レポートのサマリー

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

サンプルのコール タイプ キューのインターバル - 全フィールド レポート

次の図は、コール タイプ キューのインターバル - 全フィールド レポート テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *28*：コール タイプ キューのインターバル - 全フィールド レポート

Call Type Name	Precision Queue / Skill Group Name	DateTime	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5	Handled	AHT	%Queued	SL	ASA	Abandwithin SL	Aban in Queue	MaxCallWaitTime	MaxCallsQueued
VT_PQ_AgtPer	PQ_Straight	Tuesday, June 26, 2012 11:00:00 AM	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	18753841	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
		Tuesday, June 26, 2012 11:30:00 AM	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	15478150	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
		Tuesday, June 26, 2012 12:00:00 PM	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	23873605	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
		Tuesday, June 26, 2012 12:30:00 PM	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	23889571	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
		Tuesday, June 26, 2012 1:00:00 PM	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	23873605	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
		Tuesday, June 26, 2012	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	23858526	00:01:17	0.00%	88,700.00%	00:00:00	0	0		53902
								359793353	00:01:11	46.23%		00:00:00	0	0		

285395

コール タイプ - スキル グループ - 履歴全フィールド

このテンプレートから生成されたレポートは、インターバルの間の各コールタイプ内にコールタイプとスキル グループの統計情報を示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：[コールタイプ名（Call Type Name）]、[スキル グループ名（Skill Group Name）]、日時の順にグループ化されます。

値リスト：コール タイプ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Call_Type_SG_Interval
- Call _Type
- Skill_Group

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

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName コール タイプのエンタープライズ名。

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	導出方法：Skill_Group.Enterprise または Precision_Queue.EnterpriseName スキル グループまたはエージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。 キュー名の横にある属性表示によって、プレシジョン キューを識別できます。
日時（DateTime）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.DateTime 選択した行のデータの日時。
処理（Handled）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.CallsHandled. そのインターバルの間に、このコール タイプで処理されて完了したタスクの合計数。
AHT	そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_SG_Interval.Handle Time/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled
% キュー（%Queued）	そのインターバルの間にキューイングされた、このコール タイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled
SL	導出方法：Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel そのインターバルのサービス レベルの計算に使用されたサービス レベル タイプ。
ASA	応答の平均速度。 コールが最初のスキル グループ キューイングまたはLAA選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。 この時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて 1 日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。 これは算出フィールドです。導出方法： Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.

カラム（フィールド）	説明
SL 内放棄（Aban Within SL）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband インターバルの間に、サービス レベルのしきい値内で放棄された、このコール タイプのコールの合計数。 Unified CC と、トランスレーション ルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。
キュー内放棄（Aban in Queue）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ そのインターバルの間にルータ キュー内で放棄されたコール タイプへのコールの数。
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued このインターバルの間にこのスキル グループに対してキューイングされた最大コール数。 複数のスキル グループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキル グループのカウントに追加されます。
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	導出方法：Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。 これには、ネットワーク キューでの時間、ローカル キューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。

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

IVR ポート パフォーマンス - 履歴

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

デフォルトのソート順序：IVR ポート トランク グループ、日時の順序

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：IVR ポートごと

値リスト：トランク

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

IVR ポート パフォーマンス - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

このテンプレートのその他の利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、トランク グループおよび Trunk_Group_Half_Hour テーブルから取得されます。

IVR ポート パフォーマンス - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

レポート サマリー（Report Summary）

このレポートには、各インターバルでの各 IVR ポートのグループ サマリーが含まれています。すべての IVR ポートのすべてのフィールドを示すレポート サマリーも含まれています。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルの IVR ポート パフォーマンス - 履歴レポート

この図は、IVR ポート パフォーマンス履歴レポート テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *29*：*IVR* ポート パフォーマンス レポート

IVR Ports	DateTime	Ports	% Busy	All Ports Busy
G3_PG002_1.TG1	Mar 14, 2010 12:00 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 12:30 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 1:00 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 1:30 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 3:00 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 3:30 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 4:00 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 4:30 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 5:00 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 5:30 AM	null	0.00%	00:00:00
	Mar 14, 2010 6:00 AM	null	0.00%	00:00:00

Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド

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

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

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

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

グループ化：スキル グループ名ごと

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Media_Routing_Domain
- Skill_Group
- Skill_Group_Interval

ペリフェラル スキル グループ - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。 また、このレポートのほとんどの利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある

『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に記載されている Skill_Group_Interval テーブルから導出されます。

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

1 つを除くほとんどのフィールドはデータベースから直接値を取得します。

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

ペリフェラル スキル グループ - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名および ID。 導出方法：Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
日時（DateTime）	選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime
エンタープライズ キュー（Ent Queued）	インターバルの間にこのスキル グループにキューイングされたタスクの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsQueued このフィールドはデフォルトで現在のフィールドに設定され、CCE にだけ適用されます。Unified ICM の対応するフィールドは、[**合計キュー（ICM）（Total Queued (ICM)）**] という名前で、デフォルトでは利用可能です。

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

カラム（フィールド）	説明
RONA	エージェントがこのスキル グループにログインしていた継続時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
処理（Handled）	インターバルの間にこのスキル グループ内で処理された、ルーティングされたタスクの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.CallsHandled
AHT	このスキル グループに送信されたタスクの平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均アクティブ時間（AAT）	このスキル グループに送信されたタスクの平均アクティブ時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
保留中放棄（Aban Hold）	スキル グループが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。 この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法：Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
完了タスクのグループ化の終了（End of Completed Tasks Grouping）	
転送受信（Trans In）	インターバルの間に、このスキル グループに転送されたコールの処理に費やされた時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.TransferInCallsTime

カラム（フィールド）	説明
転送発信（Trans Out）	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したタスクの数。 この数には、コンサルタティブ コールが含まれます。 データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 導出方法： Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
外部発信（Ext Out）	デフォルトのスキル グループの場合：そのインターバルの間に、エージェントがアウトバウンド コールを開始した回数。 ルーティング スキル グループの場合：そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。 導出方法：Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
エージェント状態時間（AGENT STATE TIME）	
アクティブ時間（Active Time）	そのインターバルの間に、スキル グループのエージェントがアクティブ状態であった時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.TalkTime
保留時間（Hold Time）	このスキル グループ内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます（コール数はこのレポートに表示されません）。 導出方法：Skill_Group_Interval.HoldTime
ログオン期間（Log On Duration）	エージェントがこのスキル グループにログインしていた継続時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

カラム（フィールド）	説明
% 対応タスクなし（% Not Active）	スキル グループ内のエージェントのうち、現在タスクを行っておらず、コールまたはタスクを受け入れる準備ができているエージェントのパーセンテージ。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.Avail / Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
% 待受停止（% Not Ready）	エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法：Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% 対応中（% Active）	スキル グループ内のエージェントのうち、受信タスクで作業を行っているか、いずれかの通話中状態であるエージェントのパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Real_Time.TalkingIn + Skill_Group_Real_Time.TalkingOut + Skill_Group_Real_Time.TalkingOther + Skill_Group.Real_Time.TalkingAutoOut + Skill_Group.Real_Time.TalkingPreview + Skill_Group.Real_Time.TalkingReserve) / Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
% 保留中（% Hold）	エージェントが保留状態または一時停止状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法：Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% 予約済（% Reserved）	エージェントが予約済み時間で作業をしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval. ReservedStateTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).

カラム（フィールド）	説明
% 後処理（% Wrap Up）	エージェントが受信コールまたは発信コールの後の後処理状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%他スキルビジー（% Busy Other）	エージェントがビジーその他時間で作業をしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法：Skill_Group_Interval.BusyOtherTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
ルータ最大コールキュー（RouterMaxCallsQueued）	この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。
ルータ最長コール応答時間（RouterMaxCallWaitTime）	この期間内にコールが処理（放棄、応答など）されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。
AbandonRingCalls	エージェントの位置で呼び出している間に放棄されたスキル グループへの ACD コールの合計数。この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法：Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls

カラム（フィールド）	説明
CallsAnswered	レポート インターバル中にこのスキル グループに関連付けられたエージェントによって応答されたコール数。 この値は、PG によって設定されます。応答されたコールの数には、処理済コールと受信済みの内線コールだけが含まれます。 この値は、コールが応答されたときに増加します。 導出方法：Skill_Group_Interval.CallsAnswered

レポート サマリー：各スキル グループ名のサマリーと全体のレポートのサマリーがあります。サマリー行には、RouterMaxCallsQueued と RouterQueueCalls の最大が表示されます。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのペリフェラル スキル グループ - 履歴レポート

次の図は、ペリフェラル スキル グループ - 全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 ***30*** : ペリフェラル スキル グループ - 履歴レポート（***1/3***）

Skill Group Name	DateTime	Ent Queued	ASA	Service Level			
				SL Ans	SL Aban	Total	Aban
G3_PG001_1.CV.PG1001	Mar 28, 2010 12:00 AM	0	00:00:00	0	0	0	0
	Mar 28, 2010 12:15 AM	0	00:00:00	0	0	0	0
	Mar 28, 2010 12:30 AM	0	00:00:00	0	0	0	0
	Mar 28, 2010 12:45 AM	0	00:00:00	0	0	0	0
	Mar 28, 2010 1:00 AM	0	00:00:00	0	0	0	0
	Mar 28, 2010 1:15 AM	0	00:00:00	0	0	0	0

図 ***31*** : ペリフェラル スキル グループ - 履歴レポート（***2/3***）

Completed Tasks					Trans In	Trans Out	Ext Out
RONA	Handled	AHT	AAT	Aban Hold			
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0

図 ***32*** : ペリフェラル スキル グループ - 履歴レポート（***3/3***）

Out	Agent State Time									RouterMaxCallsQueued	RouterMaxCallWaitTime
	Active Time	Hold Time	Log On Duration	%Not Active	%Not Ready	%Active	%Hold	% Reserved	%Wrap Up	%Busy Other	
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	00:00:00
0	316:45:09	00:00:00	855:40:59	62.56%	0.39%	37.02%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0	00:00:08

Generated on June 14, 2011 5:35:51 PM IST by CUIC\administrator (48 records).
Filter SkillGroupSkillID: IPCC_1.Cisco_Voice.SolnMob_001; Interval: From 05/11/2011 12:00 AM To 05/11/2011 11:59 PM; Days - Mon,Tue,Wed,Thu,Fri,Sat,Sun

プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

値リスト：プレシジョン キュー

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- 属性（Attribute）
- Bucket_Intervals
- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval
- Skill_Group_Interval

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

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

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

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

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

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

プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID プレシジョンキューのエンタープライズ名とプレシジョン キュー ID。
属性（Attributes）	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	[属性 1（Attribute 1）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	[属性 2（Attribute 2）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	[属性 3（Attribute 3）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	[属性 4（Attribute 4）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	[属性 5（Attribute 5）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
日時（DateTime）	導出方法：Router_Queue_Interval.DateTime レポート インターバルの開始日時。
ASA	導出方法：Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出される平均応答時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
インターバル 1（Interval 1）～ インターバル 10（Interval 10）	
インターバル（Interval	導出方法：Bucket_Interval.UpperBound1（～9）。 コールを処理する必要のある時間。
応答（Answered）	導出方法：RouterQueueInterval.AnsInterval1（～10）。 このインターバルの間に応答されたコールの数。
放棄（Abandoned）	導出方法：RouterQueueInterval.AbandInterval1（～ 10）。 このインターバルの間に放棄されたコールの数。
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued このインターバルにおけるこのスキル グループのキュー内での最大コール数。
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime この期間内にコールが放棄または応答されるまでに経過した最長時間。

サンプルのプレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴レポート

次の図は、プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴レポート テンプレートから生成されたレポートの例を示します。

図 *33*：プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴レポート（*1/2*）

Precision Queue	Attributes					DateTime	ASA	Interval 1			Interval 2			Interval 3			Interval 4		
	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5			Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abar
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 8:00:00 AM	2	00:00:08	20733	0	00:00:30	582	92	00:01:00	307	2828	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 8:30:00 AM	0	00:00:08	26900	0	00:00:30	0	0	00:01:00	0	0	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 9:00:00 AM	1	00:00:08	20040	0	00:00:30	0	0	00:01:00	0	0	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 9:00:00 PM	1	00:00:08	7334	0	00:00:30	0	0	00:01:00	0	0	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 9:30:00 PM	3	00:00:08	19186	0	00:00:30	770	0	00:01:00	509	2341	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 10:00:00 PM	1	00:00:08	22863	0	00:00:30	0	0	00:01:00	0	0	00:01:30	0	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 10:30:00 PM	1	00:00:08	22877	0	00:00:30	0	0	00:01:00	0	0	00:01:30	0	

285364

図 *34*：プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴レポート（*2/2*）

Interval 5		Interval 6			Interval 7			Interval 8			Interval 9			Interval 10			Max Calls Queued	Max Call Wait Time
nswered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned	Interval	Answered	Abandoned		
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	6	0	895	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	1	0	54	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	7	0	66	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	5	0	47	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	6	0	784	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	6	0	52	592621:29:46
0	0	00:03:00	0	0	00:05:00	0	0	00:10:00	0	0	00:20:00	0	0	>20:00	5	0	50	592621:29:46

285365

プレシジョン キューの効率

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

プレシジョン キューの効率は、インターバル レポートです。

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

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- 属性（Attribute）
- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval

プレシジョン キューの効率 - 全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。 このレポートのその他の利用可能なフィールドは、『Database Schema Guide』で説明されているように、Router_Queue_Interval テーブルから取得されます。

プレシジョン キューの効率 - 全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID プレシジョン キューのエンタープライズ名とプレシジョン キュー ID。
属性（Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	[属性 1（Attribute 1）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

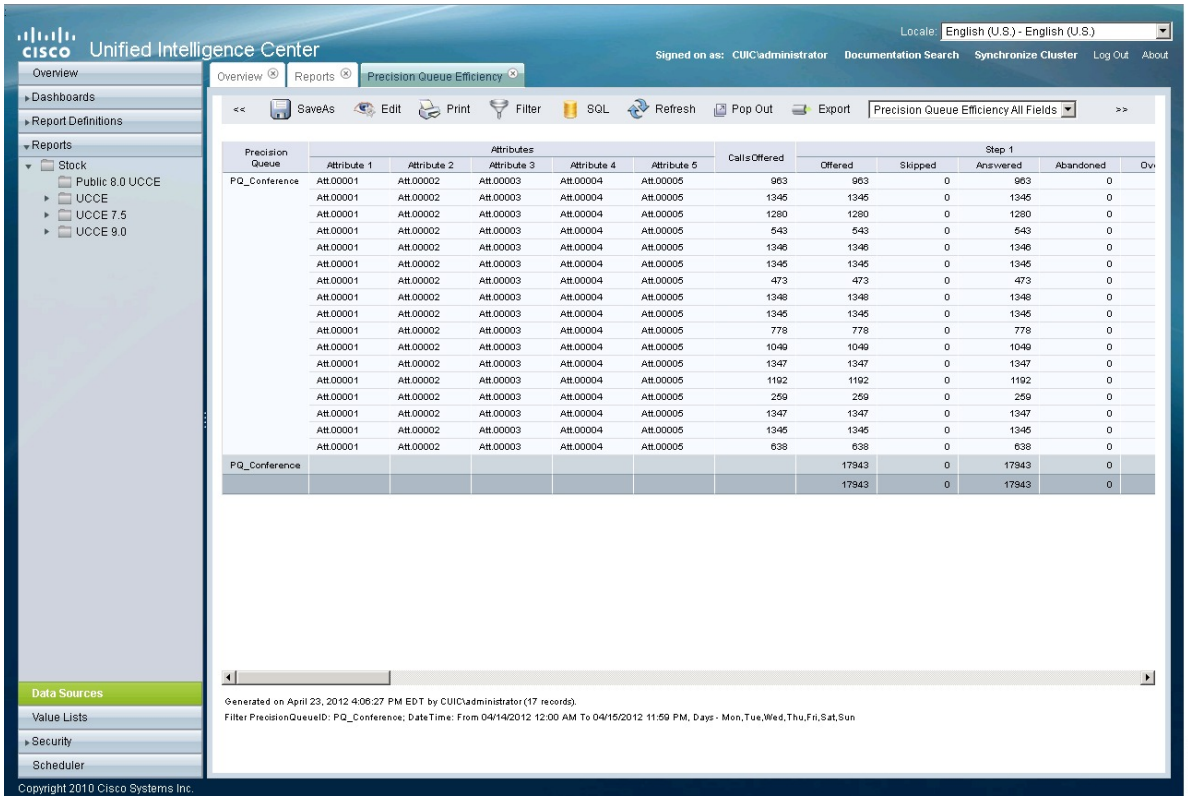
カラム（フィールド）	説明
属性 2（Attribute 2）	[属性 2（Attribute 2）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	[属性 3（Attribute 3）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	[属性 4（Attribute 4）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	[属性 5（Attribute 5）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
日時（DateTime）	導出方法：Router_Queue_Interval.DateTime レポート インターバルの開始日時。
手順 1（Step 1）～手順 10（Step 10）	
受信コンタクト（Offered）	導出方法：Router_Queue_Interval.OfferedStep(n) この手順で受信されたコールの数。
省略（Skipped）	導出方法：Router_Queue_Interval.SkipStep(n) この手順でスキップされたコールの数。
応答（Answered）	導出方法：Router_Queue_Interval.AnsStep(n) このプレシジョン キューで受信されたすべてのコールのうち、この手順で応答されたコールの合計。
放棄（Abandoned）	導出方法：Router_Queue_Interval.AbandInterval(n) この手順で放棄されたコールの数。

カラム（フィールド）	説明
オーバーフロー（Overflow）	計算方法： Router_Queue_Interval.OfferedStep(n+1)+SkipStep(n+1) 次の手順にオーバーフローされたコールの数。
PrecisionQueueChart	これはプレシジョン キューの効率のドリル ダウン レポートへのリンクです。 詳細については、プレシジョン キュー効率のドリル ダウン, （165 ページ）を参照してください。

サンプルのプレシジョン キューの効率 - 全フィールド レポート

次の図は、プレシジョン キューの効率 - 全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *35*：プレシジョン キューの効率 - 全フィールド レポート



プレシジョン キュー効率のドリル ダウン

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

Y 軸は応答されたパーセンテージ、X 軸は時間を示します。

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

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

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

ビュー：このレポートには、積み上げ棒グラフ ビューしかありません。

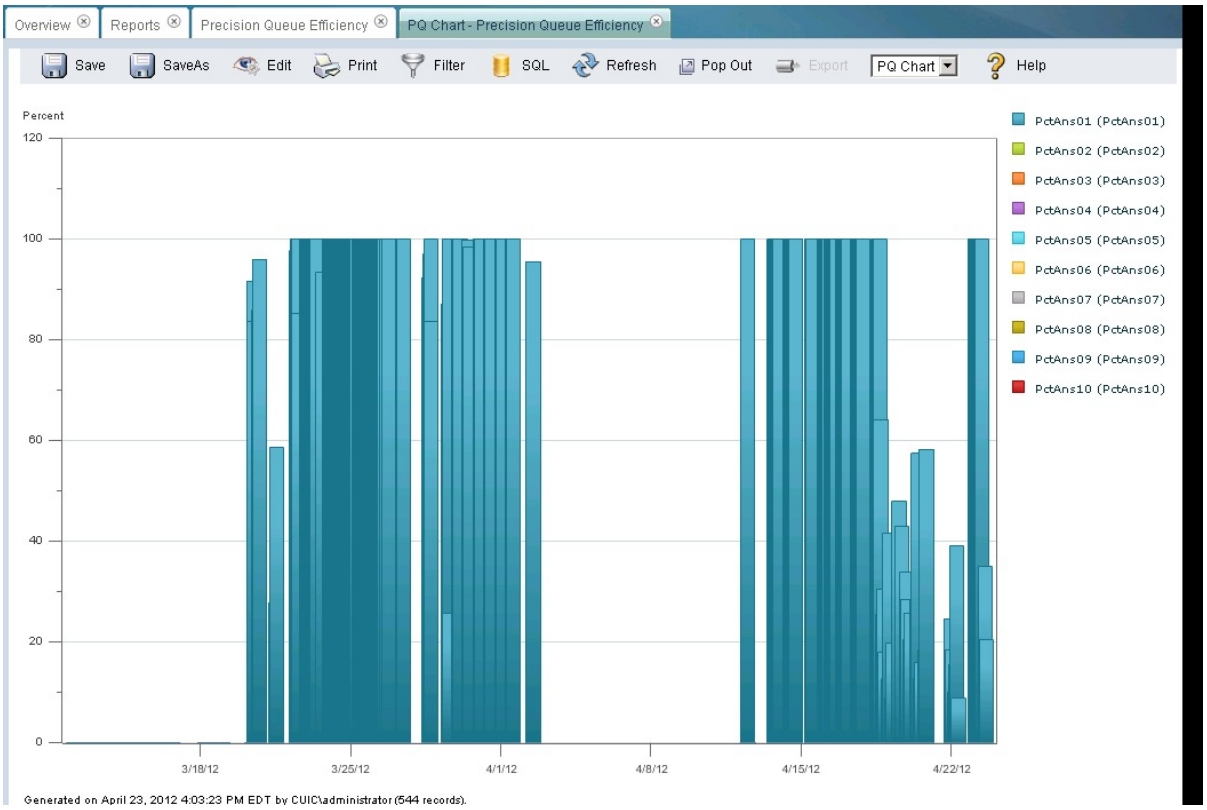
値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval

