



Webex Contact Center Enterprise レポート概念ガイド

初版：2020年3月9日

最終更新：2021年6月1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。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

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.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

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: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. 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. (1721R)

© 2019–2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに :

はじめに	xi
変更履歴	xi
このガイドについて	xi
対象読者	xi
通信、サービス、およびその他の情報	xii
フィールド通知	xii
マニュアルに関するフィードバック	xiii

第 1 部 :

コールセンターレポートニングについて	15
--------------------	----

第 1 章

でのレポートニングWebex CCE	1
概要	1
Unified Intelligence Center へのアクセス	2
ストック レポート	2
レポートテンプレートのカスタマイズ	3

第 2 章

レポート データ	5
リアルタイム データの収集	5
履歴データの収集	6
設定データ	10
コールの詳細データ	10
イベントデータ	12
その他	12
レポートデータを保持するデータベーステーブル	12

第 3 章	レポート データが異なる理由	15
	自動着信呼分配および Webex Contact Center Enterprise レポート	15
	リアルタイム レポートおよび履歴レポート	16
	間隔境界	16
	スキルグループおよびエンタープライズスキルグループレポート	17
	コールタイプ、スキルグループ、プレジジョンキュー、およびサービスレポート	17

第 4 章	構成とスクリプトの重要性	19
	設定	19
	構成での命名規則	19
	スクリプト化	20
	ACD スクリプトに関する考慮事項	20
	スクリプトにおける予期しない状況	21

第 II 部 :	レポートエンティティとレポートの概念	23
----------	---------------------------	-----------

第 5 章	エージェント	25
	エージェント状態	25
	レポートでのエージェント状態の計算方法	30
	エージェント状態、スキルグループ、およびプレジジョンキュー	31
	エージェント状態とタスク状態の関係	32
	マルチセッション MRD のエージェント状態の階層	33
	エージェントの状態を表示するレポート	34
	エージェントのログアウト理由コード	34
	エージェントの待受停止理由コード	36
	エージェント待受停止理由コードを表示するレポート	38
	アウトバウンドオプションキャンペーンに関するエージェントレポート	38
	エージェントのタスク処理	38
	タスクのタイプ	39
	タスク時間	43

エージェントのタスク処理を表示するレポート	44
エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率	44
使用率と FTE メトリックを表示するレポート	45

第 6 章
スキル グループ 47

エンタープライズ スキル グループ	47
[デフォルトのスキルグループ (Default Skill Group)]	47
レポーティングにおけるデフォルトのスキル グループのロール	48
新規コールによるデフォルトのスキル グループ統計の増加	48
エージェント間のダイヤリングによるデフォルトのスキル グループ統計の増加	49
転送コールおよび会議コールによるデフォルトのスキル グループ統計の増加	49
スキル グループの操作に関するレポート	49
スキルグループの受信コール数の計算	50
スキルグループの操作を表示するレポート	50
スキルグループ内のエージェントアクティビティに関するレポート	51
エージェントスキルグループのアクティビティを表示するレポート	51
アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポーティング	51
アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループアクティビティを表示するレポート	52

第 7 章
エージェント チームとスーパーバイザ 53

エージェント チームとスーパーバイザ	53
エージェント チーム レポート	53
スーパーバイザのアクティビティ	54
割り込み (Webex CCE)	54
代行受信 (Webex CCE)	54
エージェントチームに関する情報を示すレポート	55

第 8 章
平均応答時間 57

ASA の計算方法	57
エージェントおよびスキルグループの ASA	58

エージェントの ASA を示すレポート	59
コールタイプおよびサービスの ASA	59
コールタイプとサービスの ASA を表示するレポート	59

第 9 章

無応答時リダイレクト 61

RONA のガイドライン	61
システム PG での RONA	62
RONA メトリックレポート	63

第 10 章

コールタイプおよびサービス 65

コールタイプおよびサービスタイプレポート	65
コールタイプ	66
コールタイプのガイドライン	67
コールタイプの変更	68
コールのエンタープライズルーティングとエンタープライズレポート (Webex CCE)	69
コールタイプ レポート	70
コールタイプ レポートおよびアウトバウンド オプション キャンペーン	71
親/子展開でのコールタイプレポート	71
コールタイプの受信コール数の計算	72
コールタイプ レポートに対するコールエラーの影響	72
無効なラベルを持つコールがコールタイプ レポートに与える影響	73
IPIVR で無応答時リダイレクトとなったコールがコールタイプレポートに与える影響	73
CVP で無応答時リダイレクトとなったコールがコールタイプレポートに与える影響	74
ラベルノードを終了して監視対象外のデバイスにルーティングされたコールがレポートに与える影響	75
コールタイプ レポート	75
サービス	75
サービスメンバー	76
エンタープライズサービス (Webex CCE)	76

サービスレポート	77
サービスデータレポート	77

第 11 章	Cisco Unified Intelligence Center のバケットインターバル	79
	バケット間隔	79
	バケット間隔レポート	80

第 12 章	サービス レベル	81
	サービス レベルについて	81
	サービス レベルしきい値	81
	サービス レベル タイプ	82
	コール タイプのサービス レベル	83
	スキル グループのサービス レベル	85
	ペリフェラル VRU サービスのサービスレベル (Webex CCE の側面のみ)	87
	サービスレベルのガイドライン	87

第 13 章	ショートコール、放棄呼、およびオーバーフロー コール	89
	ショートコール	89
	放棄ショートコール	90
	応答ショートコール	91
	ショートコールレポート	91
	放棄コール	91
	放棄呼によるレポートイングへの影響	92
	放棄ショートコールによるレポートイングへの影響	93
	放棄呼レポート	93
	オーバーフロー	94
	オーバーフローレポート	94

第 14 章	アウトバウンド オプション	95
	アウトバウンドオプションキャンペーンの効果に関するレポート	95

アウトバウンド オプション ダイヤリング キャンペーン コールに対するエージェント パフォーマンスに関するレポート	95
キャンペーンクエリルールのレポート	96
ダイヤラのレポート	98
インポートルールのレポート	98

第 15 章**転送および会議 99**

エージェントのコール転送と会議に関するレポート	99
非音声タスクの転送と会議	99
ACD/ダイヤル番号を使用した転送と会議 (Webex CCE)	100
転送および会議がデータベース フィールドに与える影響	101
転送および会議がコールのタイプに与える影響	102
転送および会議がスキルグループに与える影響	102
エージェントの転送および会議レポート	105
転送および会議について	105
転送および会議に関する設定とスクリプティング	106

第 16 章**動作レポート 107**

トランクおよびトランク グループ	107
------------------	-----

第 17 章**VRU セルフサービス 109**

VRU について	109
VRU アプリケーションレポート	110
レポートデータに対する VRU タイプの影響	110
セルフサービス、情報収集、およびキューイング VRU アプリケーション	110
セルフサービス アプリケーションおよび情報収集アプリケーションの進行状況の監視	113
CVP 用のスクリプト アプリケーション データの取り込み	114
VRU メトリックを表示するレポート	114
VRU に関するレポートのガイドライン	115

第 III 部 :	特別なレポート環境	117
第 18 章	マルチチャネル環境におけるレポート	119
	マルチチャネル オプション	119
	メディアルーティング ドメイン	119
	マルチチャネル レポート データ	120
	マルチチャネルアプリケーションのレポートテンプレート	123
第 IV 部 :	データ損失およびコンポーネントフェールオーバーのレポートへの影響	125
第 19 章	データ損失およびコンポーネントフェールオーバー	127
	PIM 障害およびレポートからのデータ損失	127
	その他に考えられるフェールオーバーのポイント	128
	Peripheral Gateway/CTI Manager Service のフェールオーバー	128
	エージェントデスクトップ/Finesse サーバのフェールオーバー	128
	アプリケーション インスタンス/MR PG のフェールオーバー	129
	アプリケーション インスタンス/エージェント PG CTI サーバ/PIM のフェールオーバー	130
第 V 部 :	Peripheral Gateway のプロセス	133
第 20 章	Peripheral Gateway のプロセス	135
	概要	135
	Peripheral インターフェイス マネージャ	135
	メッセージデリバリ サービス	136
	オープン Peripheral コントローラ	136
	オープンペリフェラルインターフェイスのデータ要素	136
	PG エージェント	137
	コンピュータでサポートされるテレフォニーアプリケーションメッセージの例	137
	レポートの 2 つのモデル (Webex CCE)	139
	イベントベースのレポート	139

集約ベースのレポートイング 139

第 VI 部 : ルーティングおよびキューイング 141

第 21 章 ルーティングおよびキューイング 143

ルーティング 143

ポストルーティング 143

スキルベースのルーティング 144

キューイング 144

ACD キューイング 144

エンタープライズキューイング 144

受信コール数およびキューイングコール数の増加 145

レポートイングに対するエンタープライズキューの影響 145

プレシジョン キュー 148

第 22 章 ネットワーク キューイングおよびレポートイング 149

ネットワーク VRU およびコールタイプのメトリック 149

ネットワーク VRU とスキルグループメトリック 151



はじめに

- [変更履歴](#) (xi ページ)
- [このガイドについて](#) (xi ページ)
- [対象読者](#) (xi ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (xii ページ)
- [フィールド通知](#) (xii ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (xiii ページ)

変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
このマニュアルの初版		2020年1月

このガイドについて

このガイドでは、Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) データベースに格納され、そこから取得されるレポートデータを解釈する方法について説明します。このガイドは、正確なレポートデータの作成における計画、構成、スクリプトの重要性を理解するためにも役立ちます。

対象読者

このガイドは、Cisco Unified Intelligence Center (Unified Intelligence Center) でシスコのストックレポートテンプレートを使用してレポートを生成するユーザを対象としています。ストックレポートは、Cisco Systems, Inc. によって認定されたシスコのテンプレートで、レポートイ

ングアプリケーションとともにインストールされ、Webex CCE データベースからデータが入力されます。

このガイドは、Webex CCE の構成とスクリプトを担当する Contact Center のスーパーバイザと管理者にも役立ちます。

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

フィールド通知

シスコでは、シスコ製品に関する重要な問題についてカスタマーとパートナーに通知するために、Field Notice を発行しています。通常それらの問題については、アップグレード、回避策、またはその他のユーザ アクションが必要になります。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html> の「製品フィールド通知の概要」を参照してください。

次の通知で新しいアナウンスがリリースされた場合、シスコ製品、シリーズ、またはソフトウェアのカスタムサブスクリプションを作成して、電子メールアラートを受信したり、RSS フィードを利用できます。

- Cisco セキュリティ アドバイザリ
- Field Notices
- 販売終了またはサポートに関するアナウンス

- ソフトウェアアップデート
- 既知のバグの更新

カスタムサブスクリプションの作成の詳細については、<https://cway.cisco.com/mynotifications> の「マイ通知 (My Notifications)」を参照してください。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。



第 1 部

コールセンターレポートニングについて

- [でのレポートニングWebex CCE](#) (1 ページ)
- [レポート データ](#) (5 ページ)
- [レポート データが異なる理由](#) (15 ページ)
- [構成とスクリプトの重要性](#) (19 ページ)



第 1 章

でのレポートニングWebex CCE

- [概要 \(1 ページ\)](#)
- [Unified Intelligence Center へのアクセス \(2 ページ\)](#)
- [ストック レポート \(2 ページ\)](#)
- [レポートテンプレートのカスタマイズ \(3 ページ\)](#)

概要

Cisco Unified Intelligence Center は、Cisco Contact Center 製品のユーザのためのレポートニングプラットフォームです。これは、履歴レポート、リアルタイムレポート、ライブデータレポート、およびダッシュボードを提供する、Web ベースのアプリケーションです。

Unified Intelligence Center は、主に次の目的に使用できます。

- ベース ソリューションのデータベースからデータを取得する。あらゆる Contact Center 製品をベース ソリューションとして使用できます。
- 特定のデータを取得するカスタム クエリの作成を可能にする。
- レポートの視覚的表示をカスタマイズする。
- レポートデータをカスタマイズします。
- さまざまなグループのユーザに、その役割に応じて特定のデータが表示されるようにする。

Customer Journey Analyzer

統一されたインテリジェンスセンターのユーザは、レポートニングプラットフォームを使用して、左側のナビゲーションウィンドウからアナライザーを使用して、Customer Journey Analyzer を開始します。

CLIセット **cuic** アナライザー URL <URL名>を使用して、デフォルトのアナライザー URL をカスタマイズできます。

詳細については、

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html> の *Cisco Unified Intelligence Center* の管理コンソールユーザガイドを参照してください。

Customer Journey Analyzerにより、複数のデータソースおよびシステムから履歴データが採掘され、データの特定のビジネスビューが生成されます。アナライザーには、パターンを識別し、継続的な改善の見通しを深めるのに役立つ傾向が視覚的に表示されます。



- (注) Customer Journey Analyzer へのアクセスには、クラウドコネクットの採用手続きプロセスが完了している必要があります。Cloud Connector を使用すると、オンプレミスの Cisco Contact Center で Customer Journey Analyzer などのクラウドサービスに接続して、ビジネスメトリックを使用できます。

詳細については、*Cisco Unified Contact Center Enterprise* 機能ガイドのビジネス指標の関連情報 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html> を参照してください。

Unified Intelligence Center へのアクセス

Unified Intelligence Center レポートアプリケーションにログインするための次のとおりです。

HTTPS

`https://<HOST>:8444/cuicui/Main.jsp`

この場合、HOST は Unified Intelligence Center のノードの DNS 名を表します。



- (注) Cisco Unified Intelligence Center では、HTTP はサポートされません。

ストック レポート

Cisco Unified Intelligence Center のストックレポートとして、次のレポートバンドルが用意されています。

- 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ためのベースとして特に役立ち、プレジジョンキューリングデータのテンプレートを含んでいます。

