



履歴レポートについて

Cisco Customer Response Applications (CRA) 履歴レポート システムでは、システムの操作およびアクティビティや、システムを使用するエージェントに関する情報を表示するための一連のレポートを利用できます。レポートには情報が表形式で表示され、特に指定しない場合は、重要な情報を強調するチャートが挿入されます。

システムによって書式が設定されたレポート以外のレポートが必要な場合は、データベースからレポートを作成するための、一般に入手可能なサードパーティ製のレポート生成アプリケーションを使用することで、カスタム レポートを作成できます。カスタム レポートを作成するには、『*Cisco CRA Database Schema Guide*』の CRA データベース テーブルに関する説明を参照してください。

次のトピックについて説明します。

- [レポートの概要 \(P.3-2\)](#)
- [レポートの詳細 \(P.3-5\)](#)

レポートの概要

Cisco CRA 履歴レポート システムでは、さまざまな履歴レポートを生成できます。表 3-1 に、次の項目をレポート別に示します。

- レポートタイプ：履歴レポートの名前
- アプリケーションパッケージ：レポートを利用できる Cisco CRA アプリケーションパッケージ
- 説明：レポートの内容に関する簡単な説明

各レポートについては、P.3-5 の「[レポートの詳細](#)」を参照してください。

表 3-1 履歴レポートの概要

| レポート名 | アプリケーション パッケージ | 説明 |
|--------------------------------|--|---|
| 放棄コール アクティビティ レポート (詳細) | <ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD¹ Enhanced • Historical Reports ICD Standard | 各放棄コールに関する詳細情報 |
| エージェント レポート (詳細) | <ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard | 各エージェントによって受信または発信された各コールに関する詳細情報 |
| エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポート | <ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard | 各エージェントのログインおよびログアウトのアクティビティに関する詳細情報 |
| エージェントの状態 (エージェント別) レポート (要約) | <ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard | エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さ割合に関する情報 (エージェント名別に表示) |
| エージェントの状態 (間隔別) レポート (要約) | <ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard | エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さ割合に関する情報 (レポート期間内の 30 分または 60 分間隔ごとに表示) |

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

| レポート名 | アプリケーション パッケージ | 説明 |
|---|--|---|
| エージェント レポート (要約) | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | 各エージェントのアクティビティに関する統計値の要約 |
| コールカスタム変数レ ポート | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | カスタム変数に関する情報(ある場合)。コールまたはログに関連するワークフローの Set Session Info ステップによって設定されます。 |
| 着番号のアクティビティ レポート (要約) | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | 発信者によってダイヤルされた各番号の要約情報 |
| コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | 各コンタクト サービス キューへのコールに関する要約情報 |
| コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | コンタクト サービス キューにルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報 (コンタクト サービス キュー別に表示) |
| コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | コンタクト サービス キューにルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報 (レポート期間内の 30 分または 60 分間隔ごとに表示) |
| コンタクト サービス キュー サービス レベル レポート | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | 各コールのコンタクト サービス キューのサービス レベル情報 |

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

| レポート名 | アプリケーション パッケージ | 説明 |
|--|--|--|
| コール別 CCCR ² レポート（詳細） | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard | Cisco CRA システムで受信された各コールに関する詳細情報 |
| IVR ³ アプリケーションパフォーマンス分析レポート | <ul style="list-style-type: none"> IP IVR | 各 Cisco ICD または IVR アプリケーションで受信されたコールに関する要約情報 |
| IVR トラフィック分析レポート | <ul style="list-style-type: none"> IP IVR | レポート期間の日付ごとに各 Cisco CRA システムで受信されたコールに関する要約情報 |
| 優先順位のアクティビティ レポート（要約） | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced | 受信された各コールの優先度レベルに関する要約情報 |
| スキルルーティング アクティビティ レポート | <ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced | リソース スキルに基づいて構成された各コンタクト サービス キューへのコールに関する要約情報 |

1.ICD = Integrated Contact Distribution

2.CCCR = コンタクト コールの詳細レコード

3.IVR = 対話式音声自動応答

レポートの詳細

この項では、各履歴レポートについて次の情報を示します。

- レポートの説明。
- レポートとともに作成される各チャートに表示される情報を説明する表。
- レポートの表形式セクションの各フィールドを説明する表。
- レポートで利用可能なソート基準を説明する表。レポートのソートの詳細については、P.4-5の「[詳細レポート設定](#)」を参照してください。
- レポートで利用可能なフィルタパラメータを説明する表（ある場合）。フィルタパラメータを使用すると、レポートに表示する情報を制限できます。レポートのフィルタリングの詳細については、P.4-5の「[詳細レポート設定](#)」を参照してください。



(注)

レポートにイベントまたはアクティビティの日時情報が表示される場合、その日時は Cisco CRA サーバの日時になります。

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）には、放棄されたコールに関する情報が含まれます。ICD コールの場合、エージェントがコールに応答しないうちに発信者が電話を切るか回線を切断するとコールは放棄されます。IVR コールの場合、処理済みフラグを設定するワークフローのステップを通過しないと、コールは放棄されます。複数のレグが放棄されたコール（たとえば、複数のアプリケーションで処理される IVR コール）の場合は、各放棄レグがこのレポートに表示されます。

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|------------------------|----------------------------------|
| 1 日の放棄コール (最終呼優先度別) | 放棄されたコールの総数と最終優先順位を期間の日付別に表示します。 |