サンプルのプレシジョン キュー効率のドリル ダウン積み上げグラフ

図 *36*：プレシジョン キュー効率のドリル ダウン積み上げグラフ



プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- 属性（Attribute）
- Precision_Queue
- Router_Queue_Interval

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName エージェント プレシジョン キューのエンタープライズ名。
属性（Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
日時（DateTime）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime 選択した行のデータの日時。
キューイング コール数（Calls Queued）	導出方法：Router_Queue_Interval.QueueCalls

カラム（フィールド）	説明
ASA	導出方法：Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出されるプレシジョン キューの平均応答時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
サービス レベル	
SL 内応答（SL Ans）	導出方法：Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsOffered 直前のインターバルの間にプレシジョン キューにキューイングされたか、プレシジョン キューにルーティングされたコールの数。
SL 内放棄（SL Aban）	導出方法：Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband 直前のインターバルの間に、プレシジョン キューのサービス レベルのしきい値内で放棄されたコールの数。
完了タスク（Completed Tasks）	
合計（Total）	導出方法：Skill_Group_Half_Hour.CallsHandled + Skill_Group_Half_Hour.RouterCallsAbandQ +Skill_Group_Half_Hour.AbandonRingCalls +Skill_Group_Half_Hour.RedirectNoAnswer インターバルの内にこのスキル グループが完了したタスクの合計数。
放棄（Aban）	導出方法：Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls 音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。

カラム（フィールド）	説明
RONA	導出方法：Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls エージェントがこのプレシジョン キューにログインしている継続時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
処理（Handled）	導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled インターバル中にキューイングされたプレシジョン キュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。
AHT	これは算出フィールドです。導出方法：(Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled) そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
平均アクティブ時間（AAT）	導出方法：Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled このスキル グループに送信されたタスクの平均アクティブ時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
保留中放棄（Aban Hold）	導出方法：Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls スキル グループが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。 この値は、コールが切断されたときに増加します。
転送受信（Trans In）	導出方法：Skill_Group_Interval.TransferInCallsTime インターバルの間に、このスキル グループに転送されたコールの処理に費やされた時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。

カラム（フィールド）	説明
転送発信（Trans Out）	導出方法： Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したタスクの数。この数には、コンサルタティブ コールが含まれます。 データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。
外部発信（Ext Out）	導出方法：Skill_Group_Interval.AgentOutCalls デフォルトのスキル グループの場合：そのインターバルの間に、エージェントがアウトバウンド コールを開始した回数。 ルーティング スキル グループの場合：そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。
エージェント状態時間（Agent State Time）	
アクティブ時間（Active Time）	導出方法：Skill_Group_Interval.TalkTime そのインターバルの間に、スキル グループのエージェントがアクティブ状態であった時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
保留時間（Hold Time）	導出方法：Skill_Group_Interval.HoldTime このスキル グループ内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます（コール数はこのレポートに表示されません）。
ログオン期間（Log On Duration）	導出方法：Skill_Group_Interval.LoggedOnTime エージェントがこのスキル グループにログインしていた継続時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。

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

カラム（フィールド）	説明
% 予約済（% Reserved）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime ICMからルーティングされたタスクをこのプレシジョンキューから待機する間にエージェントが予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
% 後処理（% Wrap Up）	これは算出フィールドです。導出方法：(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) /Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime このプレシジョンキューへの受信コールまたはこのプレシジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。
%他スキルビジー（% Busy Other）	これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.BusyOtherTime /Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime エージェントが他スキルビジー状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 [レポート サマリー（Report Summary）] 行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのプレシジョンキューをすべて選択した場合のみ、100 % になります。エージェントのプレシジョンキューのサブセットを表示した場合、パーセンテージは 100 % になりません。
% 稼働率（% Utilization）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5 直近5分間に、スキル グループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。
応答コール（Calls Ans）	導出方法：Router_Queue_Interval.CallsAnswered すべてのペリフェラルにおいて、このプレシジョン キューで応答されたコールの数。

カラム（フィールド）	説明
呼出中放棄（Aban Ring）	導出方法：Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls 音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	導出方法：Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。 これには、ネットワーク キューでの時間、ローカル キューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	導出方法：Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued このインターバルの間にこのスキル グループに対してキューイングされた最大コール数。 複数のスキル グループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキル グループのカウントに追加されます。

プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド グリッド ビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。 また、このレポートのほとんどの利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.htmlにある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』に記載されている Router_Queue_Interval および Skill_Group_Interval テーブルから導出されます。

サンプルのプレシジョン キューのインターバル - 全フィールド レポート

次の図は、プレシジョン キューのインターバルテンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *37*：プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド レポート（*1/2*）

Precision Queue	Attributes					DateTime	Calls Queued	ASA	Service Level		Completed Tasks							Trans In	Trans Out
	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5				SL Ans	SL Aban	Total	Aban	RONA	Handled	AHT	AAT	Aban Hold		
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 8:00 AM	6680	00:00:01	0	0	20451	3049	0	20451	76	00:00:56	0	1696	
	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 8:30 AM	1615	00:00:00	0	0	26932	0	0	26932	78	00:00:58	0	2536	
	Att.00002	Att.00005				Jun 3, 2012 9:00 AM	5383	00:00:00	0	0	21193	0	0	21193	77	00:00:57	0	1586	
	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 9:00 PM	3706	00:00:01	0	0	6303	0	0	6303	78	00:00:58	0	0	
	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 9:30 PM	10104	00:00:02	0	0	20508	2375	0	20493	77	00:00:57	0	0	
	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 10:00 PM	7636	00:00:00	0	0	22885	0	0	22885	79	00:00:59	0	0	
	Att.00002	Att.00005				Jun 4, 2012 10:30 PM	9888	00:00:01	0	0	22866	0	0	22866	79	00:00:59	0	0	
							958630	00:0-16:0-48	0	0		48441	0	2836361		00:00:52	505	168014	249954

285361

図 *38*：プレシジョン キューのインターバル - 全フィールド レポート（*2/2*）

Aban Hold	Trans In	Trans Out	Ext Out	Agent State Time											Calls Ans	Aban Ring	MaxCallWaitTime	MaxCallsQueued
				Active Time	Hold Time	Log On Duration	%Not Active	%Not Ready	% Active	% Hold	% Reserved	% Wrap Up	% Busy Other	% Utilization				
0	1696	0	0	334:13:14	00:00:00	591:19:30	0	0	1	0	0	0	0	1	21628	0	592621:29:46	895
0	2536	0	0	434:48:12	00:00:00	591:15:00	0	0	1	0	0	0	0	0	26901	0	592621:29:46	54
0	1586	0	0	327:35:59	00:00:00	591:15:00	1	0	1	0	0	0	0	0	20047	0	592621:29:46	66
0	0	0	0	113:22:39	00:00:00	592:30:00	1	0	0	0	0	0	0	0	7339	0	592621:29:46	47
0	0	0	0	324:47:30	00:00:00	594:39:36	0	0	1	0	0	0	0	1	20471	15	592621:29:46	784
0	0	0	0	375:50:52	00:00:00	592:55:00	0	0	1	0	0	0	0	0	22869	0	592621:29:46	52
0	0	0	0	374:33:46	00:00:00	592:55:00	0	0	1	0	0	0	0	0	22882	0	592621:29:46	50
505	168014	249954	250	43019:56:10	11:29:10										2853491	736		

285362

スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴

スキル グループ放棄/応答分布レポートを使用して、スキル グループで発信者が放棄された場所および発信者の一般的な待機時間を識別します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Bucket_Intervals
- Skill_Group
- Skill_Group_Interval

スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

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

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

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

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

スキル グループ放棄/応答分布 - 履歴グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
> [インターバル 9]- 応答/放棄（> Int 9 Ans and Aban）	レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数（分および秒の形式）。 例：> 43:08 導出方法：Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) and Skill_Group_Interval.AbandInterval(10).
最大コールキュー（MaxCallsQueued）	この間隔の間のこのコール タイプのキュー内の最大コール数。 導出方法：Skill_Group_Interval. 最大コールキュー（MaxCallsQueued） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。
最長コール応答時間（MaxCallWaitTime）	この期間内にコールが処理（放棄または応答）されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Skill_Group_Interval 最長コール応答時間（MaxCallWaitTime） このフィールドには、使用している Unified Intelligence Center システムが Unified ICM リリース 8.0(3) 以降に接続されている場合のみデータが表示されます。

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

第 18 章

リアルタイム全フィールド レポート テンプレート

- エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ，179 ページ
- エージェント キュー - リアルタイム，181 ページ
- エージェント - リアルタイム，187 ページ
- エージェントスキルグループ - リアルタイム（Agent Skill Group Real Time），191 ページ
- エージェント状態リアルタイム グラフ，196 ページ
- エージェント チーム - リアルタイム，198 ページ
- エージェント チーム状態数 - リアルタイム，202 ページ
- コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time），206 ページ
- Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド，209 ページ
- プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド，214 ページ
- プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム，219 ページ
- システム容量 - リアルタイム，221 ページ

エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ

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

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

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Precision_Q_Real_Time テーブルから入力されます。

次のフィールドは、その他のテーブルから入力されます。

- [プレシジョン キュー（Precision Queue）] は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。
- [属性 1（Attribute 1）] ～ [属性 5（Attribute 5）] は、Attribute.EnterpriseName から導出されます。

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	導出方法：Person.LastName "," Person.FirstName エージェントの姓名。
プレシジョン キュー（Precision Queue）	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョン ルート。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のプレシジョン ルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

サンプルのエージェント プレシジョン キューのメンバーシップ レポート

次の図は、エージェント プレシジョン キューのメンバーシップ テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *39*：サンプルのエージェント プレシジョン キューのメンバーシップ レポート

Agent Name	Precision Queue	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5
Agent2, Agent2	AQ1	Language				
Agent2, Agent2	AQ2	Language	Sales			
Agent2, Agent2	AQ3	Language	Sales	Service		
Agent2, Agent2	AQ4	Language				
Agent2, Agent2	AQ5	Language	Sales			
Agent2, Agent2	AQ6	Language	Sales	Service		

エージェント キュー - リアルタイム

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

グループ化：スキル グループ名ごと

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- 属性（Attribute）
- Controller_Time

- Media_Routing_Domain
- Person
- プレシジョン キュー
- サービス
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

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

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

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある『*Database Schema Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』で説明されているように、Agent_Real_Time テーブルから入力されます。

- [アクティブ タスク（Active Task）] は、Agent_Skill_Group_Real_Time から導出されます。
- **CallsInProgress** エージェントが作業している、このスキル グループに関連付けられているタスクの数。
- [メディア（Media）] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名（Service Name）] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [**エンタープライズ名（Enterprise Name**）] は、Agent.EnterpriseName から導出されます。
- **Person**

エージェント キュー - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）またはスキル グループ名（Skill Group Name）	プレシジョン キューまたはスキル グループ名または該当なし。 [プレシジョン キュー（Precision Queue）] は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョン ルート。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のプレシジョン ルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 [スキル グループ名（Skill Group Name）] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
属性（Attributes）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Attribute.EnterpriseName プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	導出方法：Person.LastName + ", " + Person.FirstName エージェントの姓名。
エンタープライズ キュー（現在）（Ent Queued Now）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow 現在このスキル グループに対してキューイングされているタスクの数。 このフィールドはデフォルトで現在で、Unified CCE だけに使用できます。 Unified ICM の対応するフィールドは、[**キューイング中（ICM）（Queued Now (ICM)）**] という名前で、デフォルトで利用可能です。
内線（Extension）	導出方法：Agent_Real_Time.Extension エージェントがログインしている内線電話番号。
エージェント状態（Agent State）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState エージェントの現在の状態。
ログオン日時（Log On DateTime）	導出方法：Agent_Real_Time.DateTimeLogin エージェントがログインした日時。 形式は MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）。
現在の状態の期間（Duration In Current State）	これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()) エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
モバイル エージェント モード（Mobile Agent Mode）	導出方法：Agent_Real_Time.PhoneType エージェントが接続されているモード（Unified CCE にのみ表示されます） • 0 = モバイルではない（ローカル エージェント。通常の ACD/Unified CCE 電話または音声以外のタスク） • 1 = コールごと（モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます） • 2 = 固定接続（モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります）

カラム（フィールド）	説明
モバイル エージェント電話番号（Mobile Agent Phone#）	導出方法：Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber モバイル エージェント（リモートで作業するエージェント）の現在の電話番号。 Unified CCE に対してのみ入力されます。
理由コード（Reason Code）	導出方法：Agent_Real_Time.ReasonCode ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 このコードが定義されていない場合は、0 と表示されます。 レポートに理由コードを表示するには、エージェントの CTI OS デスク設定と CTI OS レジストリ設定を設定する必要があります。 この設定を行うには、Unified ICM Configuration Manager の Agent Desk Settings List ツールを使用します。
SV アシスト リクエスト（Supv Assist Reqstd）	導出方法：Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい（Yes）]/[いいえ（No）] で示します。
着信先（Destination）	導出方法：Agent_Real_Time.Destination エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。
方向（Direction）	導出方法：Agent_Real_Time.Direction エージェントが現在処理中のコールの方向。 • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他の着信 • 4 = その他の発信/アウトバウンド ダイレクト プレビュー • 5 = アウトバウンド予約 • 6 = アウトバウンド プレビュー • 7 = アウトバウンド プレディクティブ/プログレッシブ

カラム（フィールド）	説明
MRD で受信可（Avail In MRD）	導出方法：Agent_Real_Time.AvailableInMRD エージェントがこのメディア ルーティング ドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。 • NO（応対不可能） • YES_ICM（メディア ルーティング ドメインで Unified ICM が応対可能） • YES_APP（メディア ルーティング ドメインでアプリケーションが応対可能） メディア ルーティング ドメイン（MRD）でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに応対できます。 エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM がこのエージェントに割り当てることができます。 エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。 Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。 YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
アクティブ タスク（Active Tasks）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress エージェントが作業している、このスキル グループに関連付けられているタスクの数。
AgentSkillTargetID	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.SkillTargetID エージェントの SkillTargetID。 SkillGroupSkillTargetID とともにスキル グループ メンバーを識別します。
SkillTargetID	導出方法：Skill_Group.SkillTargetID 企業内のすべてのスキル ターゲット間で一意の ID です。

サンプルのエージェント キュー - リアルタイム レポート

この図は、エージェント キュー - リアルタイム全フィールドで生成されたレポートのサンプルです。

図 *40*：エージェント キュー - リアルタイム レポート *1/2*

Precision Queue / Skill Group Name	Attributes					Agent Name	Ent Queued Now	Extension	Agent State	Log On DateTime	Duration In Current State	Mobile Agent Mode	Mobile Agent Phone#	Reason Code	Supv Assist Reqstd	Destination	Direction	Avail in MRD
	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5													
PG1_CCM1.Cisco_Voice.defau.83079						10022, Agent	0	110022	Busy Other	6/22/12	38	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10023, Agent	0	110023	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10024, Agent	0	110024	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10025, Agent	0	110025	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10026, Agent	0	110026	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10027, Agent	0	110027	Busy Other	6/22/12	38	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10028, Agent	0	110028	Busy Other	6/22/12	38	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10029, Agent	0	110029	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10030, Agent	0	110030	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10031, Agent	0	110031	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10032, Agent	0	110032	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10033, Agent	0	110033	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10034, Agent	0	110034	Busy Other	6/22/12	50	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No
						10035,	0	110035	Busy	6/22/12	38	Not		NONE	No	Not	1	No

285454

図 *41*：エージェント キュー - リアルタイム レポート *2/2*

ecution progress...

Auto Refresh

Attributes					Agent Name	Ent Queued Now	Extension	Agent State	Log On DateTime	Duration In Current State	Mobile Agent Mode	Mobile Agent Phone#	Reason Code	Supv Assist Reqstd	Destination	Direction	Avail in MRD	Active Tasks
Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5														
					10022, Agent	0	110022	Busy Other	6/22/12	58	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10023, Agent	0	110023	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10024, Agent	0	110024	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10025, Agent	0	110025	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10026, Agent	0	110026	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10027, Agent	0	110027	Busy Other	6/22/12	58	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10028, Agent	0	110028	Busy Other	6/22/12	58	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10029, Agent	0	110029	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10030, Agent	0	110030	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10031, Agent	0	110031	Ready	6/22/12	2	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	0	Yes_ICM	0
					10032, Agent	0	110032	Ready	6/22/12	4	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	0	Yes_ICM	0
					10033, Agent	0	110033	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10034, Agent	0	110034	Busy Other	6/22/12	70	Not Mobile		NONE	No	Not Applicable	1	No	1
					10035,	0	110035	Busy	6/22/12	58	Not		NONE	No	Not	1	No	1

285455

エージェント - リアルタイム

このレポートは、選択したエージェントのテーブルを表示します。各エージェントの現在のアクティブなスキル グループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディア ルーティング ドメインごとに表示されます。 エージェント リアルタイムは、エージェン

トが通話中であった時間や、エージェントが音声またはチャットのやり取りを現在しているかなど、現在の個々のエージェントのアクティビティに関する情報を提供します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Skill_Group

エージェント - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

次のフィールドは、その他のテーブルから入力されます。

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

エージェント - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	導出方法：Person.LastName "," Person.FirstName エージェントの姓名。
プレシジョン キュー（Precision Queue）またはスキル グループ名（Skill Group Name）	[プレシジョン キュー（Precision Queue）] または [スキル グループ名（Skill Group Name）] または [該当なし（Not Applicable）]。 [プレシジョン キュー（Precision Queue）] は、Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョン ルート。エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のプレシジョン ルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 [スキル グループ名（Skill Group Name）] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
属性（Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute1 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

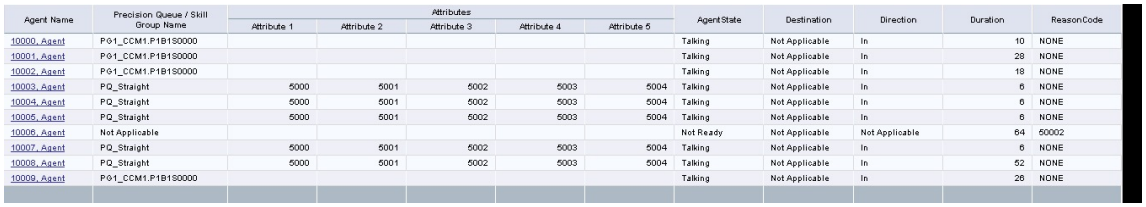
カラム（フィールド）	説明
属性 2（Attribute 2）	導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute2 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute3 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute4 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute5 プレシジョンキューに関連付けられている属性の名前。
エージェント状態（AgentState）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState エージェントの現在の状態。
着信先（Destination）	導出方法：Agent_Real_Time.Destination エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。
方向（Direction）	導出方法：Agent_Real_Time.Direction アクティブなタスクの方向： • インバウンド（In）（インバウンド タスク：音声以外のタスクは必ずインバウンドです） • アウトバウンド（Out）（発信外部タスク） • その他（Other）（発信タスクまたは受信内部タスク） • 該当なし（Not Applicable）（ログインしているエージェントがスキル グループ内で非アクティブな場合）

カラム（フィールド）	説明
時間（Duration）	これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()) エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
理由コード（Reason Code）	導出方法：Agent_Real_Time.ReasonCode ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。このコードが定義されていない場合は、0と表示されます。 レポートに理由コードを表示するには、エージェントのCTI OSデスク設定とCTI OSレジストリ設定を設定する必要があります。この設定を行うには、Unified ICM Configuration ManagerのAgent Desk Settings Listツールを使用します。

サンプルのエージェント - リアルタイム レポート

次の図は、エージェントリアルタイム全フィールドテンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *42*：エージェント リアルタイム レポート