- 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。
- ライブデータテンプレート：ライブデータストリーム処理システムをデータソースとして使用するレポートのテンプレート。これらのレポートの更新レートは、リアルタイムレポートや履歴レポートよりもはるかに高速で、通常は3秒未満です。エージェント、エージェントスキルグループ、プレジジョンキュー、スキルグループ、最近の状態履歴、最近の通話履歴に関するレポートを利用できます。
- 連絡先共有テンプレート：連絡先共有システムに関するレポートを作成するテンプレート。連絡先共有レポートを使用すると、連絡先共有システムの現在の構成と動作を理解できます。連絡先共有ルーティングのアクティブな構成、各グループの各ターゲットシステムにルーティングされたコールの数、およびルーティングプロセスでエラーが発生したコールに関するデータを表示できます。
- 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。
- リアルタイムおよび履歴Customer Collaboration Platformテンプレート：Customer Collaboration Platform 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Customer Collaboration Platformが含まれている場合は、これらのテンプレートをインポートします。

レポートバンドルは [Cisco.com](https://www.cisco.com) からダウンロードできます。ダウンロードページ

(<https://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=282163829&catid=null>) で、[Intelligence Centerレポート (Intelligence Center Reports)] リンクをクリックします。Unified Intelligence Center インストールには、展開方法に応じて、これらのレポートのすべてまたはサブセットが含まれている場合があります。

レポートテンプレートのカスタマイズ

ストックレポートテンプレートでは独自のレポートのニーズを満たせない場合は、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したりできます。たとえば、既存のレポートテンプレートをカスタマイズして、特定の部署のオブジェクトだけを含むコレクションを作成することで、その部署のアクティビティとパフォーマンスを監視できます。

レポートテンプレートのカスタマイズ方法については、『』 (https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html) を参照してください。



第 2 章

レポート データ

- [リアルタイムデータの収集 \(5 ページ\)](#)
- [履歴データの収集 \(6 ページ\)](#)
- [設定データ \(10 ページ\)](#)
- [コールの詳細データ \(10 ページ\)](#)
- [イベントデータ \(12 ページ\)](#)
- [その他 \(12 ページ\)](#)
- [レポートデータを保持するデータベーステーブル \(12 ページ\)](#)

リアルタイムデータの収集

15 秒（デフォルト）ごとに、Webex CCE のペリフェラルゲートウェイとコールルータの両方でデータが生成され、データベースに転送されて格納されます。この現在の（リアルタイム）データには、エージェント、スキルグループ、サービス、コールタイプ、プレジジョンキュー、その他のエンティティに関するデータが含まれます。Unified Intelligence Center は、データベースに対するクエリを定期的に行って、管理ワークステーション（AW）データベースに格納されているデータを取得し、レポートやメッセージボードなどのクライアントに提示します。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
ハーフ	<p>[ハーフ (Half)] 「」 の値には、現在の 30 分間の値が含まれます。リアルタイムの 30 分間の値は、間隔設定の影響を受けません。つまり、履歴レポート間隔を 15 分に設定した場合、リアルタイム テーブルの Half 値は xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 のいずれかに入る現在の 30 分間を表します。</p> <p>たとえば、現在の時刻が 09:18:33 である場合、Call_Type_Real_Time テーブルの [CallsOfferedHalf] カラムには特定の 30 分間における最初の 18 分と 33 秒を反映する値が格納されます。09:00:00 または 09:30:00 に新しい 30 分間が始まると、データベース要素は 0 にリセットされます。</p>
現在	<p>[現在 (Now)] 「」 には、特定の瞬間 (前回のチェック時) におけるアクティビティのスナップショットが含まれます。</p> <p>たとえば、Webex CCE ソフトウェアが追跡する CallsQNow は、あるルートに対して現在キューに入っているコールの数を表します。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。</p>
To5	<p>[To5] 「」 の値は、直近 5 分間のデータを追跡します。直近 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。</p>
Today	<p>[今日 (Today)] 「」 の値を取得するために、Webex CCE ソフトウェアは、午前 0 時以降の各インターバルの終わりに値を追加します。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。</p>

履歴データの収集

Webex CCE は、いくつかのタイプのデータベーステーブルに履歴データを保存します。これらのテーブルには、複数の期間にわたるデータのサマリーが保持されています。

インターバルテーブル

インターバルテーブルは、以前の 30 分 (Half_Hour) テーブルを置き換えるものです。インターバルテーブルには、対応する 30 分テーブルよりも多くのフィールドがあります。



(注) 後方互換性のために、データベーススキーマには以前の30分テーブルも残されています。ソリューションによってこれらにデータが入力されることはありません。これらのビューには、対応するインターバルテーブルからのデータが表示されます。

これらのテーブルのいくつかは、15分または30分のサマリーデータを表示するように構成できます。15分のレポートインターバルを使用するには、ソリューションには Unified Intelligence Center が必要です。次の表に、インターバルテーブルの一覧と、それぞれのレポートインターバルの詳細を示します。

表 2: レポートインターバルの詳細

テーブル	レポートインターバル (分)		レポートインターバルの設定場所	注釈
	デフォルト	使用可能な値		
Agent_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	
Agent_Skill_Group_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	
Call_Type_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)]	
Call_Type_Skill_Group_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)]	
Campaign_Query_Rule_Interval	30	30	該当なし	Campaign_Query_Rule テーブルには、構成データのみが含まれます。 Campaign_Query_Rule_Interval テーブルには、レポートデータが含まれます。置き換えられた Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブルには、後方互換性のために、Campaign_Query_Rule_Interval のデータのビューが含まれます。
Dialer_Interval	30	30	該当なし	

テーブル	レポートインターバル (分)		レポートインターバルの設定場所	注釈
	デフォルト	使用可能な値		
Peripheral_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	
Router_Queue_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)]	ソリューションでは、Router_Queue_Interval レコードと Skill_Group_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。PQ を使用する場合は、PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)] と ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)] で同じインターバル設定を使用してください。
Service_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	
Skill_Group_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	ソリューションでは、Router_Queue_Interval レコードと Skill_Group_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。PQ を使用する場合は、PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)] と ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)] で同じインターバル設定を使用してください。
System_Capacity_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]	

30 分テーブル

完了した 30 分の各インターバルに対して、インターバルテーブルを持たない 30 分テーブルにデータが入力されます。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、15:30:00 ~ 15:59:59 の 30 分のインターバルが完了する 16:00:00 にデータベースに書き込まれます。

アクティブな 30 分テーブルには次のものがあります。

- Application_Gateway_Half_Hour
- Campaign_Half_Hour
- Dialer_Skill_Group_Half_Hour
- Network_Trunk_Group_Half_Hour
- Physical_Controller_Half_Hour
- Route_Half_Hour
- Translation_Route_Half_Hour
- Trunk_Group_Half_Hour

Five_Minute テーブル

Five_Minute テーブルには、リアルタイムデータのサブセットが含まれています。これらのテーブルは、リアルタイムデータの「スナップショット」を提供し、履歴データとして使用されます。ルータは、5 分ごとにリアルタイムデータを中央データベースの 5 分テーブルにコピーします。

このソリューションでは、**Routing_Client_Five_Minute** 履歴レポートの作成だけがデフォルトで有効になります。

他の Five_Minute テーブルの履歴レポートを有効にするには、対応するレジストリキーの値を 1 に設定します。レジストリハイブは `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Instance_Name>\Router<A/B>\Router\CurrentVersion\HistoricalData\FiveMinute` にあります。変更は動的に有効になり、ルータのどちら側でも再起動は必要ありません。



- (注) 5 分間のデータを有効にすると、ソリューションのパフォーマンスに多大な影響を与える可能性があります。5 分間のデータのレポートを有効にする前に、パフォーマンスへの影響を検討してください。

インターバルテーブルのレポートインターバルの構成

構成可能なレポートインターバルを含むインターバルテーブルでは、**Configuration Manager** で次のダイアログを使用してレポートインターバルを制御します。

• PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]

15 分または 30 分に変更できますが、すべてのテーブルに同じ設定が適用されます。

また、[タイムソース (Time Source)] オプションで、セントラルコントローラの時刻と自動着信呼分配 (ACD) の時刻のどちらを使用するかを選択することもできます。ACD オプションは、サポートされる ACD タイプの 30 分データにのみ使用できます。詳細については、*PG Explorer* ツールのオンラインヘルプを参照してください。

• ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)]

[論理コントローラ (Logical Controller)] ダイアログと [システム情報 (System Information)] ダイアログでは、プレジジョンキューを使用している場合を除き、レポートインターバルを別々の値に設定できます。ソリューションでは、Router_Queue_Interval レコードと Skill_Group_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。2つのテーブルは別々のツールで制御されるため、正確な PQ データを記録するには、両方に同じ設定を使用する必要があります。ただし、プレジジョン キュー間隔レコードは Router_Queue_Interval と Skill_Group_Interval のレコードから生成されるので、これらの間隔は完全なプレジジョン キュー データに対して同じでなければなりません。

レポートインターバルを変更すると、ソリューションは、次の 30 分インターバルが始まる時点から、対応するテーブルへのデータの書き込みを開始します。つまり、11:13 に 15 分データに変更した場合、新しい設定は 11:30 から有効になります。

設定データ

設定テーブルは、Configuration Manager で定義されるエンティティとエンティティ名を定義するものです。これらには、履歴テーブルをレポートで使用されているテキストラベルと関連付ける [EnterpriseName] フィールドが含まれます。

設定テーブルの例は、エージェント、エージェント チーム、スキル グループ、およびコールタイプのテーブルです。たとえば、Configuration Manager に新しいエージェントチームを追加すると、そのチームの EnterpriseName が Agent Team データベーステーブルに追加されます。

設定データとルーティングスクリプトは、管理 & データサーバで作成および編集され、管理 & データサーバのデータベースに格納され、中央データベースに複製された後、他の管理 & データサーバに複製されます。

コールの詳細データ

次のデータベーステーブルには、コールの詳細レコードが格納されます。

• ルートコール詳細

ルータは、処理するそれぞれのコールルーティングリクエストについて、コールの詳細データと、そのコールが Webex CCE によってどのように周辺機器にルーティングされたかを記録します。このルートコールの詳細データ (RCD レコード) 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)、入力された発信者入力番号 (CED)、および作成されたリクエストのタイプを確認できます。一般的な Route_Call_Detail レコードは、事前ルーティングリクエストから発生し、9785551000 のような ANI とアカウント番号などの CED を含

むコールを表します。さらに、ルートコールの詳細により、コールがエンタープライズキューに保持されていた期間が示されます。

• ルートコール変数

Route_Call_Variable レコードは Route_Call_Detail レコードに関連付けられます。Route_Call_Variable レコードは、対応する Route_Call_Detail レコードと同時に作成されず。Route_Call_Variable テーブルには、システムで永続として構成され、ルーティング中に使用された拡張コールコンテキスト変数が格納されます。

• 終了コール詳細

周辺機器にコールが到達すると、それぞれのコールについて詳しい終了コールの詳細データ (TCD レコード) が書き込まれます (周辺機器に対して適切なモニタリングが有効になっている場合)。

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。

具体的には、CallRouter でオープンペリフェラルコントローラ (OPC) から「ClosedCallInd」メッセージが受信されたときに Termination_Call_Detail レコードが作成されます。OPC は、コール終了時 (つまり、コールに関連付けられた後処理の完了時、またはエージェントに接続されていないコールの終了時) に ClosedCallInd メッセージを生成します。

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。

コールごとに多数の TCD が作成される可能性があります。また、TCD レコードがあつて RCD レコードを持たないコールもあります。

• 終了コール変数

Termination_Call_Variable レコードは Termination_Call_Detail レコードに関連付けられず。Termination_Call_Variable レコードは、対応する Termination_Call_Detail レコードと同時に作成されます。Termination_Call_Variable テーブルには、システムで永続として構成され、エージェントデスクトップによって設定されたか、コールがルーティングされたときに PG で受信された拡張コールコンテキスト変数が格納されます。



(注) 上記のテーブルは非常に大きくなる可能性があります。履歴データサーバおよび詳細データサーバ (HDS-DDS) から、別のサーバ上の独自のカスタムデータベース (他の Webex CCE コンポーネントに使用されないもの) にデータを抽出する必要があります。抽出の実行には、DBDateTime (HDS-DDS データベースに書き込まれたレコードの日時) のみを使用します。カスタム データベースのテーブルには、カスタム レポートのニーズに従い索引付けできます。

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 レポートを作成する必要があります。これらの詳細テーブルは、データベースのサイズに

よって制約されます。データベースのサイズは、構成と格納される期間に基づいて推定されます。データベースのサイズを推定するには、ICMDBA ツールを使用します。レポートिंग要件を満たすには、構成に外部データベース（AW/HDS/DDS）を追加します。

関連トピック

[プレルーティング](#)

イベントデータ

Webex CCE ソフトウェアのさまざまなコンポーネントによって生成されるシステムイベントデータとアプリケーションイベントデータは、次の2つのデータベーステーブルに格納されます。

- イベント

Event テーブルには、さまざまな Webex CCE コンポーネントによって生成されるシステムイベントがすべて格納されます。

- Application_Event

Application_Event テーブルには、さまざまなコンポーネントによって生成されるアプリケーションイベントがすべて格納されます。これは、Event テーブルにレポートされるイベントのサブセットです。



(注) デフォルトでは、Event および Application_Event のデータは HDS データベースに複製されません。

その他

次のテーブルでは、イベントまたはエージェントの状態の変更が発生した時点でデータが記録されます。

Agent_Event_Detail

Agent_State_Trace

Network_Event_Detail

レポートデータを保持するデータベーステーブル

すべてのレポートデータは、Webex CCE データベースのテーブルと行から取得されます。多くのフィールドは、レポートに表示されるカラム名を反映する、直接データベース値です。

例：

- エージェントが現在作業しているアクティブタスクの方向は、*Agent_Real_Time.Direction* から取得されます。
- 午前0時以降にキューで放棄されたトランクグループへのコールの数は、*Trunk_Group_Real_Time.CallsAbandonedToday* から取得されます。

その他のレポートデータフィールドは、次の理由からややわかりにくくなっています。

- 複数のコンテキストで同じデータエントリ名が使用されているため、データフィールドが算出フィールドを表している。
- データフィールドが、名前が明示されていないデータベース値を呼び出している。