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）には、放棄コール別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-----------------------|--|
| コール開始時間 | このコール レッグの開始日時。 |
| 着番号 | 発信者がダイヤルした電話番号。 |
| コール ANI ¹ | コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場合は、エージェントの ICD 内線。発信者がエージェント以外の場合は、発信者の電話番号。 |
| 初期呼優先度 | コールの受信時に Cisco ICD ワークフローでコールに割り当てられる 1（最低）から 10（最高）までの優先順位。ワークフローでの優先順位の設定を変更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先順位の 1 で始まります。 |
| ルート先 CSQ ² | コールがキューイングしているコンタクト サービス キューのうち、最初から最大 3 つの名前。コンタクト サービス キューの名前が複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| エージェント名 | コールが放棄される前にコールが提供されたエージェントの名前（ある場合）。 |
| コールスキル | コールがルーティングされたコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| 最終呼優先度 | コールが放棄されたときのコールの優先順位を示す、1（最低）から 10（最高）までの値。 |
| コール放棄時間 | コールが放棄された日時。 |

1.ANI = 自動番号識別

2.CSQ = コンタクト サービス キュー

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|---------|--------------------------|
| コール開始時間 | コールの開始日時順にレポートを表示します。 |
| コール ANI | 発信者の電話番号順にレポートを表示します。 |
| コール放棄時間 | コールが放棄された日時順にレポートを表示します。 |

エージェント レポート (詳細)

エージェント レポート (詳細) には、エージェントによって処理された各 ICD コールや、エージェントによって発信された各コールに関する詳細情報が含まれます。また、ICD 以外のコールに関する情報も含まれます。ICD コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みとして定義されます。ICD 以外のコールとは、ルート ポイント番号にダイヤルされたコールを除くすべてのコールを指します (エージェント間の社内コール、発信コールなど)。

エージェント レポート (詳細) には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|--------------------------------|---|
| 合計通話時間、合計保留時間、合計作業時間 (エージェント別) | レポート期間のすべてのコールに費やした合計通話時間、合計保留時間、および合計作業時間が、エージェント別に表示されます。 |

エージェント レポート (詳細) には、各エージェントによって受信または発信されたすべてのコールに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|--------------------|--|
| エージェント名 | エージェントの姓名。 |
| 内線 | Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。 |
| コール開始時間 コール終了時間 | ログの開始日時、およびログが切断または転送された日時。 |
| 期間 | コール開始からコール終了までの経過時間。 |
| 着番号 | 発信者がダイヤルした電話番号。 |

| フィールド | 説明 |
|----------|--|
| コール ANI | コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場合は、エージェントの ICD 内線。発信者がエージェント以外の場合は、発信者の電話番号。 |
| ルート先 CSQ | コールを処理したコンタクト サービス キュー。コールは、発信者がこのコンタクト サービス キューにキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。 |
| 最初の 3CSQ | コールがキューイングしているコンタクト サービス キューのうち、最初から最大 3 つの名前。コンタクト サービス キューの名前が複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| コールスキル | コールを処理したコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル。コールは、発信者がエージェントに接続されると処理されます。 |
| 通話時間 | ICD コールの場合は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。ICD 以外のコールの場合は、コールが応答されたときのコール全体の期間。 |
| 保留時間 | ICD コールの場合に限り、エージェントがコールを初めて保留にした時点から、エージェントがコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間を除く経過時間。ICD 以外のコールには適用されません。 |
| 作業時間 | ICD コールの場合に限り、エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時間。ICD 以外のコールには適用されません。 |

エージェント レポート (詳細) は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|---------|------------------------------|
| エージェント名 | エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。 |
| コール開始時間 | コール開始時間順にレポートを表示します。 |
| コール ANI | 発信者の電話番号順にレポートを表示します。 |

エージェント レポート（詳細）は、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|-----------------------------------|
| リソース グループ名 | 指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。 |
| エージェント名 | 指定したエージェントの情報を表示します。 |
| スキル名 | 指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。 |

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポート

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポートには、エージェントのログインおよびログアウト アクティビティに関する詳細情報が含まれます。

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------------|--|
| 各エージェントがログインしていた合計時間 | Cisco ICD システムにログインした合計時間をエージェント別に表示します。 |

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|---------|---|
| エージェント名 | エージェントの姓名。 |
| ログイン時間 | エージェントが Cisco ICD システムにログインした日時。この情報の前に左向きの山カッコ (<) が付けられている場合は、レポートのデータ開始時間より前にエージェントがログインしたことを示します。 |

| フィールド | 説明 |
|---------|--|
| ログアウト時間 | エージェントが Cisco ICD システムからログアウトした日時。この情報の前に右向きの山カッコ (>) が付いている場合は、エージェントがレポートのデータ終了時間以降もログインしていたことを示します。 |
| ログイン期間 | ログインからログアウトまでの経過時間。 |

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|---------|---------------------------------------|
| エージェント名 | エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。 |
| ログイン時間 | エージェントがシステムにログインした時刻順にレポートを表示します。 |
| ログイン期間 | エージェントがシステムにログインしていた合計時間順にレポートを表示します。 |

エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|-----------------------------------|
| リソース グループ名 | 指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。 |
| エージェント名 | 指定したエージェントの情報を表示します。 |
| スキル名 | 指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。 |

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）では、エージェントを指定して、各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を継続した時間の長さ割合を表示できます。また、各エージェントがログインしていた時間の合計も表示されます。エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）では、レポート期間内の情報を 30 分または 60 分間隔ごとに表示できます。この場合、レポートにはエージェント別の要約行が含まれ、エージェントがレポート期間内に各エージェント状態を継続した時間の長さ割合が表示されます。