Agent Name	Precision Queue / Skill Group Name	Attributes					Agent State	Destination	Direction	Duration	Reason Code
		Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5					
10000, Agent	PG1_CCM1.P1B1S0000						Talking	Not Applicable	In	10	NONE
10001, Agent	PG1_CCM1.P1B1S0000						Talking	Not Applicable	In	28	NONE
10002, Agent	PG1_CCM1.P1B1S0000						Talking	Not Applicable	In	18	NONE
10003, Agent	PQ_Straight	5000	5001	5002	5003	5004	Talking	Not Applicable	In	6	NONE
10004, Agent	PQ_Straight	5000	5001	5002	5003	5004	Talking	Not Applicable	In	6	NONE
10005, Agent	PQ_Straight	5000	5001	5002	5003	5004	Talking	Not Applicable	In	6	NONE
10006, Agent	Not Applicable						Not Ready	Not Applicable	Not Applicable	64	50002
10007, Agent	PQ_Straight	5000	5001	5002	5003	5004	Talking	Not Applicable	In	6	NONE
10008, Agent	PQ_Straight	5000	5001	5002	5003	5004	Talking	Not Applicable	In	52	NONE
10009, Agent	PG1_CCM1.P1B1S0000						Talking	Not Applicable	In	26	NONE

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

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

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName + Skill_Group.SkillTargetID
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName + ", " + Person.FirstName
エンタープライズ キュー（現在）（Ent Queued Now）	現在このスキル グループに対してキューイングされているタスクの数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法：Agent_Real_Time.Extension
エージェント状態（Agent State）	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Real_Time.AgentState
ログオン日時（Log On DateTime）	エージェントがログインした日時。 形式はMM/DD/YYYY（月、日、年）およびHH:MM:SS（時、分、秒）。 導出方法：Agent_Real_Time.DateTimeLogin
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())

カラム（フィールド）	説明
モバイル エージェント モード（Mobile Agent Mode）	エージェントが接続しているモードは次のとおりです（CCE だけに使用されます）。 • 0 = モバイルではない（ローカル エージェント。通常の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク） • 1 = コールごと（モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます） • 2 = 固定接続（モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります） 導出方法：Agent_Real_Time.PhoneType
モバイル エージェント電話番号（Mobile Agent Phone#）	モバイル エージェント（リモートで作業するエージェント）の現在の電話番号。 CCE だけに使用されます。 導出方法：Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 このコードが定義されていない場合は、0 と表示されます。 理由コードをレポートに表示するには、エージェントの CTIOS Desk Setting および CTIOS レジストリ設定を、理由コードを表示するように設定する必要があります。 この設定を行うには、Unified ICM Configuration Manager の Agent Desk Settings List ツールを使用します。 導出方法：Agent_Real_Time.ReasonCode
SV アシスト リクエスト（Supv Assist Reqstd）	エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい（Yes）]/[いいえ（No）] で示します。 導出方法：Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist
着信先（Destination）	エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。 導出方法：Agent_Real_Time.Destination

カラム（フィールド）	説明
方向（Direction）	エージェントが現在処理中のコールの方向。 • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他の着信 • 4=その他の発信/アウトバウンド ダイレクト プレビュー • 5 = アウトバウンド予約 • 6 = アウトバウンド プレビュー • 7 = アウトバウンド予測/進捗 導出方法：Agent_Real_Time.Direction

カラム（フィールド）	説明
MRD で受信可（Avail In MRD）	エージェントがこのメディア ルーティング ドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。 • NO（応対不可能） • YES_ICM（メディア ルーティング ドメインで Unified ICM が応対可能） • YES_APP（メディア ルーティング ドメインでアプリケーションが応対可能） メディア ルーティング ドメイン（MRD）でのエージェントの状態が受信不可以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに応対できます。 エージェントが YES_ICM の場合、Unified ICM がこのエージェントにタスクを割り当てます。 エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。 YES_ICM の場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。 YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
アクティブ タスク（Active Tasks）	エージェントが作業している、このスキル グループに関連付けられているタスクの数。 導出方法： Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress

エージェント状態リアルタイム グラフ

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

ビュー：このレポートに使用できるのは円グラフだけです。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

値リスト：エージェント

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

エージェント状態 - リアルタイム円グラフには、次のデータが表示されます。

表 *16*：エージェント状態 - リアルタイム円グラフ

フィールド	説明
ログアウト（Logged Out）	エージェントはログアウトされます。
ログオン（Logged On）	エージェントはログオンしています。
待受停止（Not Ready）	エージェントにタスクを割り当てることはできません。 エージェントが 1 つのスキル グループで待受停止の場合、エージェントは同じメディア ルーティング ドメイン内のすべてのスキル グループで待受停止になります。
待受開始（Ready）	エージェントは、エージェント デスクトップ ツールで受信可状態に設定しています。
通話中（Talking）	エージェントはこのスキル グループで、タスクまたはコールを処理中です。
後処理後待受停止（Work Not Ready）	エージェントは、このスキル グループのコールの後処理を行っています。 後処理が完了すると、エージェントは [待受停止（Not Ready）] 状態になります。
後処理後待受（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後処理を行っています。 音声コールを処理している場合は、後処理の完了時に非アクティブ状態になります。 エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが [対応タスクなし（Not Active）] または [待受停止（Not Ready）] 状態になる場合があります。
他スキル ビジー（Busy Other）	このエージェントは、別のスキル グループでアクティブ、後処理後受信可、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。
予約済（Reserved）	このスキル グループに関連付けられたコールまたはタスクがエージェントにすでに提供されています。 音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。
不明（Unknown）	エージェントの状態は不明です。

フィールド	説明
保留（Hold）	アウトバウンド オプション コールを処理するエージェントの場合、[保留（Hold）] 状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。
アクティブ（Active）	エージェントは通話中またはコール処理中です。 エージェントがアクティブ状態になれるのは、一度に 1 つのスキル グループだけです。あるスキル グループでアクティブ状態の間、エージェントは他のスキル グループでは [他スキル ビジー（Busy Other）] 状態になっていると考えられます。

エージェント チーム - リアルタイム

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

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

値リスト：エージェント チーム

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person
- Skill_Group

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

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

この他に次のテーブルが使用されます。

- **Agent_Team**
  - [エージェント チーム（Agent Team）] フィールドは、Agent_Team.AgentTeamID から導出されます。
  - [プライマリ スーパーバイザ スキル ターゲット ID（PriSupervisor Skill Target ID）] フィールドは Agent_Team.PriSupervisorSkillTargetID から導出されます。
- **Person**
  - [名（First Name）] は Person.FirstName から導出されます。
  - [姓（Last Name）] は Person.LastName から導出されます。
- **Media_Routing_Domain**
  - [メディア（Media）] フィールドは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- **サービス**
  - [サービス名（Service Name）] は、Service.EnterpriseName から導出されます。

エージェント チーム - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	導出方法：Person.LastName ", " Person.FirstName エージェントの姓名。
プレシジョン キュー（Precision Queue）またはスキル グループ名（Skill Group Name）	プレシジョン キューまたはスキル グループ名または該当なし。 [プレシジョン キュー（Precision Queue）] は、Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョンルート。エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のプレシジョン ルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 [スキル グループ名（Skill Group Name）] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
属性（Attributes）	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute1 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute2 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute3 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
属性 4（Attribute 4）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute4 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.Attribute5 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
状態（State）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState エージェントの現在の状態。
時間（Duration）	導出方法：DATEDIFF(second, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()) エージェントの状態が最後に変更されてからの経過時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
理由コード（Reason Code）	導出方法：Agent_Real_Time.ReasonCode ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 定義されていない場合は 0 と表示されます。
着信先（Destination）	導出方法：Agent_Real_Time.Destination エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。
方向（Direction）	導出方法：Agent_Real_Time.Direction エージェントが現在処理中のコールの方向。 • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他

レポート サマリー：エージェント チーム名、各スーパーバイザのサマリー行、および全データのレポート サマリーがあります。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント チーム - リアルタイム レポート

この図は、エージェント チーム - リアルタイム全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *43*：エージェント チーム - リアルタイム レポート

Agent Team Name	Supervisor	Agent Name	Active Skill Group	State	Duration In Current State	Reason Code	Destination	Direction
G3_PG001_1.Team20000.001	LastName20091, FirstName20091	L6002, 1F6002	Not Applicable	Talking	00:00:00	0	Not Applicable	In
		L6003, 1F6003	Not Applicable	Talking	00:00:00	0	Not Applicable	In
		L6004, 1F6004	Not Applicable	Ready	00:02:20	0	Not Applicable	Not Applicable
		L6005, 1F6005	Not Applicable	Ready	00:02:18	0	Not Applicable	Not Applicable
		L6006, 1F6006	Not Applicable	Ready	00:02:14	0	Not Applicable	Not Applicable
		L6007, 1F6007	Not Applicable	Ready	00:02:10	0	Not Applicable	Not Applicable

エージェント チーム状態数 - リアルタイム

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

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

値リスト：エージェント チーム

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person

エージェント チーム状態数 - リアルタイム レポートの利用可能なフィールド

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

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

このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

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

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

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

  これは、次のような状況で発生します。

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

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

エージェント チーム状態数 - リアルタイム レポートの現在のフィールド

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
チーム合計（Total On Team）	導出方法：Agent_Team_Member 個々のチームに設定されているエージェントの人数。
エージェント ログオン（Agent Logged On）	現在ログオンしているエージェントの人数。 導出方法：Agent_Real_Time.AgentState = 0 でないエージェントの人数。
通話：着信（Active In）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction = 2 であるエージェントの人数。 現在受信タスクの作業を行っているエージェントの人数。
通話：発信（Active Out）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction = 3 であるエージェントの人数。 現在アウトバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。
通話：その他（Active Other）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 11 または 4 で、Agent_Real_Time.Direction = 3 であるエージェントの人数。 現在内部タスク（インバウンドでもアウトバウンドでもないタスク）の作業を行っているエージェントの人数。その他のタスクとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザ タスクなどがあります。
保留（Hold）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 10 または 12 であるエージェントの人数。 すべてのアクティブ タスクを保留状態または一時停止状態にしているエージェントの人数。1 つのタスクを保留状態にしていても、別のタスク（コンサルタティブ コールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。 この状態のエージェントは、すべてのアクティブ タスクを保留状態にしています。
対応タスクなし（Not Active）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 3 または 14 であるエージェントの人数。 非アクティブ状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、タスクを受け入れる準備ができており、現在タスク作業を行っていません。

カラム（フィールド）	説明
後処理（Wrap Up）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 5 または 6 であるエージェントの人数。 後処理後受信不可状態および後処理後受信可状態であるエージェントの人数。 後処理後受信不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。 後処理後受信可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに受信コールを受け入れる準備ができているものと見なされている状態です。
待受停止（Not Ready）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 2 であるエージェントの人数。 受信不可状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。
予約済（Reserved）	導出方法：Agent_Real_Time.AgentState が 8 であるエージェントの人数。 現在予約済み状態（タスクを受け取るように選択されている状態）であるエージェントの人数。 タスクに応答するまで、エージェントは予約済み状態のままです。

レポート サマリー：合計レポートにサマリー行があります。 詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのエージェント チーム状態数 - リアルタイム レポート

この図は、エージェント チーム状態数 - リアルタイム テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *44*：エージェント チーム状態数レポート *1/2*

Agent Team Name	Supervisor	Total On Team	Agent Logged On	Active In	Active Out	Active Other
G3_PG001_1.Team20000.001	LastName20091, FirstName20091	10	10	0	0	0
G3_PG001_1.Team20000.002	LastName20092, FirstName20092	7	7	0	0	0
ReskillTestA	Supervisor1, Reskill	50	20	13	0	0
ReskillTestB	Supervisor2, Reskill	50	50	20	0	0

図 *45*：エージェント チーム状態数レポート *2/2*

Hold	Not Active	Wrap Up	Not Ready	Reserved
0	10	0	0	0
0	7	0	0	0
0	10	0	0	0
0	40	0	0	0

コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）

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

ビュー：このレポートにはグリッド ビューとゲージ ビューがあります。

値リスト：コール タイプ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コール タイプ - リアルタイム グリッド ビューの利用可能なフィールド

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

コールタイプ - リアルタイム グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	コール タイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName
平均応答時間（5 分）（ASA5）	直近 5 分間の平均応答時間。 現在の 5 分のインターバルの間の、このコール タイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
VRU（非キュー）（現在）（VRU (not Q) Now）	VRU スクリプト実行または待機状態のタスクの数。 VRU（プロンプトまたはセルフ サービス）にあるタスクの数が表示されます。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
キュー（現在）（Queue Now）	現在キューにあるタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
エージェント対応中（CCE Agent Now）	Unified CCE エージェントにルーティングされ、まだ終了していないタスクの数。 このカラムはコールが応答されると増加し、コールが終了（後処理の完了後）すると、該当する場合、減少します。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow
最長キュー（Longest Queued）	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出されます。

カラム（フィールド）	説明
SL	直近 5 分間の Unified ICM/Unified CCE サービス レベル。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5
処理（5 分）（Handled5）	直近 5 分間に終了し、このコール タイプで処理された、このコール タイプのコールの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
放棄（5 分）（Aband5）	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
SL 内放棄（Aband Within SL）	導出方法：Call_Type_Interval.HandleTime サービス レベル タイマーの時間が経過する前に放棄されたタスクの数。
平均放棄（Avg Aban）	直近 5 分間に放棄された、このコール タイプの放棄呼の平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5

レポート サマリー：レポートのすべてのデータのサマリーがあります。詳細については、レポート サマリー行, （11 ページ）を参照してください。

サンプルのコール タイプ リアルタイム レポート

この図は、コール タイプ全フィールド リアルタイム テンプレートから生成されたレポートのサンプルです。

図 *46*：コールタイプリアルタイムレポート

Call Type Name	ASA5	VRU not Q Now	Queue Now	CCE Agent Now	Longest Queued	SL	Handled5	Aband5	Aban within SL	Avg Aban
CT11	00:00:00	0	0	0	0	null	0	0	0	0.0000
CT12	00:00:00	0	0	0	0	null	0	0	0	0.0000
CT13	00:00:00	0	0	0	0	null	0	0	0	0.0000
	00:00:00	0	0	0			0	0	0	0.0000

Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド

このテンプレートで生成されたレポートには、選択したスキル グループの現在のステータスが表示されます。

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：スキル グループ名ごと

値リスト：スキル グループ

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Media_Routing
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

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

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

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	スキル グループのエンタープライズ名およびスキル ターゲット ID。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName and Skill_Group.SkillTargetID

カラム（フィールド）	説明
エンタープライズ キュー（現在）（Ent Queued Now）	Unified ICM（ネットワーク キュー）およびローカルの ACD キューで現在キューイングされている、このスキル グループのコールの数。 このフィールドはデフォルトで現在で、Unified CCE だけに使用できます。 Unified ICM の対応するフィールドは、[キューイング中（ICM）（Queued Now (ICM)）] という名前で、デフォルトで利用可能です。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
エンタープライズ キュー内最長タスク（Ent Longest Task Q）	ルーティング メディアで最も長くキューにとどまっているタスク（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 このフィールドはデフォルトで現在で、Unified CCE だけに使用できます。 Unified ICM の対応するフィールドは[キュー内最長タスク（ICM）（Longest Task Q (ICM)）] という名前で、デフォルトでは利用可能です。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ
平均応答時間（5）（ASA 5）	直近 5 分間のスキル グループの平均応答時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
SL 内応答（Ans Within SL）	直近 5 分間のスキル グループの平均応答時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
SL 内放棄（Aban Within SL）	直近 5 分間のスキル グループのサービス レベルのしきい値内の放棄呼数。 導出方法： Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5

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

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

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

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

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

サンプルのペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールド レポート

次の図は、ペリフェラル スキル グループ - リアルタイム全フィールドテンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Precision_Queue_Real_Time
- Precision_Queue

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

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。 このレポートのその他の利用可能なフィールドは、『Database Schema Guide』で説明されているように、Precision_Queue_Real_Time テーブルから取得されます。

プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド グリッド ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName プレシジョン キューのエンタープライズ名。
属性（Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
属性 1（Attribute 1）	[属性 1（Attribute 1）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 2（Attribute 2）	[属性 2（Attribute 2）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 3（Attribute 3）	[属性 3（Attribute 3）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 4（Attribute 4）	[属性 4（Attribute 4）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。
属性 5（Attribute 5）	[属性 5（Attribute 5）] はプレシジョン キューに関連付けられています。 プレシジョン キューに関連付けられている属性の名前。

カラム（フィールド）	説明
キューイング中（Queued Now）	導出方法：Precision_Q_Real_Time.CallsQNow 現在プレシジョン キューにキューイングされているコールの数。
最長キューイングコール（Longest Call In Queue）	導出方法：Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ ルーティング メディアで最も長くキューにとどまっているコール（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
平均応答時間（5）（ASA 5）	導出方法： Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5 直近5分間のプレシジョン キューの平均応答時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
SL 内応答（Ans Within SL）	導出方法： Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5 直近 5 分間のプレシジョン キューのサービス レベルのしきい値内で応答されたコールの数。
SL 内放棄（Aban Within SL）	導出方法： Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5 直近 5 分間のプレシジョン キューのサービス レベルのしきい値内で放棄されたコールの数。
処理（Handled）	導出方法： Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5 直近 5 分間に処理されたタスクの数。
AHT	導出方法： Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 および Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5 直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
ログオン（Log On）	導出方法：Precision_Q_Real_Time.LoggedOn 現在プレシジョン キューにログオンしているエージェントの人数。この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。

カラム（フィールド）	説明
待受停止（Not Ready）	導出方法：Precision_Q_Real_Time.NotReady プレシジョンキューのエージェントのうち、待受停止状態であるエージェントの人数。 [待受停止（Not Ready）] 状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。
対応タスクなし（Not Active）	導出方法：Precision_Q_Real_Time.Avail プレシジョンキュー内のエージェントのうち、プレシジョンキューに関連したタスクの作業を現在行ってないエージェントの人数。
通話：着信（Active In）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.TalkingIn スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。
通話：発信（Active Out）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.TalkingOut スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。
平均アクティブ時間（AAT）	導出方法： Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 /Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5 直近 5 分間の平均通話時間または平均アクティブ時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
後処理（Wrap Up）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。

カラム（フィールド）	説明
保留（Hold）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.Hold すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェント、またはスキル グループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。 1 つのコールを保留状態にしていても、別のコール（コンサルタティブ コールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。 この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。
他スキル ビジー（Busy Other）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.BusyOther 現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。 [他スキル ビジー（Busy Other）] 状態とは、インターバルの間に、他のスキル グループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。 たとえば、あるエージェントは、1 つのスキル グループにおいてインバウンド コールで通話しながら、同時に別のスキル グループにログオンして、このスキル グループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。 エージェントがアクティブ状態になれるのは（コールで通話したり、コールを処理したりできるのは）、一度に 1 つのスキル グループのみです。 したがって、このエージェントが 1 つのスキル グループでアクティブ状態になっている間は、別のスキル グループでは他スキル ビジー状態になっているものと見なされます。
% 稼働率（% Utilization）	導出方法：Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5 直近 5 分間に、スキル グループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。 これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。

サンプルのプレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド レポート

この図は、プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 47：プレシジョン キュー - リアルタイム全フィールド レポート

Precision Queue	Attributes					Queued Now	Longest Call in Queue	ASA 5	Ans Within SL	Aban Within SL	Handled	AHT	Log On	Not Ready	Not Active	Active In	Active Other	AAT	Wrap Up	Hold	Busy Other	% Utilization
	Attribute 1	Attribute 2	Attribute 3	Attribute 4	Attribute 5																	
PQ_ChangeDef	Att.00002	Att.00005				0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_CF1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_CF10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_CF5	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_LSA1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_LSA10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_MSA1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Conference_MSA10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_CF1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_CF10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_CF5	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_LSA1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_LSA10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_MSA1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Straight_MSA10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Transfer	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Transfer_CF1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Transfer_CF10	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Transfer_CF5	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQ_Transfer_LSA1	Att.00001	Att.00002	Att.00003	Att.00004	Att.00005	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
						0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%

285423

プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム

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

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、プレシジョン キュー名でグループ化されます。

値リスト：プレシジョン キュー

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- Precision_Queue_Real_Time
- Precision_Queue
- Precision_Queue_Step
- Precision_Q_Step_Real_Time

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

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、『Database Schema Guide』で説明されているように、Precision_Q_Step_Real_Time テーブルから取得されます。

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

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

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー（Precision Queue）	導出方法：Precision_Queue.EnterpriseName および Precision_Queue.PrecisionQueueID プレシジョンキューのエンタープライズ名とプレシジョン キュー ID。
手順（Step）	導出方法：Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID プレシジョン キュー ステップに対して一意の行を定義する整数。 これはプライマリ キーです。
ログイン中のエージェント（Agents Logged In）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn このプレシジョン キュー ステップでログオンしているエージェントの人数。
使用可能なエージェント（Agents Available）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable このプレシジョンキュー ステップで対象となっていて応対可能なエージェントの人数。
対応可能なエージェントの最長時間（LAA Time）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent 次に選択されるエージェントが対応可能である時間の長さ。
キュー内のコール（Call in Queue）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue このプレシジョン キュー ステップのキュー内のコールの数。