算出フィールド：多くのレポート値は、算出フィールドの結果です。たとえば、スキルグループのリアルタイムアクティビティを表すレポートでは、平均アクティブ時間（AAT）は *Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5* として計算されます。算出フィールドの詳細については、『*Unified Intelligence Center* レポートテンプレートガイド』を参照してください。

多数のテーブルおよびコンテキストで 사용되는フィールド：たとえば、[削除済み (Deleted)]、[説明 (Description)]、[エンタープライズ名 (EnterpriseName)] といったフィールドは多くのテーブルに出現します。

レポートデータを保持するデータベーステーブル



第 3 章

レポート データが異なる理由

- 自動着信呼分配および Webex Contact Center Enterprise レポート (15 ページ)
- リアルタイム レポートおよび履歴レポート (16 ページ)
- 間隔境界 (16 ページ)
- スキルグループおよびエンタープライズスキルグループレポート (17 ページ)
- コールタイプ、スキルグループ、プレジジョンキュー、およびサービスレポート (17 ページ)

自動着信呼分配および Webex Contact Center Enterprise レポート

カスタマーエクスペリエンスとエージェントのパフォーマンスを測定するために Webex CCE レポートで収集および表示されるデータは、ACD レポートで収集および表示されるデータとは異なります。これは、Webex CCE 展開での親/子レポートでも同様です。

Webex CCE レポートでは、すべてのコールセンターを含む企業全体のビューが提供されます。各 ACD は特定のコールセンターに固有のもので、最も正確なデータを得るには、ソースでレポートを作成します。

次に、変動が生じるいくつかの理由を示します。

- **タイミングおよび伝搬遅延による相違。**さまざまな状態の移行など、Webex CCE レポートで計算される時間はすべて、ACD で実際にイベントが発生した時間ではなく、Webex CCE セントラルコントローラにイベントが到達した時間に基づきます。ネットワーク伝送の遅延により、Webex CCE レポートと ACD レポートに表示されるレポートデータ間で報告される時間に差が生じます。
- **サポートされる概念および用語での相違。**サポートされる概念と同様の概念が実装される方法での相違により、エージェントのパフォーマンスおよびカスタマーエクスペリエンスの計測に使用できるデータでの相違が生じる場合があります。

たとえば、Webex CCE と ACD の両方でエージェントの状態の概念がサポートされていても、ACD では Webex CCE ソフトウェアほど多くの状態オプションがサポートされていない

いことがあります。さらに、一部の同様の名前のエージェント状態の定義が、両方のシステムで同じではない場合があります。

- **設定での相違。** ACD および Configuration Manager での設定の相違がレポートでの不一致につながる場合があります。デバイスが Configuration Manager で設定されていない、またはこれらが ACD 上で異なる設定が指定されている場合、レポートは特定の統計情報をまったく追跡しない、または異なるメトリックをレポートすることがあります。
- **データの測定方法と格納方法の相違。** Webex CCE と ACD では、データセグメントの定義方法とカウント方法が異なる場合があります。1つの例は、電話会議でエージェントの経過時間が計測および保存される方法に対する、個々のエージェントの時間が測定および保存される方法です。
- **データのサンプリングの異なる手法。** たとえば、Webex CCE と ACD では、イベントの開始と終了のタイミングの解釈が異なる場合があります。
- **データ要素の用語および意味の相違。** 表面的には、命名規則が同じに見えますが、実際は異なります。たとえば、Webex CCE と ACD では、「オファーされたコール」とは何かを評価する基準が異なる場合があります。

詳細については、『ACD 補足ガイド』を参照してください。

リアルタイムレポートおよび履歴レポート

リアルタイムデータは30分間隔で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タ（CallsHandledTo5 など）は履歴間隔レコードのカウンタ（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 カウンタは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、8:30 ~ 8:59:59 のインターバルが終了する 9:00 になるまで、30分の履歴データには入力されません。

間隔境界

[CallsOffered] や [CallsHandled] などのカウンタは1日単位では通常一致しますが、特定の区間では必ずしも一致するとはかぎりません。このような不一致は、一部のデータ要素のカウンタ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、特定の区間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、区間の境界問題は、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 の区間などでは依然として不一致が生じる可能性があります。

スキルグループおよびエンタープライズスキルグループレポート

同じ Peripheral の複数のスキルグループにコールがキューイングされ、これらのスキルグループが同じエンタープライズスキルグループに関連付けられる場合は、エンタープライズスキルグループレポートでカウントが重複することがあります。

コールタイプ、スキルグループ、プレジジョンキュー、およびサービスレポート

コールタイプレポートは、スキルグループレポート、プレジジョンキューレポート、またはサービスレポートと比較することはできません。スキルグループレポート、プレジジョンキューレポート、およびサービスレポートには、Webex CCE によってルーティングされたのではなく、直接 ACD にルーティングされたコールの統計が含まれている場合があります。

特定の統計情報は、エンタープライズキューの使用時に別の方法で算出されています。

ACD を使用する Webex CCE 環境では、サービスによってコールの処理が定義されます。スキルグループはすべて特定のサービスに属しているため、スキルグループのデータはそのサービスにまとめられます。サービスのレポートには、それらのサービスに割り当てられているすべてのスキルグループのコール処理情報が表示されています。

Webex CCE のコールタイプレポートでは、主にコールルーティングの統計が提供され、トランスレーションルーティングが使用されていない限り、その他のコール処理統計は含まれません。

ん。コールタイプのデータ、およびルーティングスクリプトを使用してそのコールタイプに関連付けられたスキルグループまたはプレジジョンキューのデータが一致しないに気付く場合もあります。1つのスキルグループまたはプレジジョンキューが複数のスクリプトで使用される場合、そのスキルグループまたはプレジジョンキューのレポートには、割り当てられているすべてのコールタイプのデータが含まれます。1つのコールタイプが複数のスキルグループの間でルーティングされる場合、そのコールタイプのデータはそれらのスキルグループまたはプレジジョンキューに配分されます。



第 4 章

構成とスクリプトの重要性

- [設定 \(19 ページ\)](#)
- [スクリプト化 \(20 ページ\)](#)

設定

デスクトップの Webex CCE ツールフォルダから Configuration Manager を開いて、企業のエンティティに関する情報を入力および更新します。

設定されたエンティティは、セントラル コントローラ データベース テーブルにレコードとして保存されます。これらのエンティティには、エージェント、コールタイプ、デバイス、PG、サービスおよびサービス メンバー、スキル グループ、およびトランスレーションルートが含まれます。

エラーのないルーティングおよび正確なレポート作成を行うには、すべての Peripheral ターゲットを設定する、つまり、任意またはすべての接続先にコールを送信する必要があります。レポートには、設定およびモニタされていないデバイスのデータは表示されません。

Configuration Manager で行う変更および追加は、ただちにロガー上のセントラル データベースに適用され、すべてのローカル データベースにコピーされます。

構成での命名規則

システムを設定する前に、Peripheral、スキル グループ、エージェントなど、設定するレポート エンティティの命名方法を検討します。

これらのエンティティに設定された名前は、レポートをフィルタリングするための選択基準として、Unified IC のユーザ インターフェイスに表示されます。これらは値リストおよびコレクションから選択されます。

レポート ユーザが理解しやすく、正しいレポート 選択項目を見つけられる命名規則を使用してください。たとえば、特定のサイトに関連するすべての項目に同じプレフィックスを付け、コール タイプを特定できる説明文を使用します。

スクリプト化

構成を定義したら、スクリプトエディタを使用してルーティングスクリプトを作成します。Webex CCE ソフトウェアは、これらのルーティングスクリプトを使用し、PG によって抽出および転送される現在のコールセンターアクティビティを評価して、コールの最適な宛先を決定します。スクリプトで定義されたコールフローにより、レポートのために収集されるデータが決まります。

ルーティング スクリプトには、次の操作を行う指示が含まれます。

1. ルーティングクライアントにより提供されたコール情報を調べ、その情報を使用してコールを特定のコールタイプとして分類します。
2. コールの最適な接続先を決定します。
3. 適切なルーティング ターゲット（個別エージェント、スキルグループ、適切なアナウンスなど）にコールを送信します。
4. 転送および会議をポストルーティングします。

ルーティング スクリプトは、**ビジネス ルールの表現**です。各コールタイプに対して、販売やサポートなどの特定のスクリプトセットを作成できます。詳細なレポートについて、複数のスクリプトを作成できます（たとえば、初期コール分類のためにスクリプトを作成し、異なる ACD の特定のサービスまたはスキルグループに送信されたコールをルーティングするスクリプトを作成する場合など）。

また、各コールタイプに対してさまざまな時刻またはさまざまな曜日および年度に使用する複数のスクリプトをスケジュールしたり、ダイヤル番号を使用して転送を処理するスクリプトにコールを送信したりできます。

ルーティング スクリプト データはセントラル コントローラ データベースに格納されます。行ったスクリプティングの変更はローカルデータベースに適用され、ロガーの中央データベースがすぐに更新され、その変更はすべてのローカルデータベースにコピーされます。スクリプトを直接変更することはできません。代わりに、Administration & Data Server のツールの 1 つである Script Editor を使用してルーティング スクリプトを作成および保守します。

詳細については、『*isco Unified ICM/Contact Center Enterprise* スクリプティングおよびメディアルーティング ガイ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>) を参照してください。

ACD スクリプトに関する考慮事項

ACD スクリプトに加える必要のある変更については、『*ACD 補足ガイド*』を参照してください。たとえば、場合によっては ACD スクリプトを変更して、コール状態の遷移が発生したときに Webex CCE に通知する *SEND INFO* コマンドを含める必要があります。

また、ACD でコールを適切なエージェントにルーティングするために従うスクリプトでは、Webex CCE で構成されているサービスとサービスメンバー（スキルグループ）を考慮に入れる必要があります。

スクリプトにおける予期しない状況

スクリプティングで予期しない条件が発生したコールを、デフォルトルーティングされたとかウントするか、またはエラーとカウントするかを決めます。

コールをデフォルト ルーティングとカウントする場合は次の手順を実行します。

- 各ダイヤル番号のデフォルト ラベルを設定するよう計画します。コールがデフォルト ラベルにルーティングされると、そのコールタイプにデフォルト ルーティングされたコールの件数に追加されます。コールをルーティングできず、デフォルトラベルも割り当てられていない場合は、コールはエラーとしてカウントされます。
- また、予期しない入力がある（else 条件に当てはまる）すべてのスクリプトに、デフォルト ラベルの終端タイプを持つ終端ノードを含めるように計画してください。

すべてのスクリプトで、予期しない条件が発生したコールへのパスを作成して障害に対処します。これらのコールは、ボイスメール、アナウンス、またはビジー信号にルーティングすることが必要な場合もあります。

■ スクリプトにおける予期しない状況



第 II 部

レポートエンティティとレポートの概念

- エージェント (25 ページ)
- スキルグループ (47 ページ)
- エージェント チームとスーパーバイザ (53 ページ)
- 平均応答時間 (57 ページ)
- 無応答時リダイレクト (61 ページ)
- コールタイプおよびサービス (65 ページ)
- Cisco Unified Intelligence Center のバケットインターバル (79 ページ)
- サービス レベル (81 ページ)
- ショート コール、放棄呼、およびオーバーフロー コール (89 ページ)
- アウトバウンド オプション (95 ページ)
- 転送および会議 (99 ページ)
- 動作レポート (107 ページ)
- VRU セルフサービス (109 ページ)



第 5 章

エージェント

- エージェント状態 (25 ページ)
- エージェントのログアウト理由コード (34 ページ)
- エージェントの待受停止理由コード (36 ページ)
- アウトバウンドオプションキャンペーンに関するエージェントレポート (38 ページ)
- エージェントのタスク処理 (38 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 (44 ページ)

エージェント状態

エージェントの状態は、スキルグループまたはプレジジョンキュー内でのエージェントのアクティビティから決定されます。エージェントの状態は多数のデータベーステーブルに記録され、レポートに数値 ([待受停止 (Not Ready)]) と割合 ([%待受停止 (% Not Ready)]) の両方で示されます。

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。



(注) Webex CCE では、エージェントの状態データは周辺機器から転送されます。ACD によって報告されるエージェントの状態は、Webex CCE によって報告されるエージェントの状態とは一致しない場合があります。一部の ACD については、特定のエージェント状態がまったく適用できない場合があります。たとえば、ACD では、[後処理後待受 (Work Ready)] 状態がサポートされていても、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態はサポートされていないことがあります。ACD エージェントの状態の定義と、エージェントの状態との対応付けの詳細については、適切な ACD 補足ガイド Webex CCE を参照してください。

エージェントがメディアルーティングドメイン（MRD）で複数の同時タスクを処理するように構成されている場合は、いくつかの状態の情報が異なります。次の表は、これらの違いについて説明したものです。

表 3: レポートに表示されるエージェントの状態

スキルグループまたはプレジジョンキューでの状態	単一セッションの MRD の説明	マルチセッションの MRD の説明
アクティブ（Active）または通話中（Talking）	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューのタスクまたはコールを処理しています。</p> <p>非音声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（Active）] として報告されます。</p> <p>音声タスクを処理するエージェントの場合、この状態は [通話中（Talking）] として報告されます。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられた 1 つ以上のタスクを処理しています。これらのエージェントの状態は [アクティブ（Active）] として報告されます。</p>
後処理後待受	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューのコールまたはタスクのラップアップ作業を実行しています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合は、ラップアップの完了時に [待受（Ready）] 状態に移行します。</p> <p>エージェントが非音声タスクを処理している場合は、ラップアップの完了時に [非アクティブ（Not Active）] または [待受停止（Not Ready）] 状態になることがあります。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられたタスクのラップアップ作業を実行しています。エージェントは、このスキルグループに関連付けられたタスクに対してアクティブ状態ではありません。</p>

