レポート データ収集

- リアルタイム データの収集，1 ページ
- ライブ データのデータ収集，2 ページ
- 履歴データと間隔データの収集，3 ページ
- データ不一致の原因，5 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 *1*：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, （1 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
エージェント スキル グループ ライブ データ

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 *2*：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。