カラム（フィールド）	説明
平均キューイング コール時間（Avg Calls in Queue Time）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime このプレシジョン キュー ステップの平均キュー時間。
最長キューイングコール（Longest Call In Queue）	導出方法：Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue このプレシジョン キュー ステップのキュー内の最長コールのタイムスタンプ。

サンプルのプレシジョン キュー ステップ - リアルタイム レポート

次の図は、プレシジョン キュー ステップ - リアルタイム テンプレートで生成されたレポートのサンプルです。

図 *48*：サンプルのプレシジョン キュー ステップ - リアルタイム レポート

Precision Queue	Step	Agents Logged In	Agents Available	LAA Time	Call in Queue	Avg Calls in Queue Time	Longest Call In Queue
PQ_ChangeDef	1	1536	1313	04:00:73	0		
	2	3066	2618	04:00:75	0		
PQ_Conference_CF1	1	0	0		0		
	2	0	0		0		
PQ_Conference_CF10	1	14	14	04:00:73	0		
	2	28	28	04:00:77	0		
	3	42	42	04:00:77	0		
	4	56	56	04:00:77	0		
	5	70	70	04:00:77	0		
	6	84	84	04:00:77	0		
	7	98	98	04:00:77	0		
	8	110	110	04:00:77	0		
	9	122	122	04:00:77	0		
	10	134	134	04:00:77	0		
PQ_Straight	1	0	0		0		
PQ_Transfer	1	0	0		0		

システム容量 - リアルタイム

このレポートには、システム全体のキャパシティの要約が表示されます。 このテーブルには、システムのキャパシティ、輻輳情報、KPI（主要パフォーマンス指標）を示します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

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

グループ化：システム容量 - リアルタイム グリッド ビューは、3 つの部分に分けられます。

- 全般的なシステム情報
- 輻輳情報

- 容量情報

値リスト：ICR インスタンス

データを検索するデータベース スキーマ テーブル：

- System_Capacity_Real_Time
- ICR_Instance
- Controller_Time
- Congestion_Control

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

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

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

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

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

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

システム容量レポート ビューの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
展開タイプ（Deployment Type）	ICM/CCE 展開タイプ。 このフィールドの値には以下があります。 • 未指定（Not Specified） • UCCE 12000 Agents Router/Logger • UCCE 8000 Agents Router/Logger • UCCE 4000 Agents Rogger • UCCE 450 Agents Progger • HCS-CC 1000 Agents • HCS-CC 500 Agents • ICM Rogger • ICM Router/Logger • NAM • NAM Rogger • IVR-ICM 導出方法：Congestion_Control.DeploymentType
日時（DateTime）	選択した行のデータの日時（YYYY/MM/DD（年、月、日）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.DateTime

カラム（フィールド）	説明
現在の輻輳レベル（Current Congestion Level）	システムの現在の輻輳モードには、以下があります。 • 輻輳なし（No Congestion）= 輻輳がない正常な動作モード。 • レベル 1（Level 1）= 輻輳モードがレベル 1 です。 • レベル 2（Level 2）= 輻輳モードがレベル 2 です。 • レベル 3（Level 3）= 輻輳モードがレベル 3 です。 このフィールドには、以下のしきい値が設定されます。 • [輻輳なし（No Congestion）] の場合、[背景色（Background Color）] フィールドが [緑（Green）] になります。 • [レベル 1（Level 1）] の場合、[背景色（Background Color）] フィールドが [黄（Yellow）] になります。 • [レベル 2（Level 2）] の場合、[背景色（Background Color）] フィールドが [黄（Yellow）] になります。 • [レベル 3（Level 3）] の場合、[背景色（Background Color）] フィールドが [赤（Red）] になります。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel
現在の拒否率（Current Rejection Percentage）	これは、現在の輻輳レベルに基づくコール拒否率です。 • [輻輳なし（No Congestion）] の場合、拒否率は 0 % です。 • [レベル 1（Level 1）] の場合、拒否率は 10 です。 • [レベル 2（Level 2）] の場合、拒否率は 30 % です。 • [レベル 3（Level 3）] の場合、拒否率は着信コール率に応じて 30 % から 100 % まで変動します。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage
現在の輻輳レベルの持続期間(HH:MM:SS)（Current Congestion Level Duration In HH:MM:SS）	輻輳になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。現在の輻輳レベルがレベル 0（[輻輳なし（No Congestion）]）の場合、この値は 0 です。 導出方法：これは DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime) を使用して導出される算出フィールドです。

カラム（フィールド）	説明
輻輳時間(HH:MM:SS)（Congested Duration In HH:MM:SS）	輻輳になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。現在の輻輳レベルがレベル 0（[輻輳なし（No Congestion）]）の場合、この値は 0 です。 導出方法：これは DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime) を使用して導出される算出フィールドです。
レベル 1 開始 CPS（Level1 Onset CPS）	輻輳レベル 1 の開始 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level1Onset
レベル 1 終了 CPS（Level1 Abatement CPS）	輻輳レベル 1 の終了 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
レベル 1 引き下げ（Level1 Reduction）	輻輳レベル 1 のコール率における拒否率。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
レベル 2 開始 CPS（Level2 Onset CPS）	輻輳レベル 2 の開始 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
レベル 2 終了 CPS（Level2 Abatement CPS）	輻輳レベル 2 の終了 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
レベル 2 引き下げ（Level2 Reduction）	輻輳レベル 2 のコール率における拒否率。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
レベル 3 開始 CPS（Level3 Onset CPS）	輻輳レベル 3 の開始 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
レベル 3 終了 CPS（Level3 Abatement CPS）	輻輳レベル 3 の終了 CPS の決定。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
レベル 3 引き下げ（Level3 Reduction）	輻輳レベル 3 のコール率における拒否率。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
ログオン中エージェントの合計（Total Agents LoggedOn）	システムにログイン中のエージェントの合計数。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn

カラム（フィールド）	説明
エージェントあたりの平均スキル（Average Skills Per Agent）	エージェントあたりの、関連付けられる平均スキル グループ。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
CPS に設定された容量（Configured Capacity in CPS）	システムに設定されている、1 秒あたりのコール容量。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
CPS の調整後の容量（Adjusted Capacity In CPS）	実行時間における調整後の 1 秒あたりのコール容量。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
平均 CPS（Average CPS）	実行時間で重み付けした 1 秒あたりの平均コール。 導出方法：System_Capacity_Real_Time.AverageCPS

第 19 章

履歴の移行レポート テンプレート

- エージェント参加履歴，227 ページ
- エージェント スキル履歴，229 ページ
- エージェント サマリー履歴 ，232 ページ
- エージェント チーム履歴，235 ページ
- エージェント チーム参加履歴，238 ページ
- コール タイプ スキル グループ履歴，241 ページ
- スキル履歴，243 ページ
- スキル コール プロファイル履歴，246 ページ
- スキル サマリー履歴，248 ページ
- エージェントのログイン/ログアウト履歴，251 ページ
- エージェント待受停止履歴，252 ページ
- エージェント状態追跡履歴，255 ページ
- エージェント チーム待受停止履歴，257 ページ

エージェント参加履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[エージェント参加履歴（Agent Attendance Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント参加履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン期間（Log On Duration）	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバル中にスキル グループにわたってこのエージェントで処理された、Unified ICM でルーティングされたタスクの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

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

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

エージェント スキル履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[エージェント スキル履歴レポート（Agent Skill Historical

Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント スキル履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
プレシジョン キュー/スキル グループ名（Precision Queue/ Skill Group Name）	プレシジョン キューのエンタープライズ名またはエンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroup)
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間（Handled Time）	スキル グループのエージェントがインターバル中にコールの処理に費やした時間。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間（Wrap Time）	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
内部通話（Internal Calls）	このスキル グループに関連付けられたエージェントによってインターバル中に終了された着信コール数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部通話時間（Internal Calls Time）	このスキル グループに関連付けられたエージェントがレポート インターバル中に終了した内部コールに費やした合計秒数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
アシスト（Assists）	レポート インターバル中にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるコール数。 これは算出フィールドです。導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls
保留中のコール（Held Calls）	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
保留時間（Hold Time）	このスキル グループに関連付けられたエージェントによってレポート インターバル中に終了された着信 ACD コールが、保留状態であった合計秒数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval. IncomingCallsOnHoldTime

カラム（フィールド）	説明
転送コール（Transferred Calls）	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls

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

エージェント サマリー履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示している場合、[エージェント要約レポート（Agent Summary Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント要約履歴レポートの現在のフィールド

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

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

カラム（フィールド）	説明
% 占有率（% Occupancy）	スキル グループへの受信コールまたはこのスキル グループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime)* 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime
後処理なしの % 占有率（%Occupancy Without WrapTime）	エージェントがスキル グループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime
内部通話（Internal Calls）	インターバル中にスキル グループにまたがってエージェントが終了させた内部コールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部通話時間（Internal Calls Time）	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部コール（スキル グループ間）に費やした合計秒数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
後処理時間（Wrap Time）	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間（Agent Ring Time）	エージェントが予約済みの状態にいた時間。 これは、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止（Not Ready）]状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime
応答可能時間（Avail Time）	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。 [応答可能時間（Avail Time）] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法：Agent_Interval.AvailTime

カラム（フィールド）	説明
ログオン期間（Log On Duration）	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime
転送コール（Transferred Calls）	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留中のコール（Held Calls）	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
平均保留時間（Avg Hold Time）	保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval. IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

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

エージェント チーム履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[エージェント チーム履歴レポート（Agent Team Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント チーム

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェント チーム履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェントチーム名（Agent Team Name）	エージェント チームのエンタープライズ名。 導出方法：Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信コールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

カラム（フィールド）	説明
処理時間（Handled Time）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信コールに費やされた秒数の合計。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間（Avg Handled Time）	エージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
平均後処理時間（Avg Wrap Time）	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
% 占有率（% Occupancy）	エージェントがスキル グループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime)* 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime
後処理時間のない % 占有率（% Occupancy Without Wrap Time）	エージェントがスキル グループ間のコールでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime
内部通話（Internal Calls）	インターバル中にスキル グループにまたがってエージェントが終了させた内部コールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部通話時間（Internal Calls Time）	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部通話（スキル グループ間）に費やした合計秒数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime

カラム（フィールド）	説明
後処理時間（Wrap Time）	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間（Agent Ring Time）	エージェントが予約済みの状態にいた時間。 これは、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止（Not Ready）]状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime
応答可能時間（Avail Time）	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。 [応答可能時間（Avail Time）] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法：Agent_Interval.AvailTime
ログオン期間（Log On Duration）	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime

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

エージェント チーム参加履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[エージェント チーム参加履歴（Agent Team Attendance Historical）] ドロップダウン リストをクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：エージェント チーム

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェント チーム参加履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント チーム名（Agent Team Name）	エージェント チーム名のエンタープライズ名。 導出方法：Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログイン名（Login Name）	エージェントのログイン名。 導出方法：Person.LoginName
ログオン期間（Log On Duration）	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime

カラム（フィールド）	説明
処理済みコール数（Handled Calls）	特定のエージェントによって処理されたコール。 導出方法：SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))
処理時間（Handled Time）	特定のエージェントに対して処理されたコールの時間。 導出方法：SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
後処理時間（Wrap Time）	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間（Agent Ring Time）	エージェントが予約済みの状態にいた時間。 これは、エージェントの状態を使用してカウントされます。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内部通話（Internal Calls）	特定のエージェントによって処理された内部コール。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部通話時間（Internal Calls Time）	エージェントがレポート インターバル中に終了した内部通話（スキル グループ間）に費やした合計秒数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
外線（External Calls）	特定のエージェントによって処理された発信コール。 導出方法：SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))
外線時間（External Calls Time）	特定のエージェントに対しての発信コールの時間。 導出方法：SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
応答可能時間（Avail Time）	レポート インターバル中のスキル グループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。 [応答可能時間（Avail Time）] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法：Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止（Not Ready）] 状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime

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

コール タイプ スキル グループ履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[コール タイプ スキル グループ履歴レポート（Call Type Skill Group Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：コール タイプ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group
- Call_Type
- Call_Type_SG_Interval
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

コール タイプ スキル グループ履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	コール タイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー/スキル グループ名（Precision Queue/Skill Group Name）	スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Call_Type.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Call_Type_SG_Interval.DateTime
着信コール（Inbound Calls）	そのインターバルの間に、このコール タイプが受信したタスク。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
応答の平均速度（Avg Speed of Ans）	コールが最初のスキル グループ キューイングまたは LAA 選択ノードで処理されてから、そのコールが応答されるまでにかかった、平均応答時間。 これは算出フィールドです。導出方法： `CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0 THEN 0 ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END`
% キュー（% Queued）	そのインターバルの間にキューイングされた、このコール タイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： (Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled)
キュー内放棄（Aban in Queue）	VRU内にある間（つまり、音声メニューオプションのプロンプト中または聞き取り中）の放棄呼、スキル グループにキューイング中の放棄呼、およびエージェント デスクトップでの放棄呼の合計数。 この値には、キューにないコールの放棄も含まれます。 そのため、キューイングされる前の VRU の放棄呼数は、TotalCallsAband から RouterCallsAbandToAgent と RouterCallsAbandQ を引いた数になります。 ショート コールは含まれません。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))

カラム（フィールド）	説明
平均放棄時間（Avg Aban Time）	このコール タイプに対して放棄されたコールの平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： `CASE WHEN sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum (isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END`
処理済みコール数（Handled Calls）	コール タイプのエージェント間で処理されたコールの数。 導出方法：sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))
平均処理時間（Avg Handled Time）	タスクを処理するために費やした平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))
平均後処理時間（Avg Wrap Time）	後処理時間後にコール タイプのエージェントで費やした平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： `CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END`
SL	そのインターバルのサービス レベルの計算に使用されたサービス レベル タイプ。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevel
SL 内放棄（Aban with SL）	インターバルの間に、サービス レベルのしきい値内で放棄された、このコール タイプのコールの合計数。 Unified CC と、トランスレーション ルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方に有効です。 導出方法：Call_Type_Interval.ServiceLevelAband

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

スキル履歴

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

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[スキル履歴レポート（Skill Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキル履歴レポート（Skill Historical Report）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間（Handled Time）	このスキル グループへの受信コールまたはこのスキル グループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間（Avg Handled Time）	エージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
平均後処理時間（Avg Wrap Time）	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
後処理時間（Wrap Time）	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）です。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間（Agent Ring Time）	エージェントが予約済みの状態にいた時間。 これは、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間このスキルで [待受停止（Not Ready）] 状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime
応答可能時間（Avail Time）	このスキル グループに関連付けられたエージェントがレポート インターバル中にこのスキル グループ関して Not_Active 状態だった秒数の合計。[応答可能時間（Avail Time）] は LoggedOnTime AvailTime の計算に含まれます。 導出方法：Agent_Interval.AvailTime

カラム（フィールド）	説明
ログオン期間（Log On Duration）	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Interval.LoggedOnTime
アシスト（Assists）	レポート インターバル中にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるコール数。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SupervAssistCalls
転送コール（Transferred Calls）	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキル グループに転送したコールの数。 この転送がブラインドでない場合は（コンサルタティブの場合は）、コンサルタティブ コールも含まれます。 この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留中のコール（Held Calls）	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1 回以上保留されたコールの数。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
平均保留時間（Avg Hold Time）	保留が 1 回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Skill_Group_Interval. IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

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

スキル コール プロファイル履歴

このレポートは、指定した日付の指定した期間についてコールセンターに事前に定義したサービス レベルと比較して、指定したスキルのパフォーマンスがどの程度達成されたかを日次ベースで表示します（デフォルト ビュー）。

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[スキル コール プロファイル履歴レポート（Skill Call

Profile Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

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

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group_Interval
- Bucket_Interval
- Skill_Group

[スキル コール プロファイル履歴レポート（Skill Call Profile Historical Report）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法：Skill_Group_Interval.CallsHandled
応答の平均速度（Avg Speed of Ans）	スキル ACD コールがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出した平均時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered

カラム（フィールド）	説明
% 応答コール（% Ans Calls）	このスキルにエージェントによって応答されたスキルにキューイングされたコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法：Skill_Group_Interval.CallsHandled /Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄呼（Abandoned Calls）	各サービス レベルの増分内で放棄したスキル ACD コールの数。 導出方法：(Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing)
平均放棄時間（Avg Aban Time）	スキル ACD コールが放棄する前にキューで待機するか、呼び出した平均時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime/SGHH.RouterCallsAbandQ+SGHH.AbandonRingCal
% 放棄コール（% Aban Calls）	放棄されたコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing)/ Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄 0-9（Abandoned 0-9）	各 [バケット間隔（Bucket Interval）] の放棄コールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
応答 0-9（Answered 0-9）	各 [バケット間隔（Bucket Interval）] の応答コールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

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

スキル サマリー履歴

スキル サマリ レポートは、全体のスキルに対するアクティビティを時間別に要約します。 スキルの全体的なパフォーマンスを分析したり、複数の同等のスキルを比較するには、このレポートを使用できます。

レポートは日次ビュー（デフォルト）、週次ビュー、月次ビュー、または間隔ビューに表示できます。 レポート出力を表示するときに、[スキル サマリー履歴レポート（Skill Summary Historical Report）] ドロップダウン リスト（メニュー バーの右端にあります）をクリックして代替ビューを選択します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは[スキル グループ（Skill Group）]でグループ化され、[日付（Date）]（日次）、[日時（Date Time）]（間隔）、[週（Week）]（週次）、[月（Month）]（月次）に基づいてソートされます。

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group
- Skill_Group_Interval
- Media_Routing_Domain

[スキル サマリー履歴レポート（Skill Summary Historical Report）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名および ID。 導出方法：Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
[日付（Date）]/[日時（Date Time）]/[週（Week）]/[月（Month）]	選択されたビューとレポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime
年（Year）	選択した行のデータの年。（月次レポートに対してのみ適用） 導出方法：Skill_Group_Interval.DateTime
応答の平均速度（Avg Speed of Ans）	スキル ACD コールがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出した平均時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
平均放棄時間（Avg Aban Time）	分割/スキル ACD コールが放棄する前にキューで待機するか、呼び出した平均時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + Skill_Group_Interval.AbandonRingTime / Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCall

カラム（フィールド）	説明
処理済みコール数（Handled Calls）	インターバルの間にスキル グループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた時間の合計。 導出方法：Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均処理時間（Avg Handled Time）	エージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)
平均後処理時間（Avg Wrap Time）	エージェントがコールに関連する後処理に費やした平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.WrapTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
放棄呼（Abandoned Calls）	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 導出方法：(Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing)
最大遅延時間（Max Delay Time）	コールが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime
キュー解除コール数（Dequeued Calls）	このスキル グループからキュー解除され、レポート インターバルの別のスキル グループにルーティングされたコールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
% 処理時間（% Handled Time）	処理済コールの時間のパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.HandledCallsTime /Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% 応答コール（% Ans Calls）	応答されたコールのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法： Skill_Group_Interval.CallsHandled /Skill_Group_Interval.CallsOffered

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

エージェントのログイン/ログアウト履歴

エージェントのログイン/ログアウト（スキル）レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時間、ログアウトに関連付けられた理由コード（ある場合）、エージェントがログイン/ログアウトしたスキルを示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次にエージェント名でグループ化され、次に日時でソートされます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent_Logout
- Agent_Skill_Group_Logout
- Skill_Group
- Agent（エージェント）
- Person
- Reason_Code
- Agent_Attribute
- 属性（Attribute）

エージェント ログイン/ログアウト レポートの [現在（Current）] フィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログアウトの日付/時刻（Logout Date/Time）	エージェントが指定されたスキル セットからログアウトした日付（MM:DD:YYYY（月、日、年）およびHH: MM:SS（時間、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Logout.LogoutDateTime

カラム（フィールド）	説明
ログイン日付/時間（Login Date/Time）	エージェントが指定されたスキル セットでログオンした日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）およびHH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法： Agent_Logout.LogoutDateTime-Agent_Logout.LoginDuration
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。 直接テーブルから取得されます。 導出方法：Agent_Logout.Extension
ログイン期間（Login Duration）	エージェントがログインしていた時間。
ログアウト理由（Logout Reason）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト（設定されている場合）。 定義されていない場合は 0 と表示されます。 導出方法：Agent_Logout.Reason_Code
属性 1-3（Attribute 1-3）	エージェントがこのセッション中に基本的に対話している属性。
スキル 1-3（Skills 1-3）	エージェントがこのセッション中に基本的に対話しているスキル。 導出方法：Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