スキルグループまたはプレジジョンキューでの状態	単一セッションの MRD の説明	マルチセッションの MRD の説明
後処理後待受停止	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューのコールのラップアップ作業を実行しています。後処理が完了すると、エージェントは[待受停止 (Not Ready)]状態になります。</p> <p>この状態は、ビジネスチャットおよびEメールのスキルグループまたはプレジジョンキューにサインインしているエージェントには使用されません。</p> <p>この状態は、タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのスキルグループまたはプレジジョンキューにサインインしているエージェントで、フェールオーバー中に使用されます。</p>	<p>この状態は、タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのスキルグループまたはプレジジョンキューにサインインしているエージェントで、フェールオーバー中に使用されます。</p>
一時停止 (Paused) または保留 (Hold)	<p>非音声タスクを処理するエージェントの場合、この状態は[一時停止 (Paused)]として報告されます。</p> <p>音声タスクを処理するエージェントの場合、この状態は[保留 (Hold)]として報告されます。</p> <p>アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留]状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられたタスクに対して[一時停止 (Paused)]になっています。</p>

スキルグループまたはプレジジョンキューでの状態	単一セッションの MRD の説明	マルチセッションの MRD の説明
予約済み	<p>エージェントに、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられたコールまたはタスクがオフアーされています。</p> <p>音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。</p> <p>アウトバウンド オプション コールを処理するエージェントがリザーブ状態になることはありません。アウトバウンド オプション ダイアラでは、コールに対してエージェントを確保する際にエージェントを保留にします。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに対してアクティブ、後処理後待受、一時停止状態ではありません。エージェントに、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられた 1 つ以上のタスクがオフアーされています。</p>

スキルグループまたはプレジジョンキューでの状態	単一セッションの MRD の説明	マルチセッションの MRD の説明
<p>他スキルビジー</p> <p>他スキル ビジー状態とは、間隔の間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、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、そのスキルグループからのコールを待ち受けていることがあります。</p> <p>エージェントがアクティブ状態になれるのは(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ビジー/その他状態になります。</p>	<p>エージェントは、同じ MRD 内の別のスキルグループまたはプレジジョンキューで、アクティブ、後処理後待受、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられたタスクに対してアクティブ、後処理後待受、予約済み、一時停止状態ではありません。エージェントは、同じ MRD 内の別のスキルグループまたはプレジジョンキューで、アクティブ、後処理後待受、予約済み、または一時停止状態になっています。</p>
<p>非アクティブ (Not Active) または待受 (Ready)</p>	<p>エージェントは、このスキルグループまたはプレジジョンキューに関連付けられたタスクまたはコールを処理していません。</p>	<p>単一セッションの MRD と同じです。</p>

スキルグループまたはプレシジョンキューでの状態	単一セッションの MRD の説明	マルチセッションの MRD の説明
中断 (Interrupted)	<p>エージェントは、別の MRD からのタスクによって中断されています。エージェントが1つのスキルグループまたはプレシジョンキューで中断された場合、そのエージェントは同じ MRD 内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中断状態になります。</p> <p>音声コールは中断できません。</p> <p>この状態は、ビジネスチャットおよびEメールのスキルグループまたはプレシジョンキューにサインインしているエージェントには使用されません。</p> <p>この状態は、タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのスキルグループまたはプレシジョンキューにサインインしているエージェントで、そのエージェントが中断を受け入れるように構成されている場合に使用されます。</p>	単一セッションの MRD と同じです。
準備中	<p>この状態のエージェントにコールまたは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またはプレシジョンキューで待受停止中の場合、そのエージェントは同じ MRD 内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状態になります。</p>	単一セッションの MRD と同じです。

レポートでのエージェント状態の計算方法

エージェントの状態は、多くのレポートでパーセンテージとして表されます。

表 4: エージェントの状態のパーセンテージの計算

テーブル.フィールド	計算式
%対応中	$\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
% ビジーその他 (%BusyOther)	$\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.BusyOtherTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
%保留中	$\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$
% 対応タスクなし (%NotActive)	履歴 : $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.AvailTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$ リアルタイム : $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Real_Time.Avail}}{\text{Skill_Group_Real_Time.LoggedOn}}$
%予約済	$\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
% 後処理 (%WrapUp)	$\frac{(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime})}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$
%待受停止	$\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}}$

エージェント状態、スキルグループ、およびプレジジョンキュー

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

- ダイヤル番号を使用するコールが Webex CCE でルーティングされた場合、または Webex CCE でルーティングされてから転送された場合、アクティブなスキルグループまたはプレジジョンキューは、タスクがキューイングされた先のスキルグループまたはプレジジョンキューです。
- 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。

- 新しいアウトバウンドコール（AgentOutCalls または InternalCalls）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 選択スキルグループか、エージェントに定義されている最初のスキルグループです。

エージェントは、複数のチャットセッションなど、一度に複数のタスクを処理するように構成できます。これらのエージェントについてレポートする場合は、MRD の [対応可能 (Available)] と、[エージェントの状態 (Agent State)] 列の両方から状態情報を収集します。

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

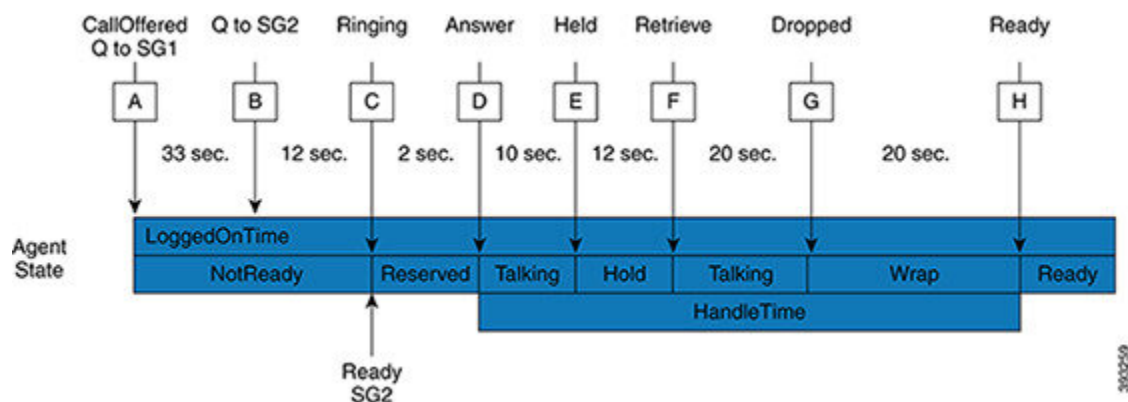
- エージェントが MRD 内の 1 つのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止中の場合、そのエージェントは同じ MRD 内のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止状態になります。
- エージェントが 1 つのスキルグループまたはプレジジョンキューで対応可能、後処理後待受、予約済み、保留/一時停止の場合、そのエージェントは同じ MRD 内の他のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューで他スキルビジー状態になります。

エージェント状態とタスク状態の関係

エージェントの状態時間は、コールやタスクが終了したかどうかに関係なく、インターバル境界でレポートされます。コールおよびタスクの状態時間は、タスクが終了した時点でだけレポートされます。ラップアップが完了すると、コールまたはタスクは終了します。

次の図は音声コールの場合のエージェント状態とコール状態の相関関係を示しています。エージェントの予約時間には、ネットワーク時間とオファー/呼び出し時間が含まれます。ネットワーク時間とは、コールがエージェントの電話機またはデスクトップに到達するまでに要した時間です。オファー/呼び出し時間とは、コールがエージェントの電話機を呼び出した時間、またはエージェントのデスクトップ上で待機した時間です。

図 1: エージェント状態とタスク状態の関係



1. コールが着信し、SG1 に対してキューイングされます (A)。その 33 秒後、コールは SG2 のエージェントに対してもキューイングされます (B)。

2. コールは、さらに 12 秒間 SG1 と SG2 のキューに残り、その後 SG2 で対応可能となるエージェントにルーティングされます (C)。
3. コールがエージェントの電話機を呼び出し (C)、エージェントによって応答されます (D)。エージェントは、10 秒間通話してからコールを保留にします (E)。
4. 12 秒後にエージェントがコールを取り (F)、20 秒間通話します。
5. (G) でコールがドロップされ、結果としてエージェントがラップアップ状態になり、コール後の作業を 20 秒間実行します。これが完了した時点で、エージェントは対応可能になります (H)。
6. 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、そのコールのラップアップが完了するまでレポートに表示されません。

マルチセッション MRD のエージェント状態の階層

タスクでのエージェントの状態によって、スキルグループまたはプレジジョンキューでのエージェントの状態が決まります。スキルグループまたはプレジジョンキューでのエージェントの状態によって、MRD でのエージェントの状態が決まります。たとえば、スキルグループ A のタスクでエージェントがアクティブな場合、スキルグループ A でのエージェントの状態はアクティブになります。スキルグループ A が属している MRD でのエージェントの状態もアクティブになります。

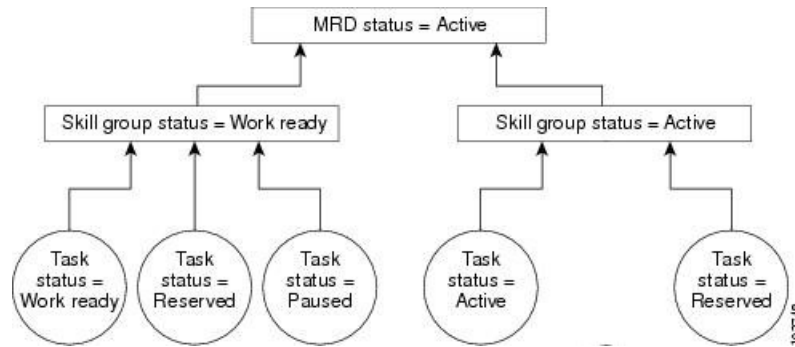
チャットなどの非音声タスクに対応するエージェントは、同じ MRD で複数の同時タスクを処理するように構成できます。これらのエージェントには、1 つのスキルグループまたはプレジジョンキュー、あるいは同じ MRD 内の複数のスキルグループまたはプレジジョンキューから、複数のタスクがルーティングされる可能性があります。このような場合は、状態の階層によって、スキルグループまたはプレジジョンキューと MRD におけるエージェントの全体的な状態が決まります。

エージェント状態の階層は次のようになっています。

1. 中断 (Interrupted)
2. アクティブ
3. 後処理後待受
4. 一時停止 (Paused)
5. 予約済み
6. 他スキル ビジー (Busy Other) (同じ MRD の別のスキルグループに関して)
7. 非アクティブ

次の図を検証してみます。

図 2: スキルグループと MRD におけるエージェントの状態の階層



前の図では、エージェントはチャット MRD 内の 2 つのスキルグループに属しています。エージェントは、各 MRD で最大 5 個の同時チャットタスクに対応するように構成されています。

最初のスキルグループでは、エージェントは 3 個のタスクの作業を行っていて、これらのタスクに対するエージェントの状態は、後処理後待受、リザーブ、および一時停止になっています。このとき、スキルグループでのエージェントの全体的な状態は後処理後待受になります。これは、状態の階層において後処理後待受が予約済みや一時停止よりも上位にあるためです。

2 番目のスキルグループでは、エージェントが 2 個のタスクの作業をしていて、これらのタスクに対するエージェントの状態はアクティブおよびリザーブになっています。スキルグループでのエージェントの全体的な状態はアクティブになります。これは、状態の階層においてアクティブが予約済みよりも上位にあるためです。

MRD でのエージェントの全体的な状態はアクティブになります。これは、状態の階層においてアクティブが後処理後待受よりも上位にあるためです。

エージェントの状態を表示するレポート

エージェントの状態に関する情報は、次のレポートで表示されます。

- Unified IC エージェント チーム状態数 - リアルタイム
- Unified IC エージェント - リアルタイム全フィールド
- Unified IC エージェント チーム - リアルタイム全フィールド

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され、テキストコードではなく対応する数値として履歴レポートに表示されます。たとえば、理由コード 1 が「シフト終了」と等しい場合、エージェントがこのログアウトの理由を選択したとすると、レポートには「1」と表示されます。

デスクトップで構成されたコードに加えて、ソフトウェアによってエージェントがログアウトされると、いくつかのコードが自動的に生成されます。次の表で、Webex CCE に用意されているこれらの組み込みのログアウト理由コードについて説明します。



- (注) エージェントのログアウト理由コードがACDでサポートされているかどうかを確認するには、『ACD 補足ガイド』を参照してください。

表 5: エージェントのログアウト理由コード

組み込みの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	エージェントは、スーパーバイザによって Finesse からログアウトされました。
50002	CTI コンポーネントで障害が発生したため、エージェントがログアウトされました。原因として、エージェントデスクトップアプリケーションが終了したか、ハートビートがタイムアウトになったか、CTI サーバや CTI サーバクライアント (Finesse など) で障害が発生した可能性があります。
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。

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、エージェントの休憩回数が適切かどうか、および休憩の長さが適切かどうかを特定するために役立ちます。

一部のレポートには、理由コードのテキスト（構成されている場合）と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)]状態に入り、理由コードとして[休憩 (Break)]「」を選択した場合、このコードにテキストが構成されていれば、レポートには「休憩 [1] (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。

ユーザ定義の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 (Not Ready)]に設定される状況で使用される組み込みの待受停止理由コードもあります。次の表で、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。

Webex CCE には、定義済みの待受停止理由コードはありません。

表 6: 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ず)。
-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の状態を変更しました。
50001	CTI 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 コンポーネントで障害が発生したため、エージェントがログアウトされました。原因として、エージェントデスクトップアプリケーションが終了したか、ハートビートがタイムアウトになったか、CTI サーバや CTI サーバクライアント (Finesse など) で障害が発生した可能性があります。