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）では、エージェント別に情報が表示されます。エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）では、同一の情報が時間間隔別に表示されます。詳細については、[P.3-13](#)の「[エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）](#)」を参照してください。

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|------------------------|--|
| エージェントの状態継続時間（エージェント別） | エージェントが各エージェント状態を継続した時間をエージェント別に表示します。 |

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）には、エージェントごとに次の情報を示すテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| エージェント名 | エージェントの姓名。 |
| 内線 | Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。 |
| 間隔開始時間 間隔終了時間 | レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。 |

■ レポートの詳細

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| ログイン合計時間 | レポート期間内で、エージェントが Cisco ICD システムにログインしていた合計時間。 |
| 受信不可時間 | エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 受信可時間 | エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 予約済み時間 | エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 通話時間 | エージェントが通話状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 作業時間 | エージェントが作業状態を継続した時間の長さ と割合。 |

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）は、次の基準でソート
できます。

| ソート基準 | 結果 |
|---------|----------------------------------|
| エージェント名 | エージェント名のアルファベット順にレポートを表示 します。 |

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）は、次のいずれかのパ
ラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|---|
| 間隔の長さ | <p>レポート範囲全体: レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分: 30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分: 60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p> |
| リソース グループ名 | 指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。 |
| エージェント名 | 指定したエージェントの情報を表示します。 |
| スキル名 | 指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。 |

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）では、エージェントを指定して、各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を継続した時間の長ささと割合を表示できます。また、各エージェントがログインしていた時間の合計も表示されます。エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）では、レポート期間内の情報を30分または60分間隔ごとに表示できます。この場合、レポートには時間間隔別の要約行が含まれ、すべてのエージェントがその時間間隔内に各エージェント状態を継続した時間の長ささと割合が示されます。

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）では、30分または60分間隔ごとにレポート期間内の情報が表示されます。エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）では、同一の情報がエージェント別に表示されます。詳細については、[P.3-11](#)の「[エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）](#)」を参照してください。

■ レポートの詳細

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）には、次のチャートを挿入できません。

| チャート名 | 説明 |
|------------------------|--|
| エージェントの状態 継続時間（間隔別） | エージェントが各エージェント状態を継続した時間（全エージェントの合計）を時間間隔別に表示します。 |

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）には、エージェントごとに次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|------------------|---|
| 間隔開始時間 間隔終了時間 | レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。 |
| エージェント名 | エージェントの姓名。 |
| 内線 | Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。 |
| ログイン合計時間 | レポート期間内で、エージェントが Cisco ICD システムにログインしていた合計時間。 |
| 受信不可時間 | エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 受信可時間 | エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 予約済み時間 | エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 通話時間 | エージェントが通話状態を継続した時間の長さ と割合。 |
| 作業時間 | エージェントが作業状態を継続した時間の長さ と割合。 |

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）は、次の基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|--------|---|
| 間隔開始時間 | 30分または60分間隔の開始時間順にレポートを表示します（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。 |

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）は、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|---|
| 間隔の長さ | <p>レポート範囲全体: レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分: 30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分: 60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p> |
| リソース グループ名 | 指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。 |
| エージェント名 | 指定したエージェントの情報を表示します。 |
| スキル名 | 指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。 |

エージェント レポート (要約)

エージェント レポート (要約) には、エージェントのアクティビティの要約が含まれます。

エージェント レポート (要約) には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|--------------------------------|--|
| コール処理率 (エージェント別) | 各エージェントが処理したコール数をそのエージェントに提供されたコール数で割った値を、エージェント別に表示します。 |
| 処理コールの総数 (エージェント別) | 処理したコールの総数をエージェント別に表示します。 |
| 合計通話時間、合計保留時間、合計作業時間 (エージェント別) | 通話、保留、および作業状態が継続された時間の平均をエージェント別に表示します。 |

エージェント レポート (要約) には、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| エージェント名 | エージェントの姓名。 |
| 内線 | Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。 |
| 平均ログイン時間 | エージェントのログイン時間の合計をエージェントのログインセッション数で割った値。 |
| 処理コール数 | エージェントに接続されたコール数。 エージェントが他のエージェントと電話会議を行うと、電話会議を行ったエージェントのこの値が 1 増加します。 エージェントがコールを転送し、後で転送によって戻ってきたコールを受信すると、この値は 2 増加します。 |

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| 受信コール数 | <p>エージェントに送信されたコール数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。</p> <p>エージェントに接続されたコールが、別のエージェントに転送され、さらに元のエージェントに戻されると、元のエージェントの値は2増加します（コールが提供されるたびに1回）。</p> |
| 処理率 | エージェントが処理したコール数をエージェントに提供されたコール数で割った値。 |
| 処理時間 — 平均 | エージェントが処理したすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。 |
| 処理時間 — 最大 | エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。 |
| 通話時間 — 平均 | エージェントが処理したすべてのコールの平均通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。 |
| 通話時間 — 最大 | エージェントが処理したすべてのコールのうち最長の通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。 |
| 保留時間 — 平均 | エージェントが処理したすべてのコールの平均保留時間。保留時間は、エージェントがコールを初めて保留にした時点から、エージェントがコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間を除く経過時間です。 |
| 保留時間 — 最大 | エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の保留時間。保留時間は、エージェントがコールを初めて保留にした時点から、エージェントがコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間を除く経過時間です。 |
| 作業時間 — 平均 | エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平均時間。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------|------------------------------|
| 作業時間 — 最大 | コール終了後にエージェントが作業状態を継続した最長時間。 |
| アイドル時間 — 平均 | エージェントが使用不可の状態を継続した平均時間。 |
| アイドル時間 — 最大 | エージェントが使用不可の状態を継続した最長の時間。 |