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

エージェント待受停止履歴

このレポートは、スタッフが在席している合計時間、合計待受停止時間、エージェントの各理由コードの待受停止時間を示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次にインターバルごとの日付と時刻でソートされます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）

- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェント待受停止履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
日付（Date）	選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
スタッフ在籍時間（Staffed Time）	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン（スタッフが在籍）していた合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間の分割/スキルで [待受停止（Not Ready）] 状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval.NotReadyTime
0 の時間	エージェントが、理由コード 0（ゼロ）による [待受停止（Not Ready）] 状態を継続した時間。 導出方法：Agent_Event_Detail
1 ～ 9 の時間（Time in 1-9）	エージェントが理由コード 1 ～ 9 それぞれで [待受停止（Not Ready）] 状態を継続した時間。 導出方法：Agent_Event_Detail
50002 の時間（Time in 50002）	50002 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。CTI OS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。 これは、エージェント デスクトップ アプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OS サーバの障害、または CTI OS の障害のいずれかが原因である可能性があります。

カラム（フィールド）	説明
50003 の時間（Time in 50003）	50003 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。Unified CM によりエージェントのデバイスがアウト オブ サービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
50004 の時間（Time in 50004）	50004 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェント デスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
50010 の時間（Time in 50010）	50010 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントが自分にルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。 エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、システムはエージェントを自動的に待受停止にします。 デフォルトでは、コールを連続して2件受信しないと、そのエージェントが待受停止になるように設定されています。
50020 の時間（Time in 50020）	50020 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキル グループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。 この理由コードは、Agent_Event_Detail レコードと Agent_Skill_Group_Logout レコードで使用され、エージェントが削除されたスキル グループを識別します（単純作業化操作が原因）。
50030 の時間（Time in 50030）	50030 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。PG 静的デバイス ターゲットと同じ着信番号（DN）を使用している動的デバイス ターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
50040 の時間（Time in 50040）	50040 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。コールに失敗したためモバイル エージェントがログアウトされました。
50041 の時間（Time in 50041）	50041 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態が [待受停止（Not Ready）] に変更されました。
50042 の時間（Time in 50042）	50042 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイル エージェントがログアウトされました。
32767 の時間（Time in 32767）	32767 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキル グループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が [待受停止（Not Ready）] に変更されました。

カラム（フィールド）	説明
20001 の時間（Time in 20001）	20001 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェント状態が [待受停止（Not Ready）] に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
20002 の時間（Time in 20002）	20002 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。[待受停止（Not Ready）] からの通常のログアウト理由コード状態です。
20003 の時間（Time in 20003）	20003 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントは [待受停止（Not Ready）] 状態にはありません。 要求によりエージェントを [待受停止（Not Ready）] 状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

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

エージェント状態追跡履歴

エージェント状態追跡履歴レポートでは、各エージェントのアクティビティおよび発生した時間を示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートはグループ化され、まずエージェント名で、次に日付と時刻（間隔）でソートされます。

値リスト：エージェント

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent_State_Trace
- Agent（エージェント）
- Person
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

エージェント状態追跡の履歴レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
スキル グループ名（Skill Group Name）	スキル グループのエンタープライズ名 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
日時（DateTime）	選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

エージェント状態（Agent State）	エージェントの状態。
	導出方法：
	`CASE Agent_State_Trace.AgentState`
	`WHEN 0 THEN 'Logged Out'`
	`WHEN 1 THEN 'Logged On'`
	`WHEN 2 THEN 'Not Ready'`
	`WHEN 3 THEN 'Ready'`
	`WHEN 4 THEN 'Talking'`
	`WHEN 5 THEN 'Work Not Ready'`
	`WHEN 6 THEN 'Work Ready'`
	`WHEN 7 THEN 'Busy Other'`
	`WHEN 8 THEN 'Reserved'`
	`WHEN 9 THEN 'Unknown'`
	`WHEN 10 THEN 'Hold'`
	`WHEN 11 THEN 'Active'`
	`WHEN 12 THEN 'Paused'`
	`WHEN 13 THEN 'Interrupted'`
	`WHEN 14 THEN 'Not Active'`
	`ELSE CONVERT(VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState)`
	`END`

ログアウト理由（Logout Reason）	エージェントがログアウトした理由。
	導出方法：
	`CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN`
	`(SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N'`
	`and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode)`
	`ELSE 'None'`
	`END`

待受停止理由（Not Ready Reason）	エージェントが [待受停止（Not Ready）] 状態になっている理由。
	導出方法：
	`CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN`
	`SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and`
	`ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode)`
	`ELSE 'None'`
	`END`

メディア（Media）	ドメインのエンタープライズ名。 導出方法：Media_Routing_Domain.EnterpriseName

カラム（フィールド）	説明

方向（Direction）	通話の方向。
	導出方法：
	`CASE WHEN Agent_State_Trace.Direction=1 THEN 'In'`
	`WHEN Agent_State_Trace.Direction=2 THEN 'Out'`
	`WHEN Agent_State_Trace.Direction=3 THEN 'Other'`
	`ELSE 'None'`
	`END`

ペリフェラル コール キー（Peripheral Call Key）	イベントで関連付けられたコールにペリフェラルによって割り当てられたキー 導出方法：ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)
ルータ コール キー（Router Call Key）	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法：ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
ルータ コール キー日（Router Call Key Day）	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法：LoggedOnTime 計算の ISNULL（Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay、0）。
ルータのコール キー シーケンス番号（Router Call Key Sequence Number）	このフィールドは、コールには設定されません。 導出方法：ISNULL（Agent_State_Tra ce.RouterCallKeySequenceNumber、0）

エージェント チーム待受停止履歴

エージェントチーム待受停止履歴レポートはエージェントグループのすべてのエージェントについて、各理由コードのスタッフ在籍時間合計、受信不可合計時間、受信不可時間を示します。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このレポートは、チーム名、エージェント名、インターバルごとの日付と時間の順にでグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント チーム

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team

- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェント チーム待受停止履歴の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェントチーム名（Agent Team Name）	エージェント チームのエンタープライズ名。 導出方法：Agent_Team。 EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person. LastName “, ” Person. FirstName
日付（Date）	選択した行のデータの日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval. 日時（DateTime）
スタッフ在籍時間（Staffed Time）	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン（スタッフが在籍）していた合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Agent_Skill_Group_Interval. LoggedOnTime
待受停止時間（Not Ready Time）	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止（Not Ready）]状態であった合計時間。 データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Interval NotReadyTime
0 の時間（Time in 0）	エージェントが、理由コード 0（ゼロ）による [待受停止（Not Ready）]状態を継続した時間。 導出方法：Agent_Event_Detail
1 ～ 9 の時間（Time in 1-9）	エージェントが理由コード 1 ～ 9 それぞれで [待受停止（Not Ready）]状態を継続した時間。 導出方法：Agent_Event_Detail
50002 の時間（Time in 50002）	50002 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。CTI OS コンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。 これは、エージェント デスクトップ アプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OS サーバの障害、または CTI OS の障害のいずれかが原因である可能性があります。

カラム（フィールド）	説明
50003 の時間（Time in 50003）	50003 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。Unified CM によりエージェントのデバイスがアウト オブ サービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
50004 の時間（Time in 50004）	50004 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェント デスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
50010 の時間（Time in 50010）	50010 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントが自分にルーティングされた複数のコールを連続して受信しませんでした。 エージェントにコールがこれ以上ルーティングされないように、システムはエージェントを自動的に待受停止にします。 デフォルトでは、コールを連続して2件受信しないと、そのエージェントが待受停止になるように設定されています。
50020 の時間（Time in 50020）	50020 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキル グループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。 この理由コードは、Agent_Event_Detail レコードと Agent_Skill_Group_Logout レコードで使用され、エージェントが削除されたスキル グループを識別します（単純作業化操作が原因）。
50030 の時間（Time in 50030）	50030 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。PG 静的デバイス ターゲットと同じ着信番号（DN）を使用している動的デバイス ターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
50040 の時間（Time in 50040）	50040 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。コールに失敗したためモバイル エージェントがログアウトされました。
50041 の時間（Time in 50041）	50041 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、エージェントの状態が [待受停止（Not Ready）] に変更されました。
50042 の時間（Time in 50042）	5004 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイル エージェントがログアウトされました。
32767 の時間（Time in 32767）	32767 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキル グループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が [待受停止（Not Ready）] に変更されました。

カラム（フィールド）	説明
20001 の時間（Time in 20001）	20001 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェント状態が [待受停止（Not Ready）] に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
20002 の時間（Time in 20002）	20002 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。[待受停止（Not Ready）] からの通常のログアウト理由コード状態です。
20003 の時間（Time in 20003）	20003 で継続した [待受停止時間（Not Ready Time）]。エージェントは [待受停止（Not Ready）] 状態にはありません。 要求によりエージェントを [待受停止（Not Ready）] 状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

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

第 20 章

リアルタイム移行レポート テンプレート

- エージェント - リアルタイム，261 ページ
- エージェント チーム - リアルタイム，263 ページ
- コール タイプ レポート テンプレート，265 ページ
- スキル グループ待受停止レポート テンプレート，269 ページ
- スキル グループ ステータス - レポート テンプレート，271 ページ
- スキル ステータス，276 ページ

エージェント - リアルタイム

このレポートを実行して、スキルに割り当てられているエージェントの現在のアクティビティをチェックします。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ:このテンプレートは、スキル グループ名でグループ化され、エージェント名でソートされます。

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Person
- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group_Real_Time
- サービス

- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

エージェント - リアルタイム レポート グリッド ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログイン名（Login Name）	エージェントのログイン名。 導出方法：Agent.LoginName
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法：Agent_Real_Time.Extension
ログイン ID（Login ID）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent.PeripheralNumber
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト（設定されている場合）。 定義されていない場合は 0 と表示されます。 これは算出フィールドです。導出方法： `CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code)`
状態（State）	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Real_Time.AgentState
時刻（Time）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF（秒、Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択）

カラム（フィールド）	説明
方向（Direction）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Real_Time.Direction
メディア（Media）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Media_Routing_Domain

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

エージェント チーム - リアルタイム

エージェント チームの現在のアクティビティをレポートを実行してチェックします。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：このテンプレートはチーム名によってグループ化され、エージェント名でソートされます。

値リスト：エージェント チーム

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Agent（エージェント）
- Person
- Media_Routing_Domain
- Agent_Real_Time
- Service
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Skill_Group

エージェント チーム - リアルタイム レポート グリッド ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
エージェント チーム名（Agent Team Name）	エージェント チームの名前。 導出方法：Agent_Team.EnterpriseName

カラム（フィールド）	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログイン名（Login Name）	エージェントのログイン名。 導出方法：Agent.LoginName
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法：Agent_Real_Time.Extension
ログイン ID（Login ID）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent.PeripheralNumber
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト（設定されている場合）。 定義されていない場合は 0 と表示されます。 これは算出フィールドです。導出方法： CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode=0 THEN NONE ELSE（Reason_Code から ReasonText を選択。ここでは ReasonCode=Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode です）
状態（State）	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Real_Time.AgentState
プレシジョンキュー/スキル グループ名（Precision Queue/Skill Group Name）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョン キューまたはスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
時刻（Time）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF（秒、Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択）
方向（Direction）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Agent_Real_Time.Direction

カラム（フィールド）	説明
メディア（Media）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Media_Routing_Domain

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

コール タイプ レポート テンプレート

コールタイプ - リアルタイム（Call Type Real Time）

このレポートには、現在のインターバルの間に、このコール タイプがどのように処理されるかについての情報が表示されます。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートにはグリッド ビューと運用開始からの値に対するグリッド ビューがあります。

グループ化

値リスト：CallTypeId

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ - リアルタイム レポート グリッド ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	コール タイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName
待機コール（Calls Waiting）	現在キューにあるタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow

カラム（フィールド）	説明
最も古いコール待機（Oldest Call Waiting）	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
応答の平均速度（Avg Speed of Ans）	直近 5 分間の平均応答時間。 現在の 5 分のインターバルの間の、このコール タイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
放棄呼（Abandoned Calls）	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均放棄時間（Avg Aban Time）	直近 5 分間に放棄された、このコール タイプの放棄呼の平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5/Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
処理済みコール数（Handled Calls）	直近 5 分間に終了し、このコール タイプで処理された、このコール タイプのコールの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間（Avg Handled Time）	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フロー イン（Flow IN）	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。 ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5
フロー アウト（Flow Out）	直近 5 分間に、[スクリプト変更（Requalify）] ノードまたは [コール タイプ（Call Type）] ノードを実行し、他のコール タイプにフローしたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ コール（Active Calls）	直近 5 分間の提供コール タイプのコール数。 これは算出フィールドです。導出方法：CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

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

コール タイプ - 今日リアルタイム

現在のインターバルの間に、このコール タイプがどのように処理されるかについての情報が表示されます。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化

値リスト：コール タイプ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ - 今日リアルタイム レポート グリッド ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
コール タイプ名（Call Type Name）	コール タイプのエンタープライズ名。 導出方法：Call_Type.EnterpriseName
待機コール（Calls Waiting）	現在キューにあるタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最も古いコール待機（Oldest Call Waiting）	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
平均応答速度（Avg Speed Ans）	直近 5 分間の平均応答時間。 現在の 5 分のインターバルの間の、このコール タイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5

カラム（フィールド）	説明
放棄コール（Aban Calls）	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間で IVR で放棄されたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均放棄時間（Avg Aban Time）	直近 5 分間に放棄された、このコール タイプの放棄呼の平均時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5/Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
処理済みコール数（Handled Calls）	直近 5 分間に終了し、このコール タイプで処理された、このコール タイプのコールの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間（Avg Handled time）	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フロー イン（Flow IN）	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。 ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法：Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5
フロー アウト（Flow Out）	直近 5 分間に、[スクリプト変更（Requalify）] ノードまたは [コール タイプ（Call Type）] ノードを実行し、他のコール タイプにフローしたタスクの数。 導出方法：Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ コール（Active Calls）	直近 5 分間の提供コール タイプのコール数。 これは算出フィールドです。導出方法：CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow

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

スキル グループ待受停止レポート テンプレート

スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム

指定されたスキル グループの [待受停止（Not Ready）] 状態にあるエージェント数を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：匿名ブロック

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time

スキル グループ待受停止詳細 - リアルタイム レポート

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

カラム（フィールド）	説明
プレシジョン キュー/スキル グループ名（Precision Queue/Skill Group Name）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョン キューまたはスキル グループ。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
待機コール（Calls Waiting）	現在キューにあるタスクの数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'
ログオンしているエージェント（Agents Logged On）	現在スキル グループにログオンしているエージェントの人数。 この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

カラム（フィールド）	説明
待受停止エージェント（Not Ready Agents）	スキル グループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.NotReady
理由コード0-9（Reason code 0-9）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 定義しない場合、何も設定されません。 これは、直接 Agent_Skill_Group_Real_Time から導出されます。

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

スキル グループ待受停止 - リアルタイム

選択されたスキル グループに対して待受停止状態であるエージェントを表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートにはグリッド ビューと円グラフがあります。

グループ化：[スキル グループ名（Skill Group Name）] でグループ化され、ソートされます。

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Person
- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Skill_Group_Real_Time

[スキル グループ待受停止時間レポート（Skill Group Not Ready Time Report）] グリッド ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログイン名（Login Name）	エージェントのログイン名。 導出方法：Person.LoginName
ログイン ID（Login ID）	エージェントのログイン ID。 導出方法：Agent.PeripheralNumber
理由（Reason）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 定義しない場合、何も設定されません。 導出方法： `CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Real_Time.ReasonCode) END`
時間（Duration）	エージェントが最後に変更されてからの経過時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF（秒、Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChang、Controller_Time から NowTime を選択）

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

スキル グループ ステータス - レポート テンプレート

スキル グループ エージェント ステータス - リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Person
- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Media_Routing_Domain

[スキル グループ - リアルタイム エージェント ステータス（Skill Group Real Time Agent Status）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
状態（State）	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Real_Time.AgentState
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF（秒、Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択）

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

スキル グループ - リアルタイム ステータス

サービス レベルのコール、待機コール、最も古いコール待機、平均応答時間、処理済みコール数、平均処理時間、放棄コール、指定されたスキル グループのログイン時間を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキル グループ - リアルタイム ステータス（Skill Group Real Time Status）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
サービス レベルのコール（Call in ServiceLevel）	事前定義された時間内にエージェントによって応答された分割/スキル ACD コールのパーセンテージ。 直近 5 分間の Unified ICM/CCE サービス レベル。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelTo5
待機コール（Calls Waiting）	現在応答を待機している分割コールまたはスキル ACD コールの数。 これには、キューにあるコールおよびエージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。 これには、エージェントの直接コールは含まれません。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
最も古いコール待機（Oldest Call Waiting）	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0) より導出されます。
平均応答速度（Avg Speed Ans）	エージェントが応答する前にコールがキューで待機するか、呼び出した平均時間。 直近 5 分間の平均応答時間。 これは算出フィールドです。導出方法：(Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)

カラム（フィールド）	説明
処理済みコール数（Handled Calls）	直近 5 分間に終了し、このコール タイプで処理された、このコール タイプのコールの数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間（Avg Handle Time）	そのインターバルの間にエージェントがタスク 1 つあたりに費やした平均処理時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled
放棄呼（Abandoned Calls）	スキル グループのインターバルの間にルータ キュー内で放棄されたコール数。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5
LoggedOn	現在スキル グループにログオンしているエージェントの人数。 この数は、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

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

スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム

指定されたスキル グループの各状態にあるエージェント数を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのは円グラフです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Person
- Agent_Real_Time
- Agent（エージェント）
- Skill_Group
- Service
- Media_Routing_Domain
- Skill_Group_Real_Time

スキル グループ ステータス グラフィカル - リアルタイム

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

フィールド	説明
ログアウト（Logged Out）	エージェントはログオフしています。
ログオン（Logged On）	エージェントはログオンしています。
待受停止（Not Ready）	エージェントにタスクを割り当てることはできません。 エージェントが 1 つのスキル グループで待受停止の場合、エージェントは同じメディア ルーティング ドメイン内のすべてのスキル グループで待受停止になります。
待受開始（Ready）	エージェントは、エージェント デスクトップ ツールで受信可状態に設定しています。
通話中（Talking）	エージェントはこのスキル グループで、タスクまたはコールを処理中です。
後処理後待受停止（Work Not Ready）	エージェントは、このスキル グループのコールの後処理を行っています。 後処理が完了すると、エージェントは待受停止状態になります。
後処理後待受（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後処理を行っています。 音声コールを処理している場合は、後処理の完了時に非アクティブ状態になります。 エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、後処理が終わるとエージェントが対応タスクなし状態または待受停止状態になる場合があります。
他スキル ビジー（Busy Other）	このエージェントは、別のスキル グループでアクティブ、後処理後受信可、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。
予約済（Reserved）	このスキル グループに関連付けられたコールまたはタスクがエージェントにすでに提供されています。 音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。
不明（Unknown）	エージェントの状態は不明です。

フィールド	説明
保留（Hold）	アウトバウンド オプション コールを処理するエージェントの場合、保留状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンド ダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。
アクティブ（Active）	エージェントは通話中またはコール処理中です。 エージェントがアクティブ状態になれるのは、一度に 1 つのスキル グループだけです。あるスキル グループでアクティブ状態の間、エージェントは他のスキル グループでは [他スキル ビジー（Busy Other）] 状態になっていると考えられます。

スキル ステータス

スキル ステータス エージェント - リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Person
- Agent（エージェント）
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time
- Media_Routing_Domain

[スキル グループ - リアルタイム エージェント ステータス（Skill Group Real Time Agent Status）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名（Agent Name）	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName “,” Person.FirstName
ログイン名（Login Name）	データベースから直接取得した値。 導出方法：Person.LoginName
理由（Reason）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。 定義しない場合、何も設定されません。 導出方法： `CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END`
エージェント状態（Agent State）	エージェントの現在の状態。 導出方法：Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。導出方法：DATEDIFF（秒、Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange、Controller_Time から NowTime を選択）

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

スキル ステータス - リアルタイム

指定されたスキル グループの待機コールと [応答待機時間（Answer Wait Time）] を表示するには、このレポートを実行します。

クエリー：このレポートのデータは、データベース クエリーから作成されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューです。