組み込みの待受停止理由コード	説明
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。
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	周辺機器でマルチラインエージェント制御が有効になっていて、マルチラインエージェントの動作がエージェントの状態に影響を与えるように構成されている展開では、非 ACD 回線で通話している間、エージェントはこのコードで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	エージェントが PG 静的デバイスターゲットと同じダイヤル番号 (DN) を使用する動的デバイスターゲットにログインしたため、このエージェントはログアウトされました。 (注) デバイスターゲットは廃止されています。代わりにエージェントターゲットルールを使用してください。
50040	コールに失敗したため、モバイルエージェントはログアウトされました。
50041	モバイルエージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにコールが失敗したため、このモバイルエージェントの状態は待受停止に変更されました。
50042	常時接続モードの使用で、電話回線が切断されたため、モバイルエージェントはログアウトされました。
50041	エージェントの電話回線がビジーでコールが失敗したため、この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は待受停止に変更されました。
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。

組み込みの待受停止理由コード	説明
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、組み込みの待受停止理由コードには、理由コードのテキストが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してテキストコードを表示するには、理由コードリストツールに、組み込みの理由コードと関連テキストを入力します。たとえば、待受停止理由コード32767に「無応答時リダイレクト」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イネーブルになっています。
 - Webex CCE 展開では、『ACD 補足ガイド』を参照して、待受停止理由コードが ACD でサポートされていることを確認してください。

エージェント待受停止理由コードを表示するレポート

次のレポートには、待受停止コードに関する情報と、待受停止として経過した時間が含まれます。

- Unified IC (Intelligence Center) エージェントスキルグループ - リアルタイム全フィールド
- Unified IC エージェント - 待受停止詳細

アウトバウンドオプションキャンペーンに関するエージェントレポート

キャンペーンごとのエージェントレポートの場合、アウトバウンドオプションはスキルグループによってグループ化された情報を含む、コンタクトセンターのアウトバウンドエージェントアクティビティを正確に表すレポートテンプレートを提供します。

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を受信して配置します。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。

タスクのタイプ

タスクには、内部または外部と、着信または発信があります。

- **内部タスク**とは、エージェントに対して、同じ ACD (Webex CCE の場合) または同じ クラスタ (Webex CCE の場合) 上の別のユーザから発信されたコールです。
- **外部タスク**とは、スイッチ外から発信され、音声ゲートウェイまたはメディアルーティング PG を通過するコール、あるいはエージェントに対して別の ACD またはクラスタ上のユーザから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。
- **着信タスク**とは、エージェントが受信するタスクで、通常はインGRESSゲートウェイから発生します。マルチチャネルタスクは常に着信です。
- **発信タスク**とは、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。

エージェントは、音声コールの場合にのみ、コンサルティングコールの発信と会議コールへの参加を行うことができます。

エージェントは、タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションから Webex CCE にルーティングされた音声コールと非音声タスクを転送できます。エージェントは、非音声の Enterprise Chat and Email タスクを転送することはできません。

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とそれらのタスクのレポート方法について説明します。

表 7:タスクのタイプ

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
受信直接/内部	<p>受信直接タスクは、エージェントの内線に直接到達するタスクです。これらのコールは内部（同じACD内のエージェントまたはデバイス）、または別のスイッチからのネットワーク内部のいずれかになります。</p> <p>このコールタイプの例として、スクリプトを経由せずに別のエージェントから直接転送されるコールや、エージェント間コールの結果として発生するコールがあります。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval履歴データベース テーブルの [InternalCallsRcvd] フィールドに保存されます。</p>	内部受信
発信外部	<p>エージェントは、これらのコールを内線から開始します。コールはスイッチ外または音声ゲートウェイ経由で発信されます。発信外部タスクは常に音声タスクです。</p> <p>コンサルタティブコール、会議発信コール、転送発信コールは、スイッチ外で発信した場合、または別のサイトのリモートエージェントの内線番号に発信した場合、発信外部コールと見なされます。</p> <p>エージェント間ダイヤルは、宛先のエージェントに到達するためにコールをスイッチ外で発信する必要がある場合、コールを開始するエージェントにとって外部発信となります。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval履歴データベース テーブルの [AgentOutCalls] フィールドに保存されます。</p>	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	<p>これらのコールは、エージェントの内線から、ACD 内の別の内線またはネットワーク内の別の ACD に向けて開始されます。発信内部タスクは常に音声タスクです。</p> <p>コンサルティブ コール、会議発信コール、および転送発信コールは、それらのコールが別のデバイスに発信された場合、発信内部コールとしてカウントされます。デバイスは、別のエージェントの回線または VRU への他の内線になります。</p> <p>エージェント転送コールは、接続先エージェントが発信元エージェントと同じ ACD 上に存在する場合は、コールを開始するエージェントにとっては発信内部コールとなります。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [InternalCalls] フィールドに保存されます。</p>	内部発信タスク
Webex CCE/ACD コール	<p>Webex CCE または ACD がエージェントにルーティングするすべてのコール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベース テーブルの [CallsHandled] フィールドに保存されます。</p> <p>(注) [処理済み (Handled)] フィールドには、転送されたコール、会議に追加されたコール、コンサルティブコール、エージェントにルーティングされたアウトバウンドオプションコールなど、すべての ACD コールと Webex CCE コールが含まれます。</p> <p>[処理済み (Handled)] は、ルーティングされたタスクの全体像を提供します。[転送受信 (Transfer In)] や [会議発信 (Conf Out)] などの他のレポート列は、タスクの処理方法に関する詳細を示します。アウトバウンドオプションの結果の詳細については、アウトバウンド履歴レポートおよびアウトバウンドリアルタイムレポートを参照してください。</p>	処理済み

タスクのタイプ	説明	レポートされる項目
転送受信	<p>1人のエージェントに別のエージェントから転送されるコールです。再ルーティングのためにエージェントによって CVP にブラインド転送されたコールは、再ルーティングされたコールを受信したエージェントのこの列にカウントされます。</p> <p>(注) 再ルーティングのために IP-IVR またはその他のベンダー IVR に転送されたコールは、再ルーティングされたコールを受信したエージェントのこの列には含まれません。それらのコールは新規の受信コールとして表示されます。</p> <p>ブラインド転送されたサードパーティ製マルチチャンネルアプリケーションの非音声タスクも、再ルーティングされたタスクを受信したエージェントのこの列にカウントされます。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [TransferredIn] フィールドに保存されます。</p>	転送受信
転送発信	<p>エージェントから転送されたコール。エージェントは、受信コールと発信コールの両方を転送できます。</p> <p>エージェントから転送されたサードパーティ製マルチチャンネルアプリケーションの非音声タスクも、この列にカウントされます。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [TransferredOut] フィールドに保存されます。</p>	転送発信
コンサルティング	<p>エージェントが別のコールを保留にしている間に、別のエージェントまたはスーパーバイザに問い合わせを行ったコール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConsultativeCalls] フィールドに保存されます。</p>	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	<p>着信した会議コール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConferencedInCalls] フィールドに保存されます。</p> <p>(注) ブラインド会議の場合、このフィールドは、IVR へのブラインド会議コールに別のエージェントが応答したときに更新されます。再ルーティングのために IP-IVR またはその他のベンダー IVR に転送されたコールは、再ルーティングされたコールを受信したエージェントのこの列には含められません。それらのコールは新規の受信コールとして表示されます。</p>	会議受信
会議発信	<p>発信した会議コール。</p> <p>これらのコールのデータは、Agent_Skill_Group_Interval 履歴データベーステーブルの [ConferencedOutCalls] フィールドに保存されます。</p>	会議発信

タスク時間

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 テーブルに次のように記録されます。

- Webex CCE でルーティングされたタスクおよび ACD でルーティングされたタスク：これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに回答したときに開始され、エージェントがラップアップを完了したときに終了します。この時間は [HandledCallsTime] フィールドに保管されます。
- 着信ダイレクトタスク：これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに回答したときに開始され、タスクが切断されたときに終了します。この時間は [InternalCallsRcvdTime] フィールドに保管されます。
- 外部発信タスク：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ときに開始され、タスクが切断されたときに終了します。この時間は [AgentOutCallsTime] フィールドに保管されます。
- 内部発信タスク：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ときに開始され、タスクが切断されたときに終了します。この時間は [InternalCallsTime] フィールドに保管されます。
- 転送着信タスク：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回答したときに開始され、タスクが切断されたときに終了します。この時間は [TransferredInCallsTime] フィールドに保管されます。

- 転送発信タスク：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化したときに開始され、転送が完了したときに終了します。この時間は [TransferredOutCallsTime] フィールドに保管されます。
- コンサルティブタスク：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化したときに開始され、ターゲットエージェントがタスクに回答して保留中のタスクが復元されたとき（コンサルティブコールのドロップ）、またはコンサルト先が離脱したときに終了します。この時間は [ConsultativeCallsTime] フィールドに保管されます。
- 会議着信タスク：これらのタスクの時間は、エージェントがタスクに回答したときに開始され、タスクが切断されたときに終了します。この時間は [ConferenceInCallsTime] フィールドに保管されます。
- 会議発信タスク：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化したときに開始され、エージェントが会議コールから切断し、スーパーバイザがコールから離脱したときに終了します。この時間は [ConferenceOutCallsTime] フィールドに保管されます。

レポートでは、異なるコールタイプの時間のデータが重なっていることがあります。データの重なりが生じるのは、ACD で直接エージェントにルーティングされたタスクやコールなどの着信タスクが、転送着信や会議着信になる場合があるためです。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、着信コールの転送や会議を着信と発信の両方向に実行できます。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。

エージェントのタスク処理を表示するレポート

Unified IC エージェント - 履歴全フィールド レポートには、待受停止コードに関する情報と待受停止として経過した時間が含まれます。

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スキルグループで複数のメディアに対応できるため、通常、1つのスキルグループのタスク処理にすべての時間を費やしているわけではありません。スキルグループとメディアで作業するエージェントを基準として必要なスタッフを調べるのが難しい場合があります。

レポートテンプレートには2種類の統計があり、特定のスキルグループについて、エージェントがどのように活用されているか、インターバルの間に実行される作業量を処理するにはフルタイムのエージェントが何人必要かを詳しく確認できます。

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)

使用率 (レポートでは [%稼働率 (%Utilization)]) は、スキルグループ内でエージェントがどの程度活用されているかを示します。このメトリックはレポートで計算され、エージェントがスキルグループ内のコールの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になっていた合計時間で除算して算出されます。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、エージェントがログオン期間の 20 分をコールの処理に費やし、40 分間コールを処理できる状態だった場合、使用率は 50% になります。

フルタイム相当 (レポートでは [FTE]) は、スキルグループについて、そのインターバルの間に作業を完了するために必要なフルタイムのエージェントの数を示します。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、30 分のインターバルの間に、エージェントが合計 3 時間をタスクの処理に費やした場合、インターバル中のタスク処理の FTE は 3 時間 / 0.5 時間、つまりフルタイム 6 人分になります。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。

使用率と FTE メトリックを表示するレポート

次のレポートには、稼働率と FTE に関する動作情報が含まれます。

- エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド
- Peripheral スキルグループ - 履歴全フィールド レポート
- Peripheral スキルグループ - リアルタイム全フィールド レポート
- 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のインターバル全フィールド



第 6 章

スキル グループ

- [エンタープライズ スキル グループ \(47 ページ\)](#)
- [\[デフォルトのスキルグループ \(Default Skill Group\) \] \(47 ページ\)](#)
- [スキル グループの操作に関するレポート \(49 ページ\)](#)
- [スキルグループ内のエージェントアクティビティに関するレポート \(51 ページ\)](#)
- [アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポート \(51 ページ\)](#)

エンタープライズ スキル グループ

エンタープライズ スキル グループは、異なる Peripheral 上のスキル グループのコレクションを作成する、設定済みエンティティです。

たとえば、Boston_Sales というスキル グループをある Peripheral に設定して、NewYork_Sales というスキル グループを別の Peripheral に設定する場合があります。さらに、Enterprise_Sales というエンタープライズ スキル グループを作成できます。

Webex CCE 環境では、エンタープライズスキルグループを構成すると、すべての ACD にわたるスキルグループに関するレポートを作成して、エンタープライズビューを提供できます。

Webex CCE が親の Webex CCE システムに対する IP ACD として動作する Cisco Contact Center ゲートウェイ展開を使用している場合は、Webex CCE システム上のどのスキルグループを親レベルのエンタープライズスキルグループにグループ化するかを決定します。



(注) 同じ Peripheral のスキル グループをエンタープライズ スキル グループに加えると、レポートの一部のメトリックが二重にカウントされることになります。

[デフォルトのスキルグループ (Default Skill Group)]

デフォルトのスキル グループは、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。

エージェントごとにデフォルトのスキルグループを構成できます。デフォルトのスキルグループが設定されていない場合は、システムによって自動的に作成されます。デフォルトスキルグループの Peripheral 番号は 0 です。

レポートにおけるデフォルトのスキルグループのロール

デフォルトのスキルグループは、次の状況で情報をキャプチャします。

- コールが Webex CCE ルーティングスクリプトによってルーティングされない場合
- 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、エージェントがエージェントキューイング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

デフォルトスキルグループを使用すると、次の利点があります。

- サービスおよびコールタイプレポートには Webex CCE でルーティングされたコールだけが含まれるため、エージェント/スキルグループレポートと、サービスおよびコールタイプレポートを対比できます。さらに、
- エージェントおよびスキルグループレポート内で、Webex CCE でルーティングされなかったコールを分離/識別できます。

デフォルトのスキルグループの統計は、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）によって影響を受けます。

Webex CCE システムでマルチチャネルオプションを展開している場合は、構成されたメディアルーティングドメインごとにデフォルトのスキルグループが作成されます。

新規コールによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

すべての直接発信コールおよび直接受信コールが新規に発生した場合、デフォルトのスキルグループのコール統計は、次のフィールドが増加します。

- 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アウトバウンドコールを作成する場合、そのコールはデフォルトのスキルグループに属性付けされません。これは、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に属性付けされます。

- 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。

エージェント間のダイヤリングによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

スクリプト内でエージェント転送ノードを使用するエージェント間ダイヤリングも、デフォルトのスキルグループに影響します。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。デフォルトのスキルグループである InternalCallsReceived は、エージェント間のコールを受信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。