エージェント レポート (要約) は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|----------|---------------------------------------|
| エージェント名 | エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。 |
| 平均ログイン時間 | エージェントがシステムにログインしていた平均時間順にレポートを表示します。 |
| 受信コールの総数 | エージェントに提供されたコール数順にレポートを表示します。 |
| 処理コールの総数 | エージェントに処理されたコール数順にレポートを表示します。 |

エージェント レポート (要約) は、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。上位 N と下位 N のパラメータには、レポートに表示したいエージェントの数 (N) を指定します。たとえば、「処理コール/受信コール率の上位 N」パラメータに 3 を指定すると、率の高い順に上位 3 エージェントがレポートに表示されます。最大値または最小値を持つエージェントの数が n (n は指定した数値) を超える場合は、アルファベット順で最初の n 人のエージェントがレポートに表示されます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|-----------------------------------|
| リソース グループ名 | 指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。 |
| エージェント名 | 指定したエージェントの情報を表示します。 |
| スキル名 | 指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。 |

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|---------------------|--|
| 処理コール / 受信コール率の上位 N | 受信コールに対する処理コールの率が高い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 処理コール / 受信コール率の下位 N | 受信コールに対する処理コールの率が低い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均保留時間の上位 N | 平均保留時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均保留時間の下位 N | 平均保留時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均通話時間の上位 N | 平均通話時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均通話時間の下位 N | 平均通話時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均作業時間の上位 N | 平均作業時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均作業時間の下位 N | 平均作業時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均処理時間の上位 N | 平均処理時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |
| 平均処理時間の下位 N | 平均処理時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。 |

コールカスタム変数レポート

コールカスタム変数レポートでは、ワークフローの **Set Session Info** ステップで設定される、すべてのカスタム変数に関する情報を表示できます。ワークフローは、当該のコールやログに関連する **Cisco ICD** アプリケーションまたは **Cisco IVR** アプリケーションによって呼び出されます。

コールカスタム変数レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| セッションID-シーケンス番号 | セッション ID は、システムによってコールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス番号は、システムによって各コール レッグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレッグごとに 1 増加します。 |
| 開始時間 終了時間 | コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。 |
| コンタクト処理 | コールの処理（放棄または処理）。 ICD コールの場合、エージェントに接続される前にコールが切断されると、コールは放棄されます。コールは、エージェントに接続されると処理されます。 IVR コールの場合、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しないコールは放棄されます。コールは、このステップに到達すると処理されます。 |
| エージェント名 | ICD コールの場合、このコールを処理したエージェントの名前。 |
| アプリケーション名 | ルート ポイントに関連付けられている ICD または IVR アプリケーションの名前。 |
| カスタム変数 1 | 変数 <code>_ccdrVar1</code> の内容（この変数が、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。 |
| カスタム変数 2 | 変数 <code>_ccdrVar2</code> の内容（この変数が、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。 |
| カスタム変数 3 | 変数 <code>_ccdrVar3</code> の内容（この変数が、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。 |

| フィールド | 説明 |
|----------|---|
| カスタム変数 4 | 変数 <code>_ccdrVar4</code> の内容（この変数が、このコールやレックに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。 |
| カスタム変数 5 | 変数 <code>_ccdrVar5</code> の内容（この変数が、このコールやレックに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。 |

コールカスタム変数レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|----------|---|
| セッション ID | システムがコールに割り当てて一意のセッション ID 番号順にレポートを表示します。 |
| コール開始時間 | コール開始時間順にレポートを表示します。 |

着番号のアクティビティ レポート（要約）

着番号のアクティビティ レポート（要約）は、社内または社外の発信者によってダイヤルされた各番号に関する情報を示します。このレポートには、Cisco ICD および IVR アプリケーションへのコールや、エージェントへのコールに関する情報が含まれます。

着番号のアクティビティ レポート（要約）には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|---------------|--|
| コールの総数（着番号別） | アプリケーションへのコールやエージェントへのコールなど、各番号へのコールの総数を表示します。 |
| 平均コール時間（着番号別） | 各コールの平均時間を、着番号別に表示します。 |

着番号のアクティビティ レポート（要約）には、着番号別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|---------------|---|
| 着番号 | Cisco ICD または IVR アプリケーションへのコールの場合は、アプリケーションに関連付けられているルートポイント番号。エージェントへのコールの場合は、送信先エージェントの内線番号。 |
| コールタイプ | アプリケーションへのコール、またはエージェントへのコール。 |
| 総コール数 | 各番号へのコールの総数。 |
| 平均コール数（1日あたり） | コールの1日あたりの平均数。 |
| 平均コール時間 | 各番号へのコールの平均時間。 |