グループ化

値リスト：スキル グループ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Skill_Group_Real_Time
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキル グループ - リアルタイム ステータス（Skill Group Real Time Status）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
スキル グループ名（Skill Group Name）	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。 導出方法：Skill_Group.EnterpriseName
待機コール（Calls Waiting）	現在応答を待機している分割コールまたはスキル ACD コールの数。 これには、キューにあるコールおよびエージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。 これには、エージェントの直接コールは含まれません。 導出方法：Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow
最も古いコール待機（Oldest Call Waiting）	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0) より導出されます。

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

第 21 章

履歴アウトバウンドオプションレポートテンプレート

- 日次キャンペーンごとの試行，279 ページ
- 日次キャンペーン総合，284 ページ
- キャンペーン総合 30 分，289 ページ
- キャンペーン要約 30 分，295 ページ
- ダイヤラ コール結果の要約 30 分，302 ページ
- ダイヤラ キャパシティ日次，304 ページ
- ダイヤラキャパシティ 30 分，306 ページ
- インポート ルール，308 ページ
- 日次キャンペーン内のクエリー ルール，309 ページ
- 30 分キャンペーン内のクエリー ルール，314 ページ

日次キャンペーンごとの試行

このレポートは、選択した期間の各キャンペーンのステータス（要約およびパーセンテージ）、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセント）を表示します。

ビュー：このレポートには、試行の要約の日次レポート（キャンペーン別）と、試行の内訳（□）日次レポート（キャンペーン別）の 2 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Interval

試行の要約の日次レポート（キャンペーン別）ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報：顧客による応答（Key Statistics: Customer Answered）	生の音声に到達した発信コール数（試行）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報：正しい通話者（Key Statistics: Right Party）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報：ダイヤラ放棄および IVR への放棄（Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR）	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールの数。 キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に転送されるかどうかが決まります。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect
試行回数：合計（Attempts: Total）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：顧客による応答（Attempts: Customer Answered）	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
試行回数：応答なし（Attempts: Did not Answer）	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：問題（Attempts: Problem）	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 • ファクス機が検出された • ダイヤラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤルなし：エージェントによる拒否（Did Not Dial: Agent Rejected）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ（Did Not Dial: Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

試行の日次レポート（キャンペーン別）ビューの内訳

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：正しい通話者の接続（Customer Answered: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：ダイヤラ放棄（Customer Answered: Dialer Aband）	エージェントが使用不可であり「IVRへの破棄」が設定されていないため、ダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：IVRへの放棄（Customer Answered: Aband to IVR）	ダイヤラによって破棄されたが、IVR に転送された接続/試行のパーセンテージ。 つまり、ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR（または別のダイヤル番号）に送信された試行のパーセンテージ。顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：コールバック（Customer Answered: Call back）	キャンペーンがパーソナル コール バック用に設定されていない場合、コール バックを要求するコンタクトした顧客のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval CallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナル コール バック（Customer Answered: Personal Call back）	キャンペーンがパーソナル コール バック用に設定されている場合、顧客がコール バックを要求し、スケジュールされたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval PersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客不在（Customer Answered: Customer Not Home）	電話に応答した相手が顧客でなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
顧客による応答：誤った番号（Customer Answered: Wrong Number）	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄（Customer Answered: Customer Aband）	エージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話（Customer Did Not Answer: Answering Machine）	留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：応答なし（Customer Did Not Answer: No Answer）	応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー（Customer Did Not Answer: Busy）	ビジー信号を検出したコンタクトの割合。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル（Customer Did Not Answer: Canceled）	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン（Problem: SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし（Problem: No Dial tone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス（Problem: Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワーク エラー（Problem: Network Error）	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

日次キャンペーン総合

このレポートは、選択した期間について、選択したキャンペーンの日次アクティビティおよびパフォーマンスとそのスキル グループを示し、選択したキャンペーンおよびそのスキル グループについて選択した期間の実際の顧客コール（生の音声に到達した発信コール、着信コール、キャンペーンのスキル グループに転送されたコール）の分析を提供します。

ビュー：このレポートには、日次キャンペーン総合レポートと日次キャンペーン総合詳細レポートの 2 種類のビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Skill_Group_Interval

日次キャンペーン総合レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：FTE	ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキル グループで作業をしていない（または待受停止）エージェントの FTE 値。 すべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイム費やす場合、FTE はエージェントの数を表します。 導出方法：(Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval

カラム（フィールド）	説明
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：通話（Talk）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで通話に費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：後処理（Wrap Up）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：アイドル（Idle）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで利用可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
エージェント統計情報（Agent Statistics）：接続/FTEエージェント時間（Connects/ FTE Agent Hour）	キャンペーンのスキル グループに対するエージェントのコール数のFTE値。 導出方法：(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)
エージェント統計情報（Agent Statistics）：エージェント接続間の時間（Time between Agent Connects）	顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間（秒）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます：選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間/エージェント接続
完了したコール（Completed Calls）：エージェント接続（Agent Connects）	エージェントごとに処理するキャンペーンのスキル グループのコール数（発信および着信）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls)

カラム（フィールド）	説明
完了したコール（Completed Calls）：接続されていない（Not Connected）	エージェントまたはデバイスに接続されていない顧客コール数。 これにはダイヤラによって放棄されたか、IVR に放棄されたコール（着信コールと発信コールを含む）、キューまたはルーティング スクリプト エラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect 注：このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は無効です。 この結果、このカラムの値を拡大させる無関係なルータ エラー コール レポートが発生します。
完了したコール（Completed Calls）：他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）	「IVR への破棄」状態になり、このキャンペーンのスキル グループに関連付けられない方法で完了したコールの数。 この値は、キャンペーンに関連付けられたスキル グループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError) このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。 このカラムは、スキル グループが着信コールや転送コールなど発信エージェント キャンペーン以外に使用される場合、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。 このカラムは、IVR スクリプトへの放棄がこのキャンペーンの複数のスキル グループにキューイングする場合、コールがキューイングされた各スキル グループで RouterErrors および RouterCallsAbandQ が 1 回カウントされ、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。
発信統計情報（Outbound Statistics）：AHT	キャンペーンのスキル グループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長（着信および発信）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval PreviewCalls)

カラム（フィールド）	説明
発信統計情報（Outbound Statistics）：% すべての音声放棄（% Aband Of All Voice）	生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)
発信統計情報（Outbound Statistics）：ヒット率（Hit Rate）	生の音声に到達した発信コール（試行）のパーセンテージ（%）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
発信統計情報（Outbound Statistics）：試行（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

日次キャンペーン総合詳細レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
エージェント接続（Agent Connects）：即時アウトバウンド（Outbound Immediate）	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数（キューでの待機なし）。 導出方法：Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls
エージェント接続（Agent Connects）：IVR への放棄および着信後（After Aband To IVR & Inbound）	これには次のコールが含まれます。 • IVR への放棄後にこのスキル グループのエージェントによって処理された発信コール。 • エージェントにキューイングを返された IVR への転送キャンペーンからの発信コール。 • このスキル グループのエージェントにルーティングされた着信コールおよぎ転送コール。 導出方法：Skill_Group_Interval CallsHandled
Not Connected（接続されていない状態）：顧客放棄（Customer Aband）	顧客が電話を取った直後に切断した連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Not Connected（接続されていない状態）：ダイヤラ放棄（Dialer Aband）	ダイヤラによって破棄された連絡先の数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Not Connected（接続されていない状態）：キューでの顧客放棄（Customer Aband in Queue）	顧客がキュー内で切断した連絡先の数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
Not Connected（接続されていない状態）：スクリプト エラー（Script Error）	コール ルーティング スクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterError
他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）：キュー解除スクリプト（Script Dequeued）	利用可能なエージェントがなかったため最初に IVR に放棄され、このキャンペーンのスキル グループにキューイングされて再びインターバル中にキューから削除されたコール数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued

カラム（フィールド）	説明
他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）：その他（Other）	他のスキル グループにルーティングされたか、スキル グループに到達しなかったコール数。 このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) このカラムは IVR への放棄が 1 つのインターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

キャンペーン総合 30 分

このレポートは、統合されたコール数とエージェント統計情報（キャンペーン別）30 分レポートおよび完了したコール数の内訳を示します。

ビュー：このレポートには、キャンペーン総合 30 分レポートおよびキャンペーン総合詳細 30 分レポートの 2 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Skill_Group_Interval

キャンペーン総合 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	行のデータの30分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：FTE	30 分の間に、ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキル グループで作業をしていない（または待受停止）エージェントの FTE 値。 30 分の間にすべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイム費やす場合、FTE はエージェントの数を表します。 導出方法：(Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：通話（Talk）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで通話に費やした時間のパーセンテージ。 (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：後処理（Wrap Up）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
キャンペーンのエージェント時間（Agent Time In Campaign）：アイドル（Idle）	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキル グループで利用可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。 導出方法：(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)
エージェント統計情報（Agent Statistics）：接続/FTE エージェント時間（Connects/ FTE Agent Hour）	インターバル中のキャンペーンのスキル グループに対するエージェントのコール数の FTE 値。 導出方法：(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)

カラム（フィールド）	説明
エージェント統計情報（Agent Statistics）：エージェント接続間の時間（Time between Agent Connects）	顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間（秒）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます：選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間/エージェント接続
完了したコール（Completed Calls）：エージェント接続（Agent Connects）	エージェントごとに処理するキャンペーンのスキル グループのコール数（発信および着信）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls)
完了したコール（Completed Calls）：接続されていない（Not Connected）	エージェントまたはデバイスに接続されていない顧客コール数。 これにはダイヤラによって放棄されたか、IVR に放棄されたコール（着信コールと発信コールを含む）、キューまたはルーティング スクリプト エラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect 注：このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は無効です。 この結果、このカラムの値を拡大させる無関係なルータ エラー コール レポートが発生します。

カラム（フィールド）	説明
完了したコール（Completed Calls）：他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）	「IVR への破棄」状態になり、このキャンペーンのスキル グループに関連付けられない方法で完了したコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキル グループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError) このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 このカラムは、Outbound Reservation Script がエージェントを予約しないときに ReleaseCall を使用しない場合は、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。 このカラムは、スキル グループが着信コールや転送コールなど発信エージェント キャンペーン以外に使用される場合、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。 このカラムは、IVR スクリプトへの放棄がこのキャンペーンの複数のスキル グループにキューイングする場合、コールがキューイングされた各スキル グループで RouterErrors および RouterCallsAbandQ が 1 回カウントされ、このカラムの数が実際より少なくなるため無効です。
発信統計情報（Outbound Statistics）：AHT	キャンペーンのスキル グループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長（着信および発信）。 導出方法：(Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls)
発信統計情報（Outbound Statistics）：% すべての音声放棄（% Aband Of All Voice）	生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)

カラム（フィールド）	説明
発信統計情報（Outbound Statistics）：ヒット率（Hit Rate）	生の音声に到達した発信コール（試行）のパーセンテージ（%）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
発信統計情報（Outbound Statistics）：試行（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

キャンペーン総合詳細 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
エージェント接続（Agent Connects）：即時アウトバウンド（Outbound Immediate）	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数（キューでの待機なし）。 導出方法：Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls

カラム（フィールド）	説明
エージェント接続（Agent Connects）：IVR への放棄および着信後（After Aband To IVR & Inbound）	これには次のコールが含まれます。 IVR への放棄後このスキル グループのエージェントによって処理された発信コール。 エージェントにキューイングを返された IVR への転送キャンペーンからの発信コール。 このスキル グループのエージェントにルーティングされた着信コールおよぎ転送コール。 導出方法：Skill_Group_Interval CallsHandled
Not Connected（接続されていない状態）：顧客放棄（Customer Aband）	30 分の間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Not Connected（接続されていない状態）：ダイヤラ放棄（Dialer Aband）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Not Connected（接続されていない状態）：キューでの顧客放棄（Customer Aband in Queue）	顧客がキュー内で切断したコンタクトの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
Not Connected（接続されていない状態）：スクリプト エラー（Script Error）	コール ルーティング スクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterError
他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）：キュー解除スクリプト（Script Dequeued）	30 分の間に利用可能なエージェントがなかったため最初に IVR に放棄され、このキャンペーンのスキル グループにキューイングされて再びキューから削除されたコール数。 導出方法：Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued

カラム（フィールド）	説明
他へのダイヤラ放棄（Dialer Aband To Other）：その他（Other）	他のスキル グループにルーティングされたか、スキル グループに到達しなかったコール数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) このカラムは IVR への放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、呼完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

キャンペーン要約 30 分

このレポートは、選択された期間のすべてのキャンペーンの状態、選択された期間の各キャンペーンの状態（要約およびパーセント）、および選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセンテージ）を表示します。

ビュー：このレポートには、試行の内訳 30 分レポート（キャンペーン別）、試行の要約 30 分レポート（キャンペーン別）、およびコール数の要約 30 分レポート（キャンペーン別）の 3 つのビューがあります

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Interval

試行の内訳（%）30 分レポート ビュー（キャンペーン別）の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
チャレンジ（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：正しい通話者の接続（Customer Answered: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：ダイヤラ放棄（Customer Answered: Dialer Aband）	エージェントが使用不可であり「IVR への破棄」が設定されていないため、30 分の間にダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：IVR への放棄（Customer Answered: Abandon to IVR）	30 分の間にダイヤラによって破棄された接続/試行のパーセンテージ。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR（または別のダイヤル番号）に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：コールバック（Customer Answered: Call back）	顧客により要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されていないキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナル コール バック（Customer Answered: Personal Call back）	顧客によりスケジュールされ要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されていないキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客不在（Customer Answered: Customer Not Home）	30 分の間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：誤った番号（Customer Answered: Wrong Number）	30 分の間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
顧客による応答：顧客放棄（Customer Answered: Customer Aband）	30分の間にエージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話（Customer Did Not Answer: Answering Machine）	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：応答なし（Customer Did Not Answer: No Answer）	30 分の間に応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー（Customer Did Not Answer: Busy）	30 分の間にビジー信号が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル（Customer Did Not Answer: Cancel）	30 分の間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン（Problem: SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし（Problem: No Dial tone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス（Problem: Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワーク エラー（Problem: Network Error）	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

試行の要約 30 分レポート（キャンペーン別）ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報：顧客による応答（Key Statistics: Customer Answered）	生の音声に到達した発信コール数（試行）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報：正しい通話者の接続（Key Statistics: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報：ダイヤラ放棄および IVR への放棄（Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR）	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールの数。 キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に放棄されるかどうかが決まります。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect
試行回数：合計（Attempts: Total）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
試行回数：顧客による応答（Attempts: Customer Answered）	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：応答なし（Attempts: Did Not Answer）	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：問題（Attempts: Problem）	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 • ファクス機が検出された • ダイヤラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤルなし：エージェントによる拒否（Did Not Dial: Agent Rejected）	30 分の間にエージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

カラム（フィールド）	説明
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ（Did Not Dial: Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

キャンペーン 30 分レポート ビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン（Campaign）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	30 分インターバルの開始時のセントラル コントローラの日時。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行（Attempted）	30 分の間に試行されたコール数合計の要約。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック（Requested Call back）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Call back）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声（Voice）	30 分の間に音声が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー（Busy）	30 分の間にビジー信号が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
無応答（No Answer）	30 分の間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect

カラム（フィールド）	説明
呼び出し音なし（No Ringback）	30 分の間に呼び出し音が検出されなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファクス（Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR（Network IVR）	30 分の間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話（Answering Machine）	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン（SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	30 分の間にエージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在（Customer Not Home）	30 分の間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	30 分の間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	30 分の間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect

カラム（フィールド）	説明
IVR への破棄（Abandon to IVR）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客放棄（Customer Abandon）	30 分の間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間（Talk Time）	30 分の間にエージェントが通話に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間（Wrapup Time）	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

ダイヤラ コール結果の要約 30 分

このレポートは、選択された期間の各ダイヤラの状態を表示します。

ビュー:このレポートには、ダイヤラ コール結果の要約30分レポートの1つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ コール結果の要約 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ名（Dialer Name）	ダイヤラの名前。 導出方法：Dialer.DialerName
日時（DateTime）	30 分インターバルの開始時のセントラル コントローラの日時。 導出方法：Dialer_Interval.DateTime

カラム（フィールド）	説明
試行（Attempted）	30 分の間にダイヤルされたコンタクトの数の合計の要約。 導出方法：Dialer_Interval.ContactsDialed
要求されたコールバック（Requested Call back）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.CallBackCount
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Call back）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
音声（Voice）	30 分の間に音声が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.VoiceDetect
ビジー（Busy）	30 分の間にビジー信号が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.BusyDetect
無応答（No Answer）	30 分の間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし（No Ringback）	30 分の間に呼び出し音が検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.NoDialToneDetect
ファクス（Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR（Network IVR）	30 分の間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話（Answering Machine）	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン（SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.SITToneDetect

カラム（フィールド）	説明
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	30 分の間にエージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Dialer_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在（Customer Not Home）	30 分の間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	30 分の間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	30 分の間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.CancelledDetect
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.AbandonDetect
IVR への破棄（Abandon to IVR）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Dialer_Interval.AbandonToIVR
顧客放棄（Customer Abandon）	30 分の間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

ダイヤラ キャパシティ日次

このレポートは、選択された期間の各ダイヤラの状態を表示します。

ビュー：このレポートには、ダイヤラ キャパシティ日次レポートの 1 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ キャパシティ日次レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ名（Dialer Name）	ダイヤラの名前。 導出方法：Dialer.DialerName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Dialer_Interval.DateTime
ポート状況：FTE サービス中（Port Status: In Service FTE）	インターバルの間に登録されたダイヤラ ポートの FTE 値。 これが割り当てられたポートの完全な桁数より小さい場合、ポートが一定時間オフラインだったシステムの問題について説明します。 導出方法：(Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
ポート状況：アイドル（Port Status: Idle）	現在のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：顧客連絡（Port Status: Contacting Customers）	現在のインターバルでダイヤラ ポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：エージェントの予約（Port Status: Reserving Agents）	エージェント キャンペーンの現在のインターバルでダイヤラ ポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：ポート不足（Port Status: Out of Ports）	現在のインターバルの間にダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.FutureUseInt2/(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ統計：試行（Dialer Statistics: Attempts）	現在のインターバルの間にダイヤラが試行した顧客の連絡先へのコールの数。 これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法：Dialer_Interval.ContactsDialed
ダイヤラ統計：平均試行時間（Dialer Statistics: Average Attempt Time）	顧客による試行の平均時間の長さ（秒）。 導出方法：Dialer_Interval.DialingTime/Dialer_Interval.ContactsDialed
ダイヤラ統計：予約コール（Dialer Statistics: Reservation Calls）	発信された予約コールの合計数。 これには、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティング スクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法：Dialer_Interval.FutureUseInt1
ダイヤラ統計：平均予約コール（Dialer Statistics: Average Reservation Call）	予約コールの平均の長さ（秒）。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime/ Dialer_Interval.FutureUseInt1

ダイヤラキャパシティ 30 分

このレポートは、選択された期間の各ダイヤラの状態を表示します。

ビュー：このレポートには、ダイヤラ キャパシティ 30 分レポートの 1 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Dialer
- Dialer_Interval

ダイヤラ キャパシティ 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ名（Dialer Name）	ダイヤラの名前。 導出方法：Dialer.DialerName

カラム（フィールド）	説明
日時（DateTime）	行のデータの30分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Dialer_Interval.DateTime
ポート状況：FTE サービス中（Port Status: In Service FTE）	30 分の間に登録されたダイヤラ ポートの FTE 値。 これが割り当てられたポートの完全な桁数より小さい場合、ポートが一定時間オフラインだったシステムの問題について説明します。 導出方法：(Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
ポート状況：アイドル（Port Status: Idle）	現在の 30 分のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：顧客連絡（Port Status: Contacting Customers）	現在の 30 分のインターバルでダイヤラ ポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：エージェントの予約（Port Status: Reserving Agents）	エージェント キャンペーンの現在の 30 分のインターバルでダイヤラ ポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート状況：ポート不足（Port Status: Out of Ports）	現在の 30 分のインターバルの間にダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法：Dialer_Interval.FutureUseInt2/(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ダイヤラ統計：試行（Dialer Statistics: Attempts）	現在の 30 分のインターバルの間にダイヤラが試行した顧客の連絡先へのコールの数。 これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法：Dialer_Interval.ContactsDialed
ダイヤラ統計：平均試行時間（Dialer Statistics: Average Attempt Time）	顧客による試行の平均時間の長さ（秒）。 導出方法：Dialer_Interval.DialingTime/Dialer_Interval.ContactsDialed

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ統計：予約コール（Dialer Statistics: Reservation Calls）	現在の 30 分のインターバルの間に発信された予約コールの合計数。 これには、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティング スクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法：Dialer_Interval.FutureUseInt1
ダイヤラ統計：平均予約コール（Dialer Statistics: Average Reservation Call）	予約コールの平均の長さ（秒）。 導出方法：Dialer_Interval.ReservePortTime / Dialer_Interval.FutureUseInt1