転送コールおよび会議コールによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

デフォルトのスキルグループは、転送コールと会議コールの影響も受けます。Webex CCE でルーティングされたコールを、エージェント A がスクリプトを使用せずに直接別のエージェントへの転送または会議にした場合、エージェント A の OutgoingExternal または OutgoingInternal は、Webex CCE でルーティングされたコールのスキルグループに対して増加します。ただし、エージェント B の IncomingDirect コールは、デフォルトのスキルグループに計上されます。

Webex CCE Webex CCE でルーティングされたコールを、エージェント（エージェント A）が、エージェント転送ノードのある転送または会議スクリプトにアクセスするダイヤル番号への転送または会議にした場合、エージェント A の OutgoingExternal または OutgoingInternal は、Webex CCE でルーティングされたコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の IncomingDirect コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

既存のコールが存在しない場合、デフォルトのスキルグループは、緊急アシストコールおよびスーパーバイザアシストコールに対しても増加します。

スキルグループの操作に関するレポート

スキルグループテンプレートを使用すると、操作について深く理解したり、あるスキルグループが他のスキルグループと比較してどのように実行されるかを確認したり、ルーティングスクリプティングと設定によりコールが均等に分散されるかどうかを追跡したりできます。

- Unified ICM 環境では、サブスキルグループが設定されている場合に、基本スキルグループのみに対するデータを選択し、レポートできます。



(注) サブスキルグループを設定した場合は、サブスキルグループからのデータが基本スキルグループに自動的にロールアップされます。

- Webex CCE で特定の 1 つの周辺機器に関連付けられた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の割り当てごとにコール統計をレポートできます。
- エンタープライズスキルグループについてレポートできます。エンタープライズスキルグループは、複数の Peripheral でマップされたスキルグループのコレクションです。同じ Peripheral のスキルグループをエンタープライズスキルグループに分けると、レポートの一部のメトリックが重複してカウントされることがあります。



(注) 複数のスキルグループのエージェントについては、エージェントパフォーマンスを監視するためにスキルグループテンプレート別にエージェントをツールとして使用することもできます。

スキルグループの受信コール数の計算

スキルグループでの RouterCallsOffered の完了状態は、Skill_Group_Interval テーブルの次のフィールドを使用して計算されます。

- ルータコールをエージェントに放棄
- 処理コール数
- RouterCallsDequeued
- RedirectNoAnsCalls
- RouterError
- ReserveCalls
- RouterCallsAbandQ
- RouterCallsAbandDequeued

スキルグループの操作を表示するレポート

スキルグループの動作情報を含むレポートのいくつかとして、次のようなものがあります。

- Unified IC エンタープライズスキルグループ - 履歴全フィールド

- Unified IC エンタープライズ スキル グループ - リアルタイム全フィールド
- Unified IC Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド
- Unified IC Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド

スキルグループ内のエージェントアクティビティに関するレポート

スキルグループとは、同じタイプの要求を処理できる共通の能力を持つ、1つのコンタクトセンター内のエージェントの集まりです。たとえば、同じ言語を話すエージェントや、請求に関する問い合わせに対応できるエージェントの集まりなどです。

エージェントは、0 個、1 個、またはそれ以上のスキルグループのメンバーになることができます（周辺機器に依存）。最大数は で指定されます。

スキルグループのレポートを作成し、エージェントのアクティビティ（たとえば通話中のエージェント数、応答可能なエージェント数、または特定のスキルグループの後処理をしているエージェント数など）を表示できます。

エージェントスキルグループレポートの作成に加えて、スキルグループレポートを使用して動作のパフォーマンスを監視することもできます。たとえば、あるスキルグループのパフォーマンスを別のスキルグループと比較したり、ルーティングスクリプトと設定によってコールが均等に分配されているかどうかを確認したりできます。

エージェントスキルグループのアクティビティを表示するレポート

エージェントに関する情報をスキルグループ別に示すレポートの一部は、次のとおりです。

- エージェント スキル グループ - リアルタイム全フィールド
- エージェントスキルグループ-履歴全フィールド
- agtskg21 : エージェント スキル グループ要約 30 分レポート
- agtskg03 : エージェント スキル グループ メディア ステータス ログアウト レポート

アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポート

キャンペーンごとのスキルグループレポートについて、アウトバウンドオプションは、コンタクトセンターのスキルグループアクティビティを正確に表すレポートテンプレートを提供します。

スキルグループレポートは、アウトバウンドおよびインバウンド エージェントのエージェント アクティビティに関する情報を提供します。

インバウンドおよびアウトバウンドの両方に対して同じスキルグループが使用された場合、キャンペーン統合レポートは、インバウンド コールおよびアウトバウンド コールの両方に対するビジネス アクティビティの統合された概要を提供します。

アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループアクティビティを表示するレポート

キャンペーンごとにスキルグループアクティビティを示すレポートの一部は、次のとおりです。

- Perskg11 : スキルグループレポート別アウトバウンド オプション (ブレンディッド エージェント) 統計情報
- Perskg12 : アウトバウンドオプション (ブレンディッド エージェント) タスク詳細パフォーマンス - スキルグループ 30 分レポート

関連トピック

[アウトバウンドオプションキャンペーンに関するエージェントレポート](#) (38 ページ)



第 7 章

エージェント チームとスーパーバイザ

- エージェント チームとスーパーバイザ (53 ページ)
- エージェント チーム レポート (53 ページ)
- スーパーバイザのアクティビティ (54 ページ)

エージェント チームとスーパーバイザ

この章では、エージェントチームとスーパーバイザについて説明します。

エージェント チーム レポート

スーパーバイザは、監視するチームのエージェントに関するレポートを作成して、特定のチームのパフォーマンスをモニタできます。

チームは **Peripheral** 固有です。チームのエージェントと、そのチームに対応するスーパーバイザはすべて、同じ周辺機器に配置されている必要があります。個々のエージェントは、1つのチームにだけ割り当てることができます。

スーパーバイザとは、**Configuration Manager** で構成された特別なタイプのエージェントです。限定的なレポート権限を持ち、エージェントのレポートカテゴリと、それらのカテゴリ内で監督するチームのエージェントのデータだけを表示できます。

プライマリ スーパーバイザはエージェントチームに、0または1人選択できます。セカンダリ スーパーバイザは、各チームに複数選択できます。各スーパーバイザは、複数のチームのスーパーバイザになることができます。



(注) エージェントチームレポートを使用するには、**Configuration Manager** でチームとスーパーバイザを構成します。選択するチーム構成はユーザ次第です。ACD 構成を使用することができます。ACD レポートを使用して、エージェントチームを監視することもできます。

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、デスクトップ上でスーパーバイザ機能を利用できます。レポートを使用すると、スーパーバイザが割り込み機能と代行受信機能を使用する必要があったのはいつかを確認できます。



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

割り込み (Webex CCE)

スーパーバイザがデスクトップへの割り込み機能をアクティブにすると、エージェントのデスクトップはスーパーバイザへの会議を完了し、スーパーバイザがコールに参加できるようになります。エージェントとエージェントとスーパーバイザの両方について、エージェントスキルグループテーブルとスキルグループテーブル内で次のフィールドの値が増加します。



(注) Webex CCE を VRU として展開した場合、割り込みのデータは収集されません。

表 8: スーパーバイザの介入

コールのルーティング先となったエージェントのスキルグループで増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトスキルグループで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 (Webex CCE)

スーパーバイザがコールの代行受信 (引き継ぎ) を行うことにした場合、スーパーバイザは [代行受信 (Intercept)] デスクトップボタンをアクティブ化します。この割り込みにより、エージェントが会議から切断され、スーパーバイザがコールを引き継ぐことができます。代行受信の操作中には、エージェントスキルグループテーブルとスキルグループテーブルの両方について、以下のフィールドが増加します。



(注) Webex CCE を VRU として展開した場合、代行受信のデータは収集されません。

表 9: スーパーバイザの代行受信

コールのルーティング先となったエージェントのスキルグループで増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトスキルグループで増加するフィールド
InterceptCalls	InterceptCalls

エージェントについては、[代行受信 (Intercept)] レポートフィールドにコールがレポートされます。スーパーバイザについては、[代行受信 (Intercept)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

エージェントチームに関する情報を示すレポート

次のレポートには、エージェントチームに関する情報が含まれます。

- Unified IC エージェント チーム - リアルタイム全フィールド
- Unified IC エージェント チーム - 履歴全フィールド
- エージェントチーム状態数-リアルタイム



第 8 章

平均応答時間

- [ASA の計算方法 \(57 ページ\)](#)
- [エージェントおよびスキルグループの ASA \(58 ページ\)](#)
- [コールタイプおよびサービスの ASA \(59 ページ\)](#)

ASA の計算方法

ASA の計算方法は、レポートニング オブジェクトに関連付けられているシステムのタイプによって異なります。

表 10: ASA の計算

レポートニングオブジェクト	計算式
Skill_Group_Interval	$\text{Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$
CallType_Interval	$\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_Interval.CallsHandled}$
Call_Type_Skill_Group_Interval	$\text{Call_Type_Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$
Route_Real_Time. AvgSpeedAnswerTo5	該当なし
Route_Half_Hour	$\text{Route_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf} / \text{Route_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf}$
Service_Real_Time Service_Real_Time. AvgSpeedToAnswerTo5	$\text{Service_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5} / \text{Service_Real_Time.CallsAnsweredTo5}$
Service_Interval. AnswerWaitTime Service_Interval. AvgSpeedToAnswer	該当なし

レポートオブジェクト	計算式
プレジジョンキューの ASA	$\text{Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$



(注) ASA の計算方法は、レポートオブジェクトに関連付けられているシステムのタイプによって異なります (Webex CCE)。次の表に計算方法を示します。X は、値が計算に含まれることを示します。

表 11: ASA の計算

	Call_Type_Skill_Group	Call_Type_Interval	Skill_Group_Interval (Unified ICM)	Skill_Group (Webex CCE)	Service_Interval (Unified ICM)	Service_Interval (Webex CCE)
遅延時間/スイッチ時間				ネットワーク遅延を含む	X	ネットワーク遅延を含む
ローカルキュー時間	X	X	X	使用不可	X	使用不可
ネットワークキュー時間	SG 時間	X	X	SG 時間		X
呼び出し時間	X	X	X	X	X	X
ネットワーク遅延時間	X	X	X			

エージェントおよびスキルグループの ASA

エージェント。 エージェントに対する ASA は、PG レベルで計算されます。

エージェントがコールに対応可能になると、Webex CCE によって内部キューイング時間が PG に送信されます。PG は、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間を合計し、これをエージェントスキルグループテーブル内の AnswerWaitTime に追加します。次に AnswerWaitTime は、エージェントの CallsAnswered で除算されます。

スキルグループ。 スキルグループに対する ASA は、PG レベルで計算されます。

Webex CCE エンタープライズキューイングでは、エンタープライズキューでの経過時間は AnswerWaitTime の計算に使用されません。計算には、ACD キュー時間のみが含まれます。

ACD キューイングの場合、キュー時間は、ACD から受信されたイベントに基づいて、PG によってレポートされます。

次の例を検討します。

- コールがスキル グループ X でキューイングされている。
- 時刻 T に、コールはその後時刻 T + 30 秒にスキル グループ Y でキューイングされる。
- スキル グループ Y でエージェントがコールに応答する前に、さらに 10 秒経過する。

この場合、内部キューイング時間は 40 秒になります。これはコールがキューイングしていた合計時間ですが、コールがスキル グループ Y でキューイングしたのは 10 秒間だけです。

エージェントの PG は、内部キュー時間、呼び出し時間、ネットワーク時間を追加してコールの合計 AnswerWaitTime を作成し、これをスキル グループ テーブル内の AnswerWaitTime に追加します。次に、AnswerWaitTime は、スキル グループの ASA を得るために Skill Group テーブル内の CallsAnswered で除算されます。

プレジジョンキュー。プレジジョンキューに対する ASA は、プレジジョンキューに関連付けられた PG 全体にわたってスキルグループを合計することで計算されます。

エージェントの ASA を示すレポート

次のレポートは、エージェントとスキルグループに関する ASA 統計を表示します。

- Unified IC Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド
- Unified IC Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド

コールタイプおよびサービスの ASA

コールタイプの ASA は、AnswerWaitTime を CallsAnswered で除算して算出されます。

コールタイプ ASA は、コールがトランスレーションルーティングされる場合にのみ適用され、エンタープライズキューでの経過時間と ACD キューでの経過時間を含みます。

サービスの ASA は、周辺機器から報告された AnswerWaitTime に基づいて計算されます。この値には、コールが提供されてからコールに応答するまでの ACD での経過時間が含まれます。エンタープライズキューが使用されている場合、サービスにレポートされる ASA にはエンタープライズキューでの経過時間は含まれません。

コールタイプとサービスの ASA を表示するレポート

次のレポートには、ASA 統計情報が含まれます。

- Unified IC コールタイプ - 履歴全フィールド



第 9 章

無応答時リダイレクト

- [RONA のガイドライン](#) (61 ページ)
- [システム PG での RONA](#) (62 ページ)
- [RONA メトリックレポート](#) (63 ページ)

RONA のガイドライン

無応答時リダイレクト (RONA) を使用して無応答コールに応答する場合、音声コールについて正確で有用なデータを取得するには、次のガイドラインに従ってください。

- ルーティング スクリプト内では、ターゲットの再クエリー オプションを有効にするように計画します。ターゲットの再クエリーは、キュー、エージェント キューイング、ラベル、選択、およびルート選択の各ノードで使用できます。
- 新しい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るまでに、コールが呼び出しを行う時間を決定および設定します。

コールの呼び出し時間を決定するときは、RONA コールがサービスレベルに与える影響を考慮します。RONA コールがサービス レベルにマイナスの影響を与えるようにする場合には、リダイレクトされる前にコールが呼び出しを行う時間をサービスレベルのしきい値の時間より長くする必要があります。

- 無応答の呼び出し時間内にエージェントが応答しなかったコールをリダイレクトするためにダイヤルする番号を構成します。無応答ダイヤル番号は、Configuration Manager の Agent Desk Settings ツールで設定します。
- RONA 状態用の別のコール タイプを作成して、このコール タイプを無応答ダイヤル番号に関連付けるように計画します。