着番号のアクティビティ レポート（要約）は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|---------|--|
| 着番号 | 着番号順にレポートを表示します。アプリケーションへのコールの場合、この番号はルートポイント番号になります。エージェントへのコールの場合、この番号はエージェントの内線番号になります。 |
| 総コール数 | 各番号に最初にダイヤルされたコールの総数順にレポートを表示します。 |
| 平均コール時間 | 各番号へのコールの平均時間順にレポートを表示します。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、コンタクト サービス キューのアクティビティの要約を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|--------------------------------------|--|
| 処理コールと放棄コール (コンタクト サービス キュー別) | 各コンタクト サービス キューについて、エージェントが処理したコール数と、コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコール数が表示されます。 |
| コールの総数 (呼優先度 とコンタクト サービス キュー別) | 各コンタクト サービス キューに提供されたコールの優先順位別の総数が表示されます。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、コンタクト サービス キュー別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| CSQ 名 | コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| 受信コール数 | コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。 |
| 待機時間 — 平均 | コンタクト サービス キューにルーティングされたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。 |

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| 待機時間 — 最大 | コンタクト サービス キューにルーティングされたすべてのコールのうち最長の待機時間。待機時間とは、コールがキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。 |
| 処理コール数 | このコンタクト サービス キューで処理されたコール数。コールは、発信者がこのコンタクト サービス キューにキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。 |
| 処理時間 — 平均 | コンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。 |
| 処理時間 — 最大 | コンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールのうち最長の処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。 |
| 放棄コール数 — 合計 | コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコール数。 |
| 放棄コール数 — 平均 | 各コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの平均数。 |
| 放棄コール数 — 最大 | 各コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの最大数。 |
| 放棄コール数 — 待機 | 放棄コールの平均待機時間。 |
| コールの総数と平均数(呼優先度別) — (優先順位 1 ~ 優先順位 10) | 各コンタクト サービス キューにルーティングされたコールの総数(優先順位別)と、各コンタクト サービス キューが受信したコールの1日あたりの平均数(優先順位別)。 |

コンタクト サービス キューのアクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|--------------|---|
| コンタクトサービスキュー | コンタクト サービス キューの名前順にレポートを表示します。 |
| 受信コールの総数 | コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない) の順にレポートを表示します。 |
| 処理コールの総数 | コンタクト サービス キューで処理されたコール数の順にレポートを表示します。 |
| 放棄コールの総数 | コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたために応答されなかったコール数の順にレポートを表示します。 |

コンタクト サービス キューのアクティビティ レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|--------------|------------------------------|
| コンタクトサービスキュー | 指定したコンタクト サービス キューの情報を表示します。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別)

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) では、サービス レベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合に関する情報を表示できます。このレポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートにはコンタクト サービス キュー別の要約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) では、コンタクト サービス キュー別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) では、同一の情報が時間間隔別に表示されません。詳細については、[P.3-29](#) の「[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート \(間隔別\)](#)」を参照してください。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|------------------------------|--|
| 処理コール、放棄コール、キュー解除コール (CSQ 別) | 処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、コンタクト サービス キュー別に表示します。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。コールは、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。 |
| サービスレベル該当コールの総数 (CSQ 別) | 処理されたコールの総数、および Cisco CRA Administration でのコンタクト サービス キューの設定時に [サービスレベル] フィールドに入力した時間以内に処理されたコールの数が、コンタクト サービス キュー別に表示されます。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) には、各コンタクト サービス キューに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|------------------|--|
| CSQ 名 (コール スキル) | コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| 間隔開始時間 間隔終了時間 | レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時 ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| サービスレベル (秒) | Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。 |
| 処理コール < SL | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理されたコールの数。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。 |
| 放棄コール < SL | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされません。 |
| 該当サービスレベル比率 — 処理コールのみ | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された処理コールの割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。この値は、次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理コールの数 / 処理コールの数) * 100% |
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コール対象外 | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コール (放棄コールを除く) の割合。この値は、次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理コールの数 / (受信コールの数 - サービス レベル内の放棄コールの数)) * 100% |
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コールを含む | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理または放棄された受信コールの数と割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに適合すると見なされます。この値は、次の式で計算されます。 ((サービス レベル内の処理コールの数 + サービス レベル内の放棄コールの数) / 受信コールの数) * 100% |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コールを除く | <p>[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コールの割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに該当しないと見なされます。この値は、次の式で計算されます。</p> $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |
| 受信コール数 | <p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。</p> |
| 処理コール数 | <p>コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。</p> |
| 放棄コール | <p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{放棄コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |
| キュー解除コール数 | <p>キュー解除されたコールの数と割合。コールは、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{キュー解除コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|-------|--------------------------------------|
| CSQ 名 | コンタクト サービス キュー名のアルファベット順にレポートを表示します。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) は、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|---|
| 間隔の長さ | <p>レポート範囲全体: レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30 分: 30 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 30 分後、以降も同様になります。</p> <p>60 分: 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 60 分後、以降も同様になります。</p> |
| CSQ 名 | 選択したコンタクト サービス キューの情報を表示します。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別)