インポート ルール

このレポートは、選択された期間のインポート済みレコードの状態を表示します。

ビュー：このレポートには、インポート ルール レポート ビューの 1 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：インポート ルール

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Import_Rule
- Import_Rule_History

インポート ルール レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
インポート名（Import Name）	インポート ルール名。 導出方法：Import_Rule.ImportRuleName
開始日（Start Date）	インポート ルールの開始がスケジュールされている日時。 導出方法：Import_Rule_History.StartDateTime
終了日（End Date）	インポート ルールが終了した日時。 導出方法：Import_Rule_History.EndDateTime

カラム（フィールド）	説明
時間（Duration）	期間の合計時間 導出方法：DateDiff(ss, Import_Rule_History.StartDateTime,Import_Rule_History.EndDateTime)
レコード状態：レコードの合計数（Records Status: Total Records）	レコードの合計数はインポート リストに表示されます。 導出方法：Import_Rule_History.TotalRecords
レコード状態：インポート済み（Records Status: Imported）	[禁止コール（Do Not Call）] リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法：Import_Rule_History.GoodRecords
レコード状態：失敗（Records Status: Failed）	フォーマットの条件を満たさなかったインポート レコードの合計数。これらのレコードはインポートエラーファイルでキャプチャされます。 導出方法：Import_Rule_History.BadRecords
ダイヤルするレコード（Records To Dial）	既存のクエリー ルールに基づいてダイヤル リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法：Import_Rule_History. ImportedToDialingListCount
未知のプレフィックスを持つレコード（Records With Unknown Prefix）	地域プレフィックステーブルのプレフィックスに一致しなかった、キャンペーンのデフォルト タイム ゾーンに割り当てられているレコードの合計数。このフィールドは、地域プレフィックステーブルのプレフィックスに一致しなかった、キャンペーンのデフォルト タイム ゾーンに割り当てられている番号のカウントについて説明します。 導出方法：Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

日次キャンペーン内のクエリー ルール

このレポートは、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセント）、選択した期間の各キャンペーンのステータス（要約およびパーセンテージ）を表示します。

ビュー：このレポートには、日次キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行と、日次クエリー ルールごとの思考の内訳の、2 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）

- Campaign_Query_Rule_Interval
- Query_Rule

キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の要約の日次レポート

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール（Query Rule）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報：顧客による応答（Key Statistics: Customer Answered）	生の音声に到達した発信コール数（試行）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報：正しい通話者の接続（Key Statistics: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報：ダイヤラ放棄およびIVRへの放棄（Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR）	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。 ダイヤラ放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVRへの放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
試行回数：合計（Attempts: Total）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
試行回数：顧客による応答（Attempts: Customer Answered）	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：応答なし（Attempts: Did Not Answer）	番号がダイヤルされたものの顧客（生の音声）に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：問題（Attempts: Problem）	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。1. ファクス機が検出された 2. ダイヤラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし 3. ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし 4. 警告中にネットワークが切断された 5. ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 6. オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤルなし：エージェントによる拒否（Did Not Dial: Agent Rejected）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ（Did Not Dial: Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の内訳（%）の日次レポート

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール（Query Rule）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日付（Date）	行のデータの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
チャレンジ（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：正しい通話者の接続（Customer Answered: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：ダイヤラ放棄（Customer Answered: Dialer Aband）	エージェントが使用不可であり「IVR への破棄」が設定されていないため、ダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：IVR への放棄（Customer Answered: Aband to IVR）	ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR（または別のダイヤル番号）に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：コール バック（Customer Answered: Call back）	顧客により要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されていないキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナル コール バック（Customer Answered: Personal Call back）	顧客によりスケジュールされ要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されていないキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
顧客による応答：顧客不在（Customer Answered: Customer Not Home）	電話に応答した相手が顧客でなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：誤った番号（Customer Answered: Wrong Number）	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄（Customer Answered: Customer Aband）	エージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話（Customer Did Not Answer: Answering Machine）	留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：応答なし（Customer Did Not Answer: No Answer）	応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー（Customer Did Not Answer: Busy）	ビジー信号を検出したコンタクトの割合。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル（Customer Did Not Answer: Cancel）	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン（Problem: SIT Tone）	Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし（Problem: No Dial tone）	ダイヤル トーンを検出しなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect

カラム（フィールド）	説明
問題：ファクス（Problem: Fax）	ファクス機が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワーク エラー（Problem: Network Error）	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

30 分キャンペーン内のクエリー ルール

このレポートは、選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセンテージ）、選択された期間の各キャンペーンの状態（要約およびパーセンテージ）、選択されたインターバルのキャンペーン内の各クエリー ルールを表示します。

ビュー：このレポートには、キャンペーン内のクエリー ルールごとのコール数の 30 分レポート、キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の要約 30 分レポート、キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の内訳（%）30 分レポートの、3 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名タイプ クエリーから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Interval
- Query_Rule

キャンペーン内のクエリー ルールごとのコール数の 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName

カラム（フィールド）	説明
クエリー ルール（Query Rule）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日時（DateTime）	30 分インターバルの開始時のセントラル コントローラの日時。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行（Attempted）	30 分の間に試行されたコール数合計の要約。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック（Requested Call back）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Call back）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声（Voice）	30 分の間に音声が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー（Busy）	30 分の間にビジー信号が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
無応答（No Answer）	30 分の間に応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし（No Ringback）	30 分の間に呼び出し音が検出されなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファクス（Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワーク IVR（Network IVR）	30 分の間にネットワークの留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect

カラム（フィールド）	説明
留守番電話（Answering Machine）	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン（SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	30 分の間にエージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コンタクトおよび折り返しコンタクトの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在（Customer Not Home）	30 分の間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	30 分の間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	30 分の間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVR への破棄（Abandon to IVR）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客放棄（Customer Abandon）	30 分の間に顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間（Talk Time）	30分の間にエージェントが通話に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime

カラム（フィールド）	説明
後処理時間（Wrapup Time）	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の要約の 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール（Query Rule）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日時（DateTime）	行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要な統計情報：顧客による応答（Key Statistics: Customer Answered）	生の音声に到達した発信コール数（試行）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount +Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
主要な統計情報：正しい通話者の接続（Key Statistics: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
主要な統計情報：ダイヤラ放棄および IVR への放棄（Key Statistics: Dialer Aband & Aband to IVR）	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄または IVR に放棄されたコールの数。 キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄または IVR に放棄されるかどうかが決まります。 ダイヤラ放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVR への放棄の導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR

カラム（フィールド）	説明
試行回数：合計（Attempts: Total）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：顧客による応答（Attempts: Customer Answered）	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：応答なし（Attempts: Did Not Answer）	番号がダイヤルされたものの顧客（生の音声）に到達せず、コールに問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「呼び出しに応答なし」）。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行回数：問題（Attempts: Problem）	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 • ファクス機が検出された • ダイヤラ ポートがオフフックになったときにダイヤル トーンなし • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された • オペレータの代行受信（SIT トーン）がダイヤル試行時にネットワークから返された。 導出方法：(Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
ダイヤルなし：エージェントによる拒否（Did Not Dial: Agent Rejected）	30 分の間にエージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客との接続を再試行する必要があります）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
ダイヤルなし：エージェントによるクローズ（Did Not Dial: Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注：これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

キャンペーン内のクエリー ルールごとの試行の内訳（%）の 30 分レポート ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
日時（DateTime）	行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
クエリー ルール（Query Rule）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
チャレンジ（Attempts）	試行された発信コールの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：正しい通話者の接続（Customers Answered: Right Party Connect）	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
顧客による応答：ダイヤラ放棄（Customers Answered: Dialer Aband）	エージェントが使用不可であり「IVR への破棄」が設定されていないため、30 分の間にダイヤラによって放棄された接続および試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted 注：このカラムは、残りのすべての番号はパーセンテージでのみ表示されるため、すべての試行のパーセンテージとして計算されます。 これらのカラムは常に100%になるよう追加します。
顧客による応答：IVR への放棄（Customers Answered: Aband to IVR）	ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR（または別のダイヤル番号）に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：コールバック （Call back）	顧客により要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されていないキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：パーソナル コール バック（Customers Answered: Personal Call back）	顧客によりスケジュールされ要求されたコール バックおよびパーソナル コール バックに設定されているキャンペーンのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客不在（Customers Answered: Customers Not Home）	30 分の間に電話に応答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：誤番号（Customers Answered: Wrong Number）	30 分の間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答：顧客放棄（Customers Answered: Customer Aband）	30分の間にエージェントに接続された直後に顧客が切断したコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：留守番電話（Customers Did Not Answer: Answering Machine）	30 分の間に留守番電話が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム（フィールド）	説明
顧客の応答なし：応答なし（Customers Did Not Answer: No Answer）	30 分の間に応答されなかったコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：ビジー（Customers Did Not Answer: Busy）	30 分の間にビジー信号が検出されたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客の応答なし：キャンセル（Customers Did Not Answer: Canceled）	30 分の間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題：SIT トーン（Problem: SIT Tone）	30 分の間に Special Information Tone（SIT）を検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
問題：ダイヤル トーンなし（Problem: No Dialtone）	30 分の間にダイヤル トーンが検出されなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
問題：ファクス（Problem: Fax）	30 分の間にファクスを検出したコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
問題：ネットワーク エラー（Problem: Network Error）	次のいずれかの問題が発生したコンタクトの数。 • ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし • 警告中にネットワークが切断された • ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された 導出方法：Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

第 22 章

リアルタイムアウトバウンドオプションレポート テンプレート

- キャンペーン リアルタイムごとのコール数の要約，323 ページ
- ダイヤラリアルタイムレポート，327 ページ
- インポートステータスリアルタイムレポート，330 ページ
- キャンペーン リアルタイム内のクエリー ルール，331 ページ

キャンペーン リアルタイムごとのコール数の要約

このレポートには、キャンペーン内のクエリールールの状態、すべてのキャンペーン レコードの現在の状態、現在有効なキャンペーン ダイヤル時間が表示されます。

ビュー：このレポートには、キャンペーン リアルタイム レポートごとのコール数の要約、有効なキャンペーン ダイヤル時間リアルタイム レポート、キャンペーン リアルタイムごとのコール数の要約の 3 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

値リスト：_Campaigns

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Campaign_Query_Rule_Real_Time

[キャンペーン リアルタイムごとのコール要約数（Call Summary Count per Campaign Real Time）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
レコードの合計数（Total Records）	レコードの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
応対可（Available）	使用可能なレコード数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time TotalCount-Campaign_Query_Rule_Real_Time FutureUseInt1-Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
終了（Closed）	試行されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
音声（Voice）	その日に正常に終了した顧客の連絡先へのコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1

[有効なキャンペーン ダイヤル時間リアルタイム レポート（Valid Campaign Dialing Times Real Time Report）] ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
ゾーン 1 開始時間（Start Zone 1 Time）	[ゾーン 1 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 1 Time）] の時間（HH:MM（時、分）の形式）。 キャンペーン開始ゾーン 1 の時間は、顧客にゾーン 1 で電話をかけられるようになる開始時刻です。 ゾーン 1 の時間とゾーン 2 の時間は重複できません。 導出方法：Campaign.HomeStartHours ':' Campaign.HomeStartMinutes
ゾーン 1 終了時間（End Zone 1 Time）	[ゾーン 1 キャンペーン終了時間（Campaign End Zone 1 Time）] の時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 1 キャンペーン終了時間（Campaign End Zone 1 Time）] の時間は、顧客がゾーン 1 で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法：Campaign.HomeEndHours ':' Campaign.HomeEndMinutes

カラム（フィールド）	説明
ゾーン 1 期間（Zone 1 Duration）	ゾーン 1 の合計時間。 [ゾーン 1 期間（Zone 1 Duration）] = [終了ゾーン 1 の時間（End Zone 1 Time）] - [開始ゾーン 1 の時間（Start Zone 1 Time）] 導出方法：Campaign.HomeDuration
ゾーン 2 開始時間（Start Zone 2 Time）	ゾーン2キャンペーン開始時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 2 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 2 Time）] の時間は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられるようになる開始時刻です。 キャンペーン時間は、顧客の時間帯に正規化されます。 たとえば、東部標準時の午後 3 時から 6 時の間に実行されるキャンペーンでは、東海岸で午後 6 を超えても、まだ午後 6 時になっていないシカゴのユーザには電話をかけることができます。 導出方法：Campaign.WorkStartHours : Campaign.WorkStartMinutes
ゾーン 2 終了時間（End Zone 2 Time）	ゾーン2キャンペーン終了時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 2 キャンペーン終了時間（Campaign End Zone 2 time）] は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法：Campaign.WorkEndHours : Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 2 期間（Zone 2 Duration）	ゾーン 2 の合計時間。 [ゾーン 2 期間（Zone 2 Duration）] = [ゾーン 2 終了時間（End Zone 1 Time）] - [ゾーン 2 開始時間（Start Zone 2 Time）] 導出方法：Campaign.WorkDuration

キャンペーン リアルタイム レポート ビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
試行（Attempted）	試行されたコールの概要の合計。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Callback）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.PersonalCallBackCount

カラム（フィールド）	説明
要求されたコールバック（Requested Callback）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.CallBackCount
音声（Voice）	その日に正常に終了した顧客の連絡先へのコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount
ビジー（Busy）	ビジー信号を検出したコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.BusyCount
無応答（No Answer）	応答されなかったコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoAnswerDetectCount
呼び出し音なし（No Ringback）	呼び出し音を検出しなかったコールの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoRingBackDetectCount
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	ダイヤル トーンを検出しなかったコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoDialToneDetectCount
ファクス（Fax）	ファクスを検出したコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.FaxDetectCount
ネットワーク IVR（Network IVR）	ネットワーク留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.NetworkAnsMachinesCount
留守番電話（Answering Machine）	留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AnsweringMachineCount
SIT トーン（SIT Tone）	Special Information Tone（SIT）を検出したコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.SITToneDetectCount
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentRejectedCount
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビュー コールおよび折り返しコールの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentClosedCount

カラム（フィールド）	説明
顧客不在（Customer Not Home）	電話に応答した相手が顧客でなかったコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.CancelledDetectCount
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	ダイヤラによって放棄されたコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonDetectCount
IVR への破棄（Abandon to IVR）	ダイヤラによって放棄されたコールの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生するIVRに顧客が転送されました。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonToIVRCount
顧客放棄（Customer Abandon）	顧客が電話を取った直後に切断したコールの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerAbandonDetectCount
通話時間（Talk Time）	エージェントが今日、通話に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間（Wrapup Time）	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

ダイヤラリアルタイムレポート

各ダイヤラの現在のステータスが表示されます。

このレポートは、アウトバウンドオプションダイヤラ（各ダイヤラの連絡先、ビジー、音声、留守番電話、SIT トーン検出、応答なし、放棄コール）に基づいています。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

グループ化：このレポートは、ダイヤラ名でグループ化されます。

値リスト：ダイヤラ

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Dialer
- Dialer_Real_Time

ダイヤラ リアルタイム レポートの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ名（Dialer Name）	ダイヤラの名前。 導出方法：Dialer.DialerName
試行（Attempted）	今日ダイヤルされたコンタクトの数の合計の要約。 導出方法：Dialer_Real_Time.ContactsDialedToday
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Callback）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック（Requested Callback）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声（Voice）	音声が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー（Busy）	ビジー信号が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
無応答（No Answer）	今日応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
呼び出し音なし（No Ringback）	呼び出し音を今日検出しなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	ダイヤル トーンを今日検出しなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf

カラム（フィールド）	説明
ファクス（Fax）	ファクスを今日検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワーク IVR（Network IVR）	ネットワーク留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話（Answering Machine）	留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SIT トーン（SIT Tone）	Special Information Tone（SIT）を今日検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.SITToneDetectToday
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	エージェントによって拒否された今日のプレビューおよび折り返しコンタクトの数。 これらの顧客へはダイヤルされません。 導出方法：Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビューおよび折り返しコンタクトの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在（Customer Not Home）	電話に応答した相手が顧客でなかった今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないことを伝えられた今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
IVR への破棄（Abandon to IVR）	ダイヤラによって放棄された今日のコンタクトの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf

カラム（フィールド）	説明
顧客放棄（Customer Abandon）	顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

インポートステータスリアルタイムレポート

アウトバウンド オプションのインポート レコードの状態を提供します。

このレポートは、インポート済みまたはインポート予定の、正常、不正、合計レコードの数に関するインポート ルールに基づきます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロック クエリーから作成されます。

グループ化：このレポートにはグループ化はありません。 インポート名でソートされます。

値リスト：インポート ルール

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- Import_Rule
- Import_Rule_Real_Time

インポート ステータス リアルタイム レコード ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
インポート名（Import Name）	インポート ルール名。 導出方法：Import_Rule.ImportRuleName
開始日 （Start Date）	インポート ルールの開始がスケジュールされている時刻。 導出方法：Import_Rule_Real_Time.DateTimeStart

カラム（フィールド）	説明
ステータス（Status）	インポート ルールの状態。 インポート ルールの状態。 これらは次のコードです。 380 = "IMPORT_BEGIN" 385 = "IMPORT_UPDATE" 390 = "BUILD_BEGIN" 410 = "BUILD_END" 420 = "IMPORT_END" 430 = "DNC_BEGIN" 450 = "DNC_END" 455 = "IMPORT_FAILED" それ以外の値 = "IDLE" 導出方法：Import_Rule_Real_Time.Status
正常なレコード（Good Records）	インポート済み、またはインポート予定の正常なレコードの合計数。 導出方法：Import_Rule_Real_Time.GoodRecords
不正なレコード（Bad Records）	インポート済みの不正なレコード数。 導出方法：Import_Rule_Real_Time.BadRecords
レコードの合計数（Total Records）	インポート済み、またはインポート予定のレコードの合計数。 導出方法：Import_Rule_Real_Time.TotalRecords

キャンペーン リアルタイム内のクエリー ルール

このレポートは、キャンペーン内のすべてのキャンペーン レコード、ダイヤル時間、クエリー ルールの現在のステータスを表示します。

ビュー：このレポートには、[キャンペーン内のクエリー ルールのコール数（Call Counts of Query Rule within Campaign）]、[キャンペーン内のクエリー ルールのコール要約数（Call Summary Count Of Query Rule Within Campaign）]、[クエリー ルール ダイヤル時間（Query Rule Dialing Times）]の 3 つのビューがあります。

クエリー：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

グループ：[キャンペーン名（Campaign Name）] および [クエリー ルール名（Query Rule Name）] でグループ化され、[キャンペーン名（Campaign Name）] でソートされます。

値リスト：キャンペーン

データを取得するデータベース スキーマのテーブル：

- キャンペーン（Campaign）
- Query_Rule
- Campaign_Query_Rule_Real_Time
- Campaign_Query_Rule

[キャンペーン内のクエリー ルールのコール数（Call Counts of Query Rule within Campaign）] の現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール名（Query Rule Name）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
日時（DateTime）	日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）およびHH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.DateTime
試行（Attempted）	試行されたコールの概要の合計。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求されたパーソナル コールバック（Requested Personal Callback）	スケジュールされたコールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック（Requested Callback）	コールバック コンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声（Voice）	音声が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー（Busy）	ビジー信号が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.BusyDetectToday

カラム（フィールド）	説明
無応答（No Answer）	今日応答されなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
呼び出し音なし（No Ringback）	呼び出し音を今日検出しなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27 および 28 のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤル トーンなし（No Dialtone）	ダイヤル トーンを今日検出しなかったコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
ファクス（Fax）	ファクスを今日検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワーク IVR（Network IVR）	ネットワーク留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話（Answering Machine）	留守番電話が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SIT トーン（SIT Tone）	Special Information Tone（SIT）を今日検出したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.SITToneDetectToday
エージェントによる拒否（Agent Rejected）	エージェントによって拒否された今日のプレビューおよび折り返しコンタクトの数。 これらの顧客へはダイヤルされません。 導出方法：Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
エージェントによるクローズ（Agent Closed）	エージェントによって拒否されたプレビューおよび折り返しコンタクトの数（これらの顧客へはダイヤルされません）。 導出方法：Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在（Customer Not Home）	電話に応答した相手が顧客でなかった今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号（Wrong Number）	電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないことを伝えられた今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル（Canceled）	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした今日のコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf

カラム（フィールド）	説明
ダイヤラ破棄（Dialer Abandon）	30 分の間にダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
IVR への破棄（Abandon to IVR）	ダイヤラによって放棄された今日のコンタクトの数。 ただし、顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生する IVR に顧客が転送されました。 導出方法：Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
顧客放棄（Customer Abandon）	顧客が電話を取った直後に切断したコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf
通話時間（Talk Time）	エージェントが今日、電話で通話に費やした合計時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間（Wrapup Time）	エージェントが後処理作業に費やした時間の長さ。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