このように別のコールタイプを使用すると、応答されなかったコールを高優先順位でキューイングするスクリプトにリダイレクトできます。また、RONA コール タイプのアクティビティに関するレポートを作成することもできます。このコールタイプのデータを確認すると、無応答時にリダイレクトされたコールの数を把握できます。このコールタイプのデータを確認すると、コールが最終的にどのように処理されたかを把握できます。

- RONA コール タイプに関連付ける別のスクリプトを作成するように計画します。

無応答時リダイレクト用のスクリプトでは、高優先順位でコールをキューイングします。最初のスクリプトで指定されたコール変数は、2 番目のスクリプトにも渡されるため、必要であればこれらの変数を使用できます。

再クエリー後にスクリプトのコールタイプを変更して、スクリプト内で必要なコールへのパスを作成します。

タスク ルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションで Webex CCE にルーティングされた非音声タスクについて、無応答時リダイレクト (RONA) を使用して無応答タスクに回答する場合は、次のガイドラインに従ってください。

- ルーティングスクリプト内では、ServiceRequested コール変数を使用して RONA タスクを識別するように計画します。このコール変数は、タスク ルーティングで RONA が発生すると 3 に設定されます。RONA となったタスクの優先順位を上げて、キューの先頭に移動させることができます。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスク ルーティングのスクリプト情報については、『*isco Unified ICM/Contact Center Enterprise* スクリプティングおよびメディア ルーティング ガイ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>) を参照してください。

- タスクが新しい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るまでにエージェントのデスクトップで待機する時間を指定するには、MRD の [開始タイムアウト (Start Timeout)] 設定を構成します。この設定は、Webex CCE Administration メディアルーティングドメインツールに含まれています。

RONA コールがサービスレベルに与える影響を考慮します。RONA コールがサービスレベルにマイナスの影響を与えるようにする場合には、リダイレクトされる前にコールが呼び出しを行う時間をサービスレベルのしきい値の時間より長くする必要があります。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスク ルーティングの構成手順については、『*Cisco Unified Contact Center Enterprise* 機能ガイド』を参照してください。
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>

システム PG での RONA

Webex CCE 環境では、無応答時リダイレクトコールによる周辺機器テーブル (Peripheral Real Time および Peripheral Interval) の更新が、システム PG のある Webex CCE 展開とは異なる方法で行われます。

次の例を検討します。

受信 ACD コールがエージェントに送られますが、エージェントが応答しません。RONA コールは IVR にリダイレクト (RONA) され (スキルグループにキューイングされ)、後で別のエージェントが応答します。

システム PG を使用しない Webex CCE 展開では (Unified CVP サポートがあってもなくても)、CallsOffered フィールド (Peripheral_Interval および Peripheral_Real_Time の CallsOffered と CallsOfferedToday) が 2 回更新されます。

- コールが最初に到着したときに、CallManager Peripheral の Peripheral CallsOffered メトリックが増加します。
- コールが IVR に送られたときに、IVR Peripheral のメトリックが増加します。

システム PG のある Webex CCE 展開では、このメトリックはコールが最初に着信したときのみ更新されます。

システムの VRU として Unified IP-IVR または Unified CVP のどちらをインストールするかに応じて、この機能の実装形態は異なります。

RONA メトリックレポート

Webex CCE では、無応答時リダイレクトのメトリックが ACD から直接報告されます。



第 10 章

コールタイプおよびサービス

- [コールタイプおよびサービスタイプレポート \(65 ページ\)](#)
- [コールタイプ \(66 ページ\)](#)
- [コールタイプ レポートリング \(70 ページ\)](#)
- [サービス \(75 ページ\)](#)

コールタイプおよびサービスタイプレポート

サービスおよびコールタイプレポートで提供される主な統計情報には、次が含まれます。

- 平均応答時間 (ASA)
- 受信、処理、および放棄されたコールの数
- 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
- サービスレベル目標が達成されているかどうか
- 発信者が転送されたかどうか
- ビジー信号を聞いた発信者の数
- エラーが発生したコール数

スキルグループレポートとエージェントレポートでは、これらの同じメトリックの多くが提供されます。たとえば、ASA、平均処理時間、放棄、リダイレクト、処理されたコールが含まれます。コールタイプレポートとサービスレポートでは、これらのメトリックが、カスタマーエクスペリエンスをより全体的に把握できる形式で表示されます。コールタイプレポートは、アプリケーションごとに整理された統計を確認するためにも役立ちます。

コールタイプ

コールタイプとは、受信コールのカテゴリです。Call Routingr は、コールタイプに基づいて、コールを最終的に適切なエージェントに転送するルーティングスクリプトを選択します。コールタイプごとに、どのルーティングスクリプトを実行するかがスケジュールされています。

コールタイプは、最も高いレベルのレポートエンティティであり、Peripheral から独立しています。

コールタイプには、音声（電話）と非音声（電子メールやテキストチャットなど）の2種類があります。

- 音声コールタイプは、最初にダイヤル番号（DN）で分類され、さらに必要に応じて発信者入力番号（CED）と発信側回線 ID（CLID）で分類されます。
- 非音声のコールタイプは、最初にスクリプトセクタによって分類されます。ビジネスチャットおよびEメールでは、必要に応じてコールタイプをアプリケーション文字列1および2で分類することもできます。

顧客のエクスペリエンスが反映された統計のレポートを作成するには、発信者のニーズを反映するコールタイプを作成し、コール中に必要に応じてコールタイプを変更します。



(注) 提供するコール処理ごとに別のコールタイプを設定すると、大半のカスタムレポートの必要性をなくすことができます。



- (注)
- コールタイプは ACD や PG にまたがることはできません。システムが Webex CCE コンポーネントとレガシー ACD の両方を使用している場合は、ACD と Webex CCE コンポーネント用に別々のコールタイプを作成します。
 - ソフトウェアは、複数のスキルグループに同時にコールを提供できるルーティングを許可します。Call_Type_Skill_Group_Interval テーブルは、特定のスキルグループに関連付けられたコールタイプの詳細を記録します。このテーブルから生成されたレポートは、スクリプトがコールをどのようにルーティングしたかと、その他のコール処理の問題を示しています。
 - コールタイプスキルグループの制限を超えた場合、システムはコールタイプスキルグループレコードを作成または報告しません。この制限を超えても、コンタクトのルーティングは続行されます。

コールタイプのガイドライン

レポートニングのニーズに合ったコールタイプを検討し、提供するコール処理のタイプごとに個別のコールタイプを構成します。

導入モデル、スクリプト、キュー、およびコールがトランスレーションルーティングされるかどうかに基づいて、次のようなコールタイプを定義できます。

- コールセンターについて企業レベルのルーティング統計を提供します。たとえば、さまざまな周辺機器にルーティングされたコールの数や、ルーティングエラーが発生したコールの数を取得できます。
- コンタクトセンター内で発生したアクティビティの特定のタイプに関するレポートを作成するために、コールをグループ化することができます。たとえば、応答がない場合にリダイレクトするコールまたは別のエージェントに転送されるコールに個別のコールタイプを作成する場合があります。
- セルフサービス VRU アプリケーションに関する統計をレポートします。

コールの転送および会議に関連付ける別のコールタイプを設定しますか。

設定すると、別のルーティングスクリプトで処理できます。

ネットワーク VRU セルフサービスまたは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についてレポートを作成する場合

計画する場合は、トランザクションごとに別のコールタイプを設定します。

情報収集 VRU メトリックをキューメトリックから分離する場合

分離する場合は、キューイングに別のコールタイプを設定します。

アウトバウンドオプションの使用を計画しますか。

計画する場合は、アウトバウンドオプションコール用に別のコールタイプを作成します。アウトバウンドオプションはルーティングスクリプトと物理コールを使用してエージェントを予約します。コールタイプリアルタイムレポートおよび30分レポートには、予約コールに関するデータのみが含まれ、アウトバウンドコールに関するレポートニング情報は含まれません。

RONA の状況に関連付けられる別のコールタイプを設定しますか。

別のコールタイプを構成して RONA に関連付けると、応答なしとなったコールを、その状況のために設計されたルーティングスクリプトに送ることができます。この無応答時リダイレクトのコールタイプに関するレポートを作成して、無応答時にリダイレクトされたコールが最終的にどのように処理されたかを確認できます。

また、この状況は再クエリーで処理することもできます。

エージェントチームごとに、スーパーバイザアシストおよび緊急支援スクリプトに関連付ける別のコールタイプを設定しますか。

設定すると、スーパーバイザおよびそのエージェントのチームの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にリクエストを割り当てることができる緊急アシストルーティ

ングスクリプトに、アシスタンス リクエストを転送することができます。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 コールのデータを表示できます。

コールタイプのサービスレベルを決定する場合

サービスレベルは、コールの応答目標がどの程度達成されているかを示します。

コールタイプごとに個別にサービスレベル設定を構成することも、すべてのコールタイプ向けにグローバルサービスレベルを設定することもできます。

放棄ショートコールを構成して、短時間で放棄されたコールをフィルタで除外する場合

放棄ショートコールを使用する場合は、[放棄待機時間 (Abandon Wait Time)] コールタイプを構成します。放棄待機時間内に放棄されたコールがショートコールとしてレポートされます。

放棄ショートコールを使用しない場合は、[Abandon call wait time] フィールドを空白のままにしておきます。

コールタイプについて応答および放棄されたコールをレポートするために「バケットインターバル」を定義する場合 (Webex CCE)

これらの「バケットインターバル」は、各インターバルで応答されたコールと放棄されたコールの数を示すコールタイプレポートに表示されます。バケットインターバルは、コールがいつ放棄または応答されたかを監視する場合に便利です。

コールタイプの変更

コールタイプは、コールの存続期間を通じて変更できます。さまざまなログやトランザクションのために、コールを新しいルーティングスクリプトや収集レポートメトリックに転送できます。

ルーティングスクリプト内でコールタイプを変更する理由には、次のものが含まれます。

- セルフサービスネットワーク VRU アプリケーションスクリプトでは、スクリプト内の特定のポイントでコールタイプを変更して、トランザクションの完了を示すことができます。

たとえば、顧客がセルフサービススクリプトを使用して銀行に電話をかけ、口座残高を確認したとしたら、コールタイプを変更して、口座残高のトランザクションが完了し、新しいトランザクションが開始されたことを示します。この場合は、レポートするトランザクションごとにコールタイプを作成します。

- 情報収集とキューイングのメトリックを分離するために、情報収集 VRU アプリケーションの最後にコールがキューに入ったときにコールタイプを変更できます。この場合は、情報収集アプリケーションに関連付けられたコールタイプとキューイングに関連付けられたコールタイプを作成します。

コールタイプのサービスレベル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されます。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。

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。

サービスレベルは、キューイングノードおよびLAAの選択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に対してだけ定義します。



(注) Unified CVP を使用している場合、コールタイプの変更は次の要因に左右されます。

- 単一の CVP を使用している場合、コールの各レグの TCD レコードは最後のコールタイプに関連付けられます。
- 複数の CVP および VRU を使用している場合、制御 VRU (たとえば、CVP1) は、最後の接続メッセージで更新されたコールタイプを受信します。CVP2 のコールタイプは、エージェントがコールを受信した際に関連付けられたコールタイプと同じです。
- マイクロアプリケーションのキャプチャ (CAP) を使用する際は、異なる TCD 行と複数のコールタイプが生成されます。
- コールがキューで放棄される際、コールタイプは変更されません。

コールのエンタープライズルーティングとエンタープライズレポート (Webex CCE)

Webex CCE は、コールのルートリクエストを受信すると、最初にコールタイプを決定し、そのコールタイプに対して現在スケジュールされているスクリプトを見つけて、適切な接続先 (サービス、スキルグループ、エージェント、アナウンスなど) にコールをルーティングします。

コールタイプは、コールを新しいルーティングスクリプトに転送したり、さまざまな行程やトランザクションのレポートメトリックを収集するために、コールの存続期間中に変更される場合があります。

Webex CCE ソフトウェアがエンタープライズルーティングに使用されるレガシー ACD では、レポートに適切に関連のあるメトリックが含まれるように、次の点を考慮してください。

- すべてのコールが Webex CCE ソフトウェアによってルーティングされるようにします。
- サービス制御 VRU を展開して、スキルグループ内の応答可能なエージェントを待機する間に社内でコールの処理とキューイングを行います。すべてのコールセンターについて、Webex CCE のスキルグループにコールをキューイングします (エンタープライズキューイング)。ACD キュー (サイトキュー) を使用しません。
- レガシー ACD に対するコールのルーティングにトランスレーションルートを使用します。ACD 間でコールをルーティングする場合は、常にトランスレーションルーティングを使用します。

- コールがルーティングされ、レガシー ACD で切断されたら、ACD での処理は行いません。
- エージェント コールを他のエージェント ステーションまたはエージェント ID に直接転送しないでください。代わりにポストルーティング機能を使用して、転送されたコールの処理とキューイングを行います。
- ACD での RONA 状況の処理はできる限り避けてください。代わりに、ポストルーティング機能を使用して、RONA コールを Webex CCE によってルーティングします。

関連トピック

[コールタイプの変更](#) (68 ページ)

コールタイプレポーティング

コールタイプレポートの用途は、企業のビジネスニーズに基づき、Webex CCE ソフトウェアが提供する機能をどのように使用するかに応じて決定されます。

コールタイプのレポーティングでは、Unified ICM でのサービスのレポーティングと同様に、Webex CCE のカスタマーエクスペリエンス全体が提供されます。