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) では、サービス レベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合に関する情報を表示できます。このレポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートには時間間隔別の要約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) では、時間間隔別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) では、同一の情報がコンタクト サービス キュー 別に表示されます。詳細については、[P.3-25](#) の「[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート \(CSQ 別\)](#)」を参照してください。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------------------|--|
| 処理コール、放棄コール、キュー解除コール (間隔別) | 処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、時間間隔別に表示します。コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みと見なされます。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。コールは、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) には、各コンタクト サービス キューに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|--------------------|--|
| 間隔開始時間 間隔終了時間 | レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時 ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。 |
| CSQ 名 (コール スキル) | コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| サービスレベル (秒) | Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。 |
| 処理コール < SL | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理されたコールの数。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。 |
| 放棄コール < SL | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされません。 |
| 該当サービスレベル比率 — 処理コールのみ | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された処理コールの割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。この値は、次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理コールの数 / 処理コールの数) * 100% |
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コール対象外 | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コール (放棄コールを除く) の割合。この値は、次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理コールの数 / (受信コールの数 - サービス レベル内の放棄コールの数)) * 100% |
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コールを含む | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理または放棄された受信コールの数と割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに適合すると見なされます。この値は、次の式で計算されます。 ((サービス レベル内の処理コールの数 + サービス レベル内の放棄コールの数) / 受信コールの数) * 100% |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| 該当サービスレベル比率 — 放棄コールを除く | <p>[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コールの割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに該当しないと見なされます。この値は、次の式で計算されます。</p> $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |
| 受信コール数 | <p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。</p> |
| 処理コール数 | <p>コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。</p> |
| 放棄コール | <p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{放棄コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |
| キュー解除コール数 | <p>キュー解除されたコールの数と割合。コールは、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{キュー解除コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$ |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|--------|---|
| 間隔開始時間 | 30 分または 60 分間隔の開始時間順にレポートを表示します ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。 |

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) は、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|---|
| 間隔の長さ | <p>レポート範囲全体: レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30 分: 30 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 30 分後、以降も同様になります。</p> <p>60 分: 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 60 分後、以降も同様になります。</p> |
| CSQ 名 | 選択したコンタクト サービス キューの情報を表示します。 |

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポート

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートは、各コンタクト サービス キューで処理されたコールに提供されたサービス レベルに関する情報を表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートには、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------|--|
| サービスレベル該当コール比率 | Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに、[サービスレベル] フィールドで指定した秒数以内に応答された処理コールの割合が、コンタクト サービス キュー別に表示されます。 |

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートには、コンタクト サービス キュー別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| コンタクト サービス キュー名 | コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| 処理コール数 | コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。 |
| 平均待機時間 | このコンタクト サービス キューで処理されたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがこのコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点までの時間です。 |
| 最大待機時間 | このコンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールのうち最長の待機時間。待機時間とは、コールがこのコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点までの時間です。 |
| 平均応答速度 | エージェントの内線で着信音が鳴った時点から、エージェントが応答した時点までの平均時間。 |
| サービスレベル | Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--|
| 該当サービスレベル | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に 応答された処理コールの数と割合。 |
| 優先順位 1 ~ 優先順位 10 | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に 応答された、各優先度レベルの処理コールの数と割合。 |
| $\leq n$ 秒 | n 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 n の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 n のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには ≤ 15 秒が表示されます。 |
| $(n + 1) \sim (2n)$ 秒 | $n + 1$ 秒から $2n$ 秒までのキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 n の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 n のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 16 ~ 30 秒が表示されます。 |
| $(2n + 1) \sim (3n)$ 秒 | $2n + 1$ 秒から $3n$ 秒までのキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 n の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 n のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 31 ~ 45 秒が表示されます。 |
| $> 3n$ 秒 | $3n$ 秒を超えるのキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 n の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 n のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには > 45 秒が表示されます。 |

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|----------------|---|
| コンタクトサービスキュー | コンタクト サービス キューの名前順にレポートを表示します。 |
| 平均応答時間 | エージェントの内線で着信音が鳴った時点から、エージェントが応答した時点までの平均時間順にレポートを表示します。 |
| サービスレベル該当コール比率 | [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に応答された処理コールの割合の順にレポートを表示します。 |

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタパラメータ | 結果 |
|-------------------|--|
| CSQ名 | 指定したコンタクト サービス キューの情報を表示します。 |
| サービスレベルメトリックの時間間隔 | レポートの4つの時間間隔フィールドで使用される秒数 n を指定できます。 |

コール別 CCDR レポート (詳細)

コール別 CCDR レポート (詳細) では、コンタクト コールの詳細レコード (CCDR) (Cisco CRA db_cra_ccdr データベースに格納) に含まれるほとんどの情報が表示されます。また、Cisco db_cra データベースに格納されているコンタクトルーティングの詳細レコードやエージェント接続の詳細レコードの情報も含まれます。このレポートの情報は、コールの各レッグに対応しています。(コール転送により新しいレッグが開始されます)。

コール別 CDR レポート（詳細）には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------|---|
| コール数（コンタクト処理別） | 処理されたコールの割合と放棄されたコールの割合を表示します。 |
| コール数（発信者タイプ別） | エージェントによって発信されたコールの割合、デバイスによって発信されたコール（テスト コールなど）の割合、および発信元が不明なコール（ゲートウェイ経由で受信されたコール）の割合を表示します。 |