[キャンペーン内のクエリー ルールのコール要約数（Call Counts of Query Rule within Campaign）] ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール名（Query Rule Name）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
レコードの合計数（Total Records）	レコードの合計数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
応対可（Available）	使用可能なレコード数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1 - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount

カラム（フィールド）	説明
終了（Closed）	試行されたコンタクトの数。 導出方法：Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
音声（Voice）	音声が今日検出されたコンタクトの数。 導出方法：Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday

[クエリー ルール ダイヤル時間（Query Rule Dialing Times）] ビューの現在のフィールド

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

カラム（フィールド）	説明
キャンペーン名（Campaign Name）	キャンペーンの名前。 導出方法：Campaign.CampaignName
クエリー ルール名（Query Rule Name）	クエリー ルールの名前。 導出方法：Query_Rule.QueryRuleName
ゾーン 1 開始時間（Start Zone 1 Time）	[ゾーン 1 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 1 Time）] の時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 1 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 1 Time）] の時間は、顧客にゾーン 1 で電話をかけられるようになる開始時刻です。 ゾーン 1 の時間とゾーン 2 の時間は重複できません。 導出方法：Campaign.HomeStartHours ':' Campaign.HomeStartMinutes
ゾーン 1 終了時間（End Zone 1 Time）	[ゾーン 1 キャンペーン終了時間（Campaign End Zone 1 Time）] の時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 1 キャンペーン終了時間（Campaign End Zone 1 Time）] の時間は、顧客がゾーン 1 で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法：Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 1 期間（Zone 1 Duration）	ゾーン 1 の合計時間。 [ホーム期間（Home Duration）] = [ホーム終了時間（End Home Time）] - ホーム[開始時間（Start Home Time）]。 導出方法：(((Campaign.HomeEndHours * 60) + (Campaign.HomeEndMinutes)) - ((Campaign.HomeStartHours * 60) + (Campaign.HomeStartMinutes)))

カラム（フィールド）	説明
ゾーン 2 開始時間（Start Zone 2 Time）	[ゾーン 2 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 2 Time）] の時間（HH:MM（時、分）の形式）。 [ゾーン 2 キャンペーン開始時間（Campaign Start Zone 2 Time）] の時間は、顧客にゾーン 2 で電話をかけられるようになる開始時刻です。 キャンペーン時間は、顧客の時間帯に正規化されます。 たとえば、東部標準時の午後 3 時から 6 時の間に実行されるキャンペーンでは、東海岸で午後 6 を超えても、まだ午後 6 時になっていないシカゴのユーザには電話をかけることができます。 導出方法：Campaign.WorkStartHours ':' Campaign.WorkStartMinutes
ゾーン 2 終了時間（End Zone 2 Time）	[ゾーン 2 終了時間（End Zone 2 Time）] はキャンペーンが終了する時間（HH:MM（時、分）の形式）。 導出方法：Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン 2 期間（Zone 2 Duration）	ゾーン 2 の合計時間。 [作業期間（Work Duration）] = [作業終了時刻（End Work Time）] - [作業開始時刻（Start Work Time）] 導出方法：(((Campaign.WorkEndHours * 60) + (Campaign.WorkEndMinutes)) - ((Campaign.WorkStartHours * 60) + (Campaign.WorkStartMinutes)))
クエリー ルール開始時間（Query Rule Start Time）	クエリー ルールが開始する時間（HH:MM（時、分）の形式）。 クエリー ルール時間は、セントラル コントローラの時間帯に基づきます。 通常は、クエリーを実行する Administration およびデータ サーバはセントラル コントローラの時間帯になっています。 導出方法：Campaign_Query_Rule.StartHours “:” Campaign_Query_Rule.StartMinutes
クエリー ルール終了時間（Query Rule End Time）	クエリー ルールが終了する時間（HH:MM（時、分）の形式）。 導出方法：Campaign_Query_Rule.EndHours ':' Campaign_Query_Rule.EndMinutes
クエリー ルール期間（Query Rule Duration）	クエリー ルールの合計時間。 [作業期間（Work Duration）] = [クエリー ルール終了時刻（End Query Rule Time）] - [クエリー ルール開始時刻（Start Query Rule Time）] 導出方法：(((Campaign_Query_Rule.EndHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.EndMinutes)) - ((Campaign_Query_Rule.StartHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.StartMinutes)))

第 23 章

ライブ データ レポート テンプレート

- ライブ データ レポート テンプレート，337 ページ
- エージェント ライブ データ，338 ページ
- エージェント スキル グループ ライブ データ，345 ページ

ライブ データ レポート テンプレート

ライブデータ レポートは、継続的にレポートのクライアントにデータをプッシュするストリーム処理システムからデータを取得するため、イベントが発生するたびにレポートを更新できます。

ライブ データのデータ フローでは、ペリフェラル ゲートウェイとルータはエージェントとコール イベントを直接ストリーム内でイベントを集約および処理し、情報をパブリッシュするライブ データ処理システムにプッシュします。 Unified Intelligence Center は、メッセージ ストリームをリアルタイムでイベントを受け取り、データをレポート クライアントにプッシュするようにサブスクライブします。 その結果、ライブ データ レポートは、リアルタイム データ フローよりもはるかに速い更新間隔で個々のレポート値への更新を受信します。

ライブ データ レポートは、次のようなレポートを使用する追加機能が用意された拡張レポート ビューアにも表示されます。

- チェックボックスの UI を使用したグリッド ビューからカラムを追加または削除
- [自動更新（Auto-Refresh）] を無効化および有効化し、更新せずにシステム アクティビティのスナップショットを表示
- [しきい値のみ表示（Show Thresholds Only）] の有効化/無効化 有効にすると、しきい値に設定されたデータのみがレポートに表示されます。

関連トピック

ライブ データ レポート ビューア，（10 ページ）

エージェント ライブ データ

このレポートは、選択したエージェントのテーブルを表示します。各エージェントの現在のアクティブなスキル グループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディア ルーティング ドメインごとに表示されます。

データ ソース：このレポートは、ルータおよびエージェント ペリフェラル ゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブ データ レポート システムがパブリッシュする属性を表示します。 ライブ データ システムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：グループ化はライブ データ レポートではサポートされません。

エージェント ライブ データの現在のフィールド

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

レポートのフィールド	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの名前。 [姓、名（Last Name, First Name）] で構成

レポートのフィールド	説明
状態（State）	エージェントの現在の状態。 • ログアウト（Logged Out） • ログオン（Logged On） • 待受停止（Not Ready） • 待受開始（Ready） • 通話中（Talking） • 後処理後待受停止（Work Not Ready） • 後処理後待受（Work Ready） • 他スキル ビジー（Busy Other） • 予約済（Reserved） • 不明（Unknown） • 保留（Hold） • アクティブ（Active） • 一時停止（Paused） • 中断（Interrupted） • 対応タスクなし（Not Active）
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
ドメイン（Domain）	メディア ルーティング ドメイン名。
方向（Direction）	エージェントが現在処理中のコールの方向。 • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 • 4 = その他の発信 • 5 = 発信予約 • 6 = 発信プレビュー • 7 = アウトバウンド プレディクティブ • それ以外の値 = 該当なし

レポートのフィールド	説明
理由（Reason）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。0 の場合、[なし（None）] になります。
プレシジョン キュー/スキル グループ（Precision Queue/Skill Group）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョンキューまたはスキル グループのエンタープライズ名。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 適用されない場合、カラムは空白のままになります。
属性（Attributes）	プレシジョン キュー定義で使用されている属性の名前。 レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます

エージェント ライブ データの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールド ビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

レポートのフィールド	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの名前。 [姓、名（Last Name, First Name）] で構成
チーム名（Team Name）	エージェント チームのエンタープライズ名。

レポートのフィールド	説明
状態（State）	エージェントの現在の状態。 • ログアウト（Logged Out） • ログオン（Logged On） • 待受停止（Not Ready） • 待受開始（Ready） • 通話中（Talking） • 後処理後待受停止（Work Not Ready） • 後処理後待受（Work Ready） • 他スキル ビジー（Busy Other） • 予約済（Reserved） • 不明（Unknown） • 保留（Hold） • アクティブ（Active） • 一時停止（Paused） • 中断（Interrupted） • 対応タスクなし（Not Active）
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
理由（Reason）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由（Reason）] は [なし（None）]。
プレシジョン キュー/スキル グループ（Precision Queue/Skill Group）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
現在キューイングされているルータ コール（Router Calls Queued Now）	ルータで現在キューイングされているコール数。

レポートのフィールド	説明
最長キューイングコール（Longest Call In Queue）	ルーティング メディアで最も長くキューにとどまっているコール（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
ドメイン（Domain）	メディア ルーティング ドメイン名。
方向（Direction）	エージェントが現在処理中のコールの方向。 • N/A • インバウンド（In）（インバウンド タスク：音声以外のタスクは必ずインバウンドです） • アウトバウンド（Out）（発信外部タスク） • その他（Other）（発信タスクまたは受信内部タスク） • 該当なし（Not Applicable）（ログインしているエージェントがスキル グループ内で非アクティブな場合）
着信先（Destination）	エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。 • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし
ルーティング可能（Routable）	コールをエージェントにルーティングできます。 • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
処理中のタスク（Tasks in Progress）	現在このスキル グループに対してキューイングされているタスクの数。
最大タスク（Max Tasks）	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。

レポートのフィールド	説明
デバイスタイプ（Device Type）	使用されている電話機のタイプ。 • 0 = ローカル エージェント。通常の ACD/Unified CCE の電話機または非音声のタスク。 • 1 = リモート電話。コールごと（コールが着信するたびにモバイルエージェントの電話に接続されます）。 • 2 = リモート電話、固定された接続（モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります）。
MRD で利用可能（Available in MRD）	エージェントがこのメディア ルーティング ドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。 • NO（応対不可能） • YES_ICM（メディア ルーティング ドメインで Unified ICM が応対可能） • YES_APP（メディア ルーティング ドメインでアプリケーションが応対可能） • それ以外の値 = いいえ メディア ルーティング ドメイン（MRD）でのエージェントの状態が受信不可以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに応対できます。エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM が、このエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。 Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。 YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
スーパーバイザ支援要求（Request Supervisor Assist）	エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。 • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ

レポートのフィールド	説明
プレシジョン キューの属性（Precision Queue Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性（最大5つの属性）のみが示されます
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。
リモート アドレス（Remote Address）	この MRD（モバイル エージェントに使用するリモート内線）に関連付けられたリモート アドレス。
前回のレベル変更（Last Level Change）	この MRD でエージェントのタスク レベルが最後に変更された日時。 チャット エージェントには、オープン スロットの最大数があります。 進行中のコール数が変わると、オープン スロットの数が変更され、タスク レベルが変更されます（オープン スロット数 = 最大タスク数 - 進行中のコール数）。 その他のすべてのエージェントにも適用されますが、タスク レベルは常に 0 または 1 です。

レポートのフィールド	説明
前回のモード変更（Last Mode Change）	このMRDでエージェントのタスク モードが最後に変更された日時。 エージェントには、エージェントがログインしている各メディア ルーティング ドメインに関連するモードがあります。 これらのモードは、ルーティング可能な場合とルーティング不可能な場合があります。 モードがルーティング可能な場合は、Unified ICM がエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。エージェントがMRDに対してルーティング可能な場合、アプリケーション インスタンス（例：Unified ICM または Unified WIM）では、Unified ICM がタスクを割り当てない限り、エージェントはタスクを処理できません。 モードがルーティング不可能な場合は、アプリケーション インスタンス（例：Unified EIM）がエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。 ソフトウェアは、[提供されるタスク（Offer Task）]、[開始されるタスク（Start Task）]、およびエージェントが作業しているタスクを記述するアプリケーションからのその他のメッセージをモニタリングしてエージェントを追跡します。 Unified EIM と Unified WIM でエージェント モードが変更されることはありません。 各エージェントは、Unified EIM と Unified WIM MRD に対して常にルーティング可能であるか、または常にルーティング不可能です。 エージェント モードは、音声 MRD に関しては常にルーティング可能です。
前回の状態変更（Last State Change）	この MRD でエージェント状態が最期に変更された日時。
ログイン（Login）	エージェントがログインした日時。 形式はMM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）。

エージェント スキル グループ ライブ データ

このレポートは、エージェントがログインするメディア ルーティング ドメインと各スキル グループ内の各エージェントのスキル グループ、状態およびコールの方向を示す選択したエージェントのすべてのスキル グループのアクティビティを示します。

データ ソース：このレポートは、ルータおよびエージェント ペリフェラル ゲートウェイからのイベントを継続して処理するライブ データ レポート システムがパブリッシュする属性を表示し

ます。 ライブ データ システムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

ビュー：このレポートに使用できるのはグリッド ビューだけです。

グループ化：グループ化はライブ データ レポートではサポートされません。

エージェント スキル グループ ライブ データの現在のフィールド

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

レポートのフィールド	説明
プレシジョン キュー/スキル グループ（Precision Queue/Skill Group）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 適用されない場合、カラムは空白のままになります。
エージェント名（Agent Name）	エージェントの名前。
状態（State）	エージェントの現在の状態。
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
ドメイン（Domain）	メディア ルーティング ドメイン名。
方向（Direction）	エージェントが現在処理中のコールの方向。 • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 • 4 = その他の発信 • 5 = 発信予約 • 6 = 発信プレビュー • 7 = アウトバウンド プレディクティブ • それ以外の値 = 該当なし

レポートのフィールド	説明
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。0 の場合、[なし（None）] になります。
ログイン（Login）	エージェントが指定されたスキル セットでログオンした日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
着信先（Destination）	エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。 • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし
プレシジョン キューの属性（Precision Queue Attributes）	プレシジョン キュー定義で使用されている属性の名前。レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます

エージェント スキル グループ ライブ データの利用可能なフィールド

利用可能なフィールドとは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。カラムの選択範囲のツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

レポートのフィールド	説明
プレシジョン キュー/スキル グループ（Precision Queue/Skill Group）	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレシジョンキューまたはスキル グループのエンタープライズ名。 エージェントがメディア ルーティング ドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし（Not Applicable）] と表示されます。 エージェントは複数のスキル グループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 適用されない場合、カラムは空白のままになります。

レポートのフィールド	説明
エージェント名（Agent Name）	エージェントの名前。 [姓、名（Last Name, First Name）] で構成
状態（State）	エージェントの現在の状態。
理由コード（Reason Code）	ペリフェラルから受信した、エージェントの前回の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由（Reason）] は [なし（None）]。
時間（Duration）	エージェントが現在の状態になってから経過した時間（HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。
ドメイン（Domain）	メディア ルーティング ドメイン名。
方向（Direction）	エージェントが現在処理中のコールの方向。 • N/A • インバウンド（In）（インバウンド タスク：音声以外のタスクは必ずインバウンドです） • アウトバウンド（Out）（発信外部タスク） • その他（Other）（発信タスクまたは受信内部タスク） • 該当なし（Not Applicable）（ログインしているエージェントがスキル グループ内で非アクティブな場合）
ログイン（Login）	エージェントがログインした日時。 形式は MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）。
着信先（Destination）	エージェントが現在作業しているアウトバウンド タスクのタイプ。 • 1 = ACD • 2 = 直接 • 3 = 自動発信 • 4 = 予約 • 5 = プレビュー • それ以外の値 = 該当なし
内線（Extension）	エージェントがログインしている内線電話番号。

レポートのフィールド	説明
MRD で利用可能（Available in MRD）	エージェントがこのメディア ルーティング ドメインでタスクを受け入れられるかどうかを示します。 • NO（応対不可能） • YES_ICM（メディア ルーティング ドメインで Unified ICM が応対可能） • YES_APP（メディア ルーティング ドメインでアプリケーションが応対可能） • それ以外の値 = いいえ メディア ルーティング ドメイン（MRD）でのエージェントの状態が受信不可以外のときに、エージェントがその MRD の上限タスク数に達しておらず、別の MRD にある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはその MRD のタスクに応対できます。 エージェントが Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM がこのエージェントに割り当てることができます。 エージェントが YES_APP の場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。 Unified ICM を利用可能な場合、Unified ICM のみがエージェントにタスクを割り当てることができます。 YES_APP の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
デバイスタイプ（Device Type）	使用されている電話機のタイプ。 • 0 = ローカル エージェント。通常の ACD/Unified CCE の電話機または非音声のタスク。 • 1 = リモート電話。コールごと（コールが着信するたびにモバイルエージェントの電話に接続されます）。 • 2 = リモート電話、固定された接続（モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります）。
チーム名（Team Name）	エージェント チームのエンタープライズ名。
プレシジョン キューの属性（Precision Queue Attributes）	プレシジョン キュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用されている属性（最大 5 つの属性）のみが示されます
処理中のタスク（Tasks in Progress）	現在このスキル グループに対してキューイングされているタスクの数。

レポートのフィールド	説明
最大タスク（Max Tasks）	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。
保留（On Hold）	保留中のエージェント • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
スーパーバイザ支援要求（Request Supervisor Assist）	エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。 • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ
ルーティング可能（Routable）	コールをエージェントにルーティングできます。 • 1 = はい • それ以外の値 = いいえ

索 引

数字

15 分ごとのデータ 39
30 分境界、レポートへの影響 41

I

IVR ポート パフォーマンス - 履歴テンプレート 147

N

Now データ 37

P

Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド 149

T

To5 データ 37

U

Unified CVP のアプリケーション 83
Unified IC 39
    15 分ごとのデータ 39

い

インターバル データ 39

え

エージェント 61
    稼働率 61
エージェント キュー - 履歴全フィールド テンプレート 103
エージェント状態 43, 49, 50
    およびスキル グループ 49
    およびタスク 50
    リスト 43
    レポート作成 43
エージェント状態リアルタイム グラフ 196
エージェントスキルグループ - リアルタイム（Agent Skill Group Real Time） 181
エージェント スキル グループ - 履歴全フィールド 116
エージェント チーム状態数 - リアルタイム 202
エージェント チーム - リアルタイム全フィールド 198
エージェント チーム - 履歴全フィールド 123
エージェントの待受停止理由コード 52
エージェントのタスク処理、レポート作成 56
エージェントのログアウト理由コード 50
    定義済み 50
エージェント待受停止詳細 100
エージェント - リアルタイム全フィールド 187
エージェント - 履歴全フィールド 109

か

カスタム レポート 4, 91
稼働率レポート 61
間隔 39
    データベース テーブル 39

き

緊急支援 63

こ

コール タイプ、VRU へのルーティング中に放棄 74
コール タイプ、RONA 75
コールタイプ - スキル グループ - 履歴全フィールドテンプレート 140
コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴テンプレート 129
コールタイプ - リアルタイム全フィールドテンプレート 206
コール タイプ - 履歴全フィールドテンプレート 133

さ

サービス レベル 78, 80, 81
  コールタイプ 80
  スキル グループ 81
  プレシジョン キュー 81

し

事前定義された待受停止理由コード 52
終了コールの詳細データ 91
情報収集アプリケーション 83

す

スーパーバイザ アシスト 63
スーパーバイザのアクション 62
スキル グループ 49, 67
  エージェント アクティビティ 67
  およびエージェント状態 49
  スキル グループのエージェント レポート 67

せ

セルフ サービス アプリケーション 83

た

代行受信 64
タスク 50, 56
  タスク時間 56
  タスク状態 50
  タスク タイプ 56

て

データ 37, 38, 39
  15 分 39
  now 37
  To5 37
  today 37
  間隔 39
  ハーフ 37
  ライブ 38
  リアルタイム 37
  履歴 39
データベース テーブル 39
  間隔テーブル 39
データ ホール 89
  一時的なデータ ホール 89
  永続的なデータ ホール 89
デフォルト スキル グループ データ、会議 68
デフォルト スキル グループ データ、転送 68
デフォルトのスキル グループ データ、新規コール 68
デフォルトのスキル グループ データ、エージェント間のダイヤリング 68
デフォルトのスキル グループ レポート 68

と

トランクおよびトランク グループ 86

は

ハーフ データ（リアルタイム） 37

ふ

フルタイム換算レポート 61
プレシジョン キューの効率のドリル ダウン テンプレート 165
プレシジョン キュー放棄/応答分布 - 履歴テンプレート 158
プレシジョン キュー レポート 71

へ

平均応答時間 77

ら

ライブ データ 38

り

リアルタイム データ 37
リアルタイム レポートおよび履歴データ、レコードの比較 41
履歴データ 39

る

ルート コールの詳細データ 91

れ

レポートの比較 41
30 分境界の問題 41
リアルタイム レポートおよび履歴レポート 41

わ

割り込み 64