コール別 CDR レポート（詳細）には、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-----------------|--|
| セッションID-シーケンス番号 | セッション ID は、システムによってコールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス番号は、システムによって各コール レッグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレッグごとに 1 増加します。 |
| 開始時間 終了時間 | コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。 |
| コンタクトタイプ | コールのコンタクトタイプ（着信、発信、または社内）。 |
| コンタクト処理 | コールの処理（放棄または処理）。 ICD コールの場合、エージェントに接続される前にコールが切断されると、コールは放棄されます。コールは、エージェントに接続されると処理されます。 IVR コールの場合、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しないコールは放棄されます。コールは、このステップに到達すると処理されます。 |

| フィールド | 説明 |
|---------------------|---|
| 発信者タイプ | <p>コールの発信者。</p> <p>1 : エージェント。エージェントが発信したコール。</p> <p>2 : デバイス。シミュレーション用の発信者が発信したコール (テスト用)。</p> <p>3 : 不明。社外の発信者がゲートウェイ経由で発信したコール、または不明なデバイスによって発信されたコールです。</p> |
| 発信者 ID | <p>コールを発信したエージェントのログイン ID。[発信者タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。</p> |
| 発信者 DN ¹ | <p>[発信者タイプ] が 1 のとき、このフィールドにはエージェントの ICD 内線が表示されます。[発信者タイプ] が 2 のとき、このフィールドには CTI² ポート番号が表示されます。[発信者タイプ] が 3 のとき、このフィールドには発信者の電話番号が表示されます。</p> |
| 送信先タイプ | <p>コールの送信先。</p> <p>1 : エージェント。エージェントに提供されたコール。</p> <p>2 : デバイス。ルートポイントに提供されたコール。</p> <p>3 : 不明。ゲートウェイ経由で社外へ送信されたコール、または不明なデバイスに対して送信されたコールです。</p> |
| 送信先 ID | <p>コールを受信したエージェントのログイン ID。[送信先タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。</p> |
| 送信先 DN | <p>[発信者タイプ] が 1 の場合、このフィールドにエージェントの ICD 内線が表示されます。[発信者タイプ] が 2 の場合、このフィールドには CTI ポート番号が表示されます。[送信先タイプ] が 3 の場合、このフィールドには着番号が表示されます。</p> |
| 着番号 | <p>転送されたコールの場合は、コールの転送先の番号。それ以外の場合には、この情報は [元の着番号] と同一です。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-----------|--|
| 元の着番号 | 発信者が最初にダイヤルした番号。ルート ポイント番号またはエージェントの内線番号のいずれかです。 |
| アプリケーション名 | ルート ポイントに関連付けられている Cisco ICD または IVR アプリケーションの名前。 |
| キュー時間 | コールがコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間。 |
| 通話時間 | エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。 |
| 保留時間 | エージェントがコールを初めて保留にした時点から、エージェントがコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間を除く経過時間。 |
| 作業時間 | エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時間。 |

1.DN = 電話番号

2.CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

コール別 CDR レポート（詳細）は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|----------|---|
| セッション ID | システムがコールに割り当てる一意のセッション ID 番号順にレポートを表示します。 |
| コール開始時間 | コールの開始日時順にレポートを表示します。 |
| 着番号 | 着番号順にレポートを表示します。 |

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポート

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートでは、各 Cisco ICD または IVR アプリケーションで受信されたコールに関する情報が表示されます。

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------------------|--|
| 着信コールの総数 (アプリケーション別) | 各アプリケーションで受信されたコールの総数を表示します。 |
| 処理コールと放棄コールの比率 (アプリケーション別) | 各アプリケーションで処理されたコールの総数と、各アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの総数を表示します。 |
| 平均コール時間 (アプリケーション別) | 各アプリケーションで受信されたコールの平均時間を表示します。 |

IVR アプリケーションパフォーマンス分析レポートには、Cisco ICD または IVR アプリケーション別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|---------------|--|
| アプリケーション ID | Cisco CRA システムによってアプリケーションに割り当てられた ID 番号。 |
| アプリケーション名 | Cisco ICD または IVR アプリケーションの名前。 |
| 着信コールの総数 | アプリケーションで受信されたコール数。この数値は、アプリケーションで処理されたコール数と、アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコール数の合計です。 |
| 処理コール数 | アプリケーションで処理されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達すると処理されます。 |
| 放棄コール | アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しない場合放棄されます。 |
| 放棄率 (1 時間あたり) | アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの 1 時間あたりの平均数。 |
| 平均コール時間 | コールがこのワークフローに入力された時点から、コールが切断されたか別のワークフローに入れられたためにこのワークフローが終了した時点までの平均時間。 |

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|-------------|--|
| アプリケーション ID | システムが各アプリケーションに割り当てる ID 番号順にレポートを表示します。 |
| 着信コールの総数 | 各アプリケーションで受信されたコール数の順にレポートを表示します。 |
| コール放棄率 | 各アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの 1 時間あたりの平均数の順にレポートを表示します。 |

IVR トラフィック分析レポート

IVR トラフィック分析レポートは、Cisco CRA システムへの着信コールに関する情報を示します。

IVR トラフィック分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|----------------|---|
| 着信コールの総数 (日付別) | Cisco CRA システムで受信されたコールの総数を、レポート期間の日付別に表示します。 |
| ピークコール (日付別) | 最もコールの多い時間に受信されたコール数を、日付別に表示します。 |
| 平均コール時間 (日付別) | コールの平均時間を、レポート期間の日付別に表示します。 |

IVR トラフィック分析レポートには、レポート期間の日付別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|----------|-----------------------------|
| 日付 | 情報の日付。 |
| 着信コールの総数 | Cisco CRA システムで受信されたコールの総数。 |

| フィールド | 説明 |
|--------------------|--|
| 平均コール数 (1 日あたり) | 受信されたコールの 1 時間あたりの平均数。 |
| ピークコール (1 時間あたり) | ピーク時間に受信されたコール数 (次のフィールドを参照してください)。 |
| ピーク開始時間 ピーク終了時間 | 最も多くのコールが受信された時間の開始時間と終了時間。この時間は、ピーク時間として定義されています。 |
| 平均コール時間 | 平均コール時間。 |
| コール時間 最小 | コールの最短時間。 |
| コール時間 最大 | コールの最長時間。 |

IVR トラフィック分析レポートは、次の基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|-------|--------------------|
| 日付 | 情報の日付順にレポートを表示します。 |

優先順位のアクティビティ レポート (要約)

優先順位のアクティビティ レポート (要約) では、受信されたコールの呼優先度に関する情報が表示されます。

優先順位のアクティビティ レポート (要約) には、次のチャートを挿入できます。

| チャート名 | 説明 |
|---------------|---|
| コールの総数 (呼優先度) | 優先順位を割り当てられたコールの割合を、割り当てられた優先度レベル別に表示します。 |

優先順位のアクティビティ レポート（要約）には、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------------|---|
| 呼優先度 | 各コールに割り当てられた 1（最低）から 10（最高）までの最終優先度レベル。 |
| 総コール数 | 特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールの数。 |
| 平均コール数（1 日あたり） | 特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールについて、レポート期間の 1 日あたりの平均数。 |
| 元の優先順位と最終優先順位が異なるコールの総数 | コールの受信時に割り当てられた優先順位とは異なる優先度レベルで終了したコールの数。 |
| 元の優先順位と最終優先順位が異なるコールの平均数（1 日あたり） | コールの受信時に割り当てられた優先順位とは異なる優先度レベルで終了したコールの 1 日あたりの平均数。 |
| すべてのコールでの元の優先順位と最終優先順位の最大相違 | すべてのコールについて、受信時に割り当てられた優先度レベルと、終了時に割り当てられていた優先度レベルとの最大相違。 |
| すべてのコールでの元の優先順位と最終優先順位の平均相違（コールあたり） | コールの受信時に割り当てられた優先度レベルと、終了時に割り当てられていた優先度レベルとの平均相違。 |

優先順位のアクティビティ レポート（要約）は、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|-------|--|
| 呼優先度 | 各コールに割り当てられた最終優先度レベル順にレポートを表示します。 |
| 総コール数 | 特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコール数の順にレポートを表示します。 |

優先順位のアクティビティ レポート（要約）は、次のパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|--|
| 優先度レベル | 特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールの情報を表示します。優先度レベルは1（最低）から10（最高）です。 |

スキル ルーティング アクティビティ レポート

スキル ルーティング アクティビティ レポートでは、スキル グループ別のアクティビティが表示されます。

スキル グループとは、リソース スキルに基づいて構成されたコンタクト サービスキュー（CSQ）です。

スキル ルーティング アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できません。

| チャート名 | 説明 |
|------------------------|--|
| 処理コールと放棄コール（スキル グループ別） | スキル グループで処理されたコール数と、スキル グループにキューイングしているときに放棄されたコール数が、スキル グループ別に表示されます。 |
| コールの総数（呼優先度とスキルグループ別） | スキル グループにルーティングされたコールの優先順位別の総数が、スキル グループ別に表示されません。 |

スキル ルーティング アクティビティ レポートには、スキル グループ別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

| フィールド | 説明 |
|-------------|--|
| スキル グループ | スキル グループの名前、およびそのスキル グループに属するスキル。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。 |
| 受信コール数 | スキル グループにルーティングされたコール数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。 |
| 待機時間 — 平均 | このスキル グループにルーティングされたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがこのキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。 |
| 待機時間 — 最大 | このスキル グループにルーティングされたすべてのコールの中で最長の待機時間。待機時間とは、コールがこのキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。 |
| 処理コール数 | このスキル グループで処理されたコール数。コールは、発信者がこのスキル グループにキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。 |
| 処理時間 — 平均 | スキル グループで処理されたすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間+保留時間+作業時間です。 |
| 処理時間 — 最大 | スキル グループで処理されたすべてのコールのうち最長の処理時間。処理時間は、通話時間+保留時間 +作業時間です。 |
| 放棄コール数 — 合計 | スキル グループにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコール数。 |
| 放棄コール数 — 平均 | 各スキル グループにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの平均数。 |
| 放棄コール数 — 最大 | 各スキル グループにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの最大数。 |

■ レポートの詳細

| フィールド | 説明 |
|--|--|
| 放棄コール数 — 待機 | 放棄コールの平均待機時間。 |
| コールの総数と平均数(呼優先度別) — (優先順位 1 ~ 優先順位 10) | 各スキル グループにルーティングされたコールの総数(優先順位別) と、各スキル グループにルーティングされたコールの 1 日あたりの平均数 (優先順位別)。 |

スキルルーティング アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

| ソート基準 | 結果 |
|----------|---|
| スキル グループ | スキル グループの名前順にレポートを表示します。 |
| 受信コールの総数 | スキル グループにルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない) の順にレポートを表示します。 |
| 処理コールの総数 | スキル グループで処理されたコール数の順にレポートを表示します。 |
| 放棄コールの総数 | スキル グループにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたために応答されなかったコール数の順にレポートを表示します。 |

スキルルーティング アクティビティ レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

| フィルタ パラメータ | 結果 |
|------------|--|
| スキル名 | 指定したスキルを持つスキル グループの情報を表示します。複数のスキルを指定する場合は、[および] または [または] 演算子を選択できます。[および] を選択すると指定したスキルをすべて含むスキル グループの情報が、レポートに表示されます。[または] を選択すると指定したスキルのいずれかを含むスキル グループの情報が、レポートに表示されます。 |