コールタイプレポートは次の目的で使用できます。

- エージェントが応答したコール
- VRU で放棄されたコール
- エージェントへのルーティング中またはエージェントの電話機が応答する前に放棄されたコール
- ショート コール
- 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 ルーティング処理が提供されるコール
- コールタイプまたはスクリプト変更ノードを使用して、ルーティング スクリプト内の別のコールタイプに移動したコール
- VRU へのルーティング中に放棄されたコール
- 無効なラベルを持つコール
- エージェントの電話機の無応答時に再ルーティングするコール
- ラベルノードを使用してスクリプトを終了する、監視されていないデバイス（ボイスメールなど）へのコール
- コールがトランスレーションルーティングされた際のコール処理統計情報の全コール期間のレポートの作成
- グローバルなコール処理の目的でグループ化されたコールに関するレポートの作成

- エンタープライズ キューイング統計情報に関するレポートの作成
- 異なる Peripheral ヘルパーティングされるコール数、およびルーティングエラーが発生したコール数など、コールセンターのエンタープライズ全体のルーティング統計情報の提供
- セルフサービス VRU（ネットワーク VRU が展開されている場合）の統計に関するレポートの作成
- 転送されたコールなど、特定のアクティビティに関するレポートの作成（対象のアクティビティに対してコールタイプが構成されている場合）

コールタイプレポーティングおよびアウトバウンドオプションキャンペーン

コールタイプレポーティングは、アウトバウンドオプションの予約コールやIVRコールへの転送で使用できます。ただし、ルーティングスクリプトは顧客へのアウトバウンドコールには使用されないため、コールタイプレポーティングは顧客コールには適用できません。

親/子展開でのコールタイプレポーティング

Webex CCE の親に関するコールタイプレポートは、次の情報を特定するために役立ちます。

- コールタイプによって受信された、複数の周辺機器（複数の Webex CCE の子、複数の ACD など）にルーティングされるコール数
- 異なる Peripheral にルーティングされるコール数（例：複数の子、または異なる ACD）
- ルーティングエラーが発生したコール数

ただし、コールタイプレポートを使用して親のカスタマーエクスペリエンスを測定できるシナリオは限られています。

- 親でトランスレーションルーティングを使用する場合は、特定のコールタイプレポートが、それらのトランスレーションルーティングコールに関連するカスタマーエクスペリエンスを測定するために役立つことがあります。
- 親のネットワーク VRU をネットワークキューイングやネットワークプロンプトに使用する場合は、コールタイプレポートが、VRU アプリケーションによって処理されるコールの情報を提供するために役立ちます。コールタイプレポートでは、キューイング統計も提供されます。Contact Center ゲートウェイ展開においてコールをネットワークでキューイングする場合、キューイング統計に関するレポートを取得するには、親でコールタイプレポートを使用します。キューイングされるコールの数およびネットワークキュー時間は子では使用できません。

コールタイプの受信コール数の計算

コールタイプでの CallsOffered の完了状態は、Call_Type_Interval テーブルの次のフィールドを使用して計算されます。

- 処理コール数
- エラー数
- ICRDefaultRouted
- NetworkDefaultRouted
- リターンビジー
- リターン呼出し
- ネットワークアナウンスメント
- OverflowOut
- 未完了コール
- ShortCalls
- エージェント以外にルーティングされたコール数
- RONAコール数
- リリースが返されたコール
- エージェントエラー数
- TotalCallsAband

コールタイプ レポートニ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 スクリプトへのルーティング中に放棄されたコールが、VRU への送信中にネットワークで放棄されたコールである場合。この状況の例は、Unified Communications Manager で 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た場合です。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。

発信者が放棄待機時間内に放棄した場合は、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、ショートコールと見なされる可能性があります。

オンプレミスの VRU が使用されている場合は、VRU へのルーティング中にコールが放棄される可能性はわずかしきありません。

- エージェントへのルーティング中に放棄されたコールが、エージェントデスクトップでエラーが発生したコールである場合。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。

無効なラベルを持つコールがコールタイプレポーティングに与える影響

無効なラベルとは、設定が誤っているラベルまたは見つからないラベルのことです。常にデフォルトラベルを定義することをお勧めします。設定が誤っているラベルがコールで検出されると、そのコールは少なくともデフォルトラベルに移動して処理され、コールタイプレポートに報告されます。

ラベルの設定が誤っている原因は次のものが考えられます。

- スクリプトノードで指定されたラベルがルーティングクライアントに存在しない。
- ラベルが不正なエージェントを指している。この場合、コール前のメッセージはあるエージェントに送信されますが、実際のコールは別のエージェントに送信されます。このコールは、不完全なコールとしてレポートされます。

ノードでラベルが定義されていない場合は、コールのエラー条件が発生し、エラーとしてレポートされます。

IP IVR で無応答時リダイレクトとなったコールがコールタイプレポーティングに与える影響

無応答時リダイレクトコールとは、呼び出し時間がエージェントのデスクトップ設定で定義されている無応答タイマーを超えたため、エージェントの電話からリダイレクトされるコールのことです。無応答時リダイレクトの状況では、エージェントが無応答時間内に呼び出しコールに応答しない場合に使用する、別個のコールタイプおよびルーティングスクリプトを設定します。無応答時リダイレクトスクリプトでは、コールがキューの最後にならないように、高優先順位でコールをキューイングします。

Webex CCE 環境では、無応答時リダイレクトの状況が発生すると、コールタイプの統計が次のように増加します。

- 最初のコールタイプについては、**CallsOffered** が増加します。コールがリダイレクトされた場合、**[CallsRONA]** フィールドが増加します。
- 無応答時リダイレクトのコールタイプについて、**CallsOffered** が増加するとともに、そのコールの完了に関連するフィールドも増加します。たとえば、コールが処理された場合は、**[CallsHandled]** フィールドの値が増加します。

CallsOffered はコールに対して 2 回増加するため、無応答時リダイレクトのコールには別のコールタイプを使用してください。無応答時リダイレクトのコールを別のコールタイプにすると、同じコールタイプが 2 回記録されることがなくなります。

これらのコールは、コールタイプレポートで[その他 (Other)]「」列にグループ化されます。無応答時リダイレクトコールの数は、エージェントレポートおよびスキルグループレポートでも表示できます。

CVP無応答時リダイレクトとなったコールがコールタイプレポートに与える影響

無応答時リダイレクト機能は、構成ツールのエージェントデスク設定およびCVPで構成され、エージェントがコールに回答しなかったとき、指定された秒数後にエージェントへのコールの割り当てを解除し、別のエージェントに再度割り当てるか再キューイングするものです。無応答時リダイレクトは、エージェントの電話機からコールが再ルーティングされたときに、エージェントの状態を[待受停止 (Not Ready)]に変更するためにも使用されます。エージェントデスク設定の[応答なしの呼び出し時間 (Ring No Answer time)]が経過すると、Webex CCE ソフトウェアは、エージェントをルーティングリクエストに対して対応不可に設定します。UnifiedのCVP無応答コールのタイムアウトの期限が切れると、コールは別のスキルグループまたはエージェントにルーティングするために再度照会されます。コールが再クエリーされる前にエージェントが待受停止にされないように、Unified CVPの無応答タイマーは、エージェントデスク設定の無応答時間よりも約2秒長く設定します。エージェントが回答不可能にされない場合、スクリプトによりコールが同じエージェントに再び割り当てられることがあります。



(注) セントラルコントローラが Unified CVP からの応答を待機するのは最大 30 秒であるため、Unified CVP の無応答タイムアウトは 30 秒未満にする必要があります。30 秒以内に回答が受信されない場合、コールは失敗します。

応答なしの呼び出し時間と Unified CVP の無応答タイムアウトには数秒の差があるため、エージェントが [待受停止 (Not Ready)] に設定された後も、エージェントの電話機が鳴り続けることがあります。この短い間隔中にエージェントが電話に回答した場合、コールの状況は報告されず、レポートには、エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態から直接 [アクティブ (Active)] 状態になったものとして表示されます。

ルーティングスクリプトによる無応答時リダイレクトの状況の処理方法には、2とおりの構成があります。つまり、スクリプトでは、コールが必要な場合にコールタイプを変更するか、同じコールタイプを使用し続けることができます。

無応答時リダイレクトに対するスクリプトの動作は、次のように、作成されるレポートデータに影響を及ぼします。

- コールタイプを変更する場合、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すると、コールタイプレポートで無応答時リダイレクトの発生を特定することが可能になります。たとえば、無応答時リダイレクトの場合に使用する特

定のコールタイプを作成すると、そのコールタイプにオファー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た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 (Flow Out)] フィールドが増加しているかどうかを確認できます。

- コールタイプを変更しない場合は、CallsOffered フィールドと、コールの完了に関連する CallsHandled などのフィールドが増加します。[フロー発信 (Flow Out)] は増加しません。エージェントレポートまたはスキルグループレポートを確認しなければ、コールが無応答時にリダイレクトされたかどうかを判別することはできません (カスタムレポートを書けば CallsRequeried の値を表示できます)。



- (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。

ラベルノードを終了して監視対象外のデバイスにルーティングされたコールがレポートに与える影響

ラベルノードは、音声メニュー中またはその他の状況で発信者から収集された番号により、コールを音声メール、Web アテンダント、または Webex CCE が監視していないその他のデバイスに転送するために使用します。これらのコールは RoutedNonAgent としてカウントされ、コールタイプレポートの [その他 (Other)] 「」列に表示されます。



- (注) 監視されていないデバイスにコールをルーティングするには、VRU スクリプトではなく、Webex CCE ルーティングスクリプトを使用します。VRU スクリプトを使用する場合、コールはコールタイプにおいて放棄されたものとしてレポートされます。

コールタイプレポート

次のレポートには、コールタイプに関するデータが表示されます。

- Unified IC コールタイプ放棄/応答分布 - 履歴
- Unified IC コールタイプ - 履歴全フィールド
- Unified IC コールタイプ - リアルタイム全フィールド

サービス

Webex CCE 展開においてサービスとは、発信者が必要とする特定のタイプの処理を指します。サービスは、サービスを提供する Peripheral でアプリケーションにマッピングされるように設

定されます。たとえば、Webex CCE 上のサービスが、Aspect 上のアプリケーションや Avaya 上の VDN にマッピングされることがあります。

Peripheral にルーティングされる各コールには、関連する Peripheral サービスが必要です。Peripheral 上のアプリケーションはコール処理機能を提供し、サービス レポートは Peripheral サービス全体でカスタマー エクスペリエンスを測定するために使用されます。

1 つの Peripheral には、販売、テクニカル サポート、顧客アカウントなどの複数のサービスが定義されていることがあります。

サービスのサービス レベルや、放棄呼がサービス レベルにどのように影響するかを決定できます。

Webex CCE 環境では、コールのルーティングはサービスではなく IVR を通じて行われます。したがって、ほとんどのサービスレポートは Webex CCE 環境には適用されません。ただし、Webex CCE 環境と Webex CCE 環境のどちらでも、IVR ペリフェラルサービス履歴レポートと IVR トランクグループ履歴レポートを使用して IVR のパフォーマンスを測定できます。

サービスメンバー

Webex CCEでは、各サービスに1つ以上のスキルグループがあり、それらのグループのメンバーがサービスを提供できます。これらのスキルグループはサービスメンバーと呼ばれます。スキルグループは複数のサービスに割り当てることができます（つまり、複数のサービスのメンバーになることができます）。

サービスとサービスメンバーは、ACD 上のスクリプトがどのようにコールをルーティングするかを追跡するために役立ちます。

ACD のスクリプティングを正確に反映するよう Configuration Manager のサービス メンバーを設定することが重要です。

システムは、サービス メンバーに提供され、そのスキルグループにより放棄され、別のスキルグループに対してレポートされたコールを記録します。

(Call_Type_Skill_Group.CallsReportedAgainstAnother)。

エンタープライズサービス (Webex CCE)

エンタープライズ サービスは、さまざまな Peripheral でのサービスを1つにまとめたものです。

個々のサービスは特定の Peripheral に関連付けられますが、エンタープライズ サービスではコンタクト センターの異なる Peripheral にまたがる複数のサービスを利用できます。

エンタープライズ サービスを作成し、それをレポートすることで、コンタクト センターのマネージャはコンタクトセンター内に分散しているさまざまな ACD Peripheral に設定された同種のサービスを通じて、カスタマー エクスペリエンスを総合的に評価できます。



(注) 同じ周辺機器またはいくつかの周辺機器で複数のサービスをキューイングすることは避けてください。代わりに、エンタープライズサービスにキューイングするように構成してください。

サービスレポート

Webex CCE では、サービスとは、発信者が必要とする特定のタイプの処理を識別し、コール処理を定義する ACD の概念です。たとえば、ソフトウェア会社のコンタクトセンターの場合、ソフトウェアのインストールについて質問のある発信者はテクニカルサポートサービスに転送されます。

Webex CCE 環境では、コールは ACD でサービスまたはスキルグループにルーティングされます。スキルグループはすべて特定のサービスに属しているため、スキルグループのデータはそのサービスにまとめられます。

サービスのレポートには、それらのサービスに割り当てられているすべてのスキルグループのコール処理情報が表示されます。サービスレポートは、ACD でコール処理が行われるカスタマーエクスペリエンスデータを測定するために役立ちます。

Webex CCE 環境では、コールは IVR を介してルーティングされます。したがって、ほとんどの Unified ICM サービスレポートは **Webex CCE** 環境には適用されません。

Webex CCE に関連するサービスレポートはペリフェラルサービスレポートです。これには、IVR サービスに関連するディスプレイデータが報告されます。

Webex CCE では、IVR の状態とアクティビティを報告する目的でのみサービスレポートを使用してください。カスタマーエクスペリエンスを最もよく理解するためにコールタイプレポートを使用して、システムが最適に実行していることを確認します。

サービスデータレポート

次のレポートはサービスデータを示します。

Webex CCE 環境では、サービスレポートに次の 2 つのカテゴリがあります。

- Peripheral サービス (サービス)

このサービスは、特定の周辺機器 (ACD) に関連付けられます。1 つの Peripheral には、販売、テクニカルサポート、顧客アカウントなどの複数のサービスが定義されていることがあります。

- エンタープライズ サービス

このサービスは、企業内の複数の周辺機器からのサービスのコレクションです。

次のレポートがあります。

- Unified Intelligence Center エンタープライズ サービス - 履歴全フィールド

Webex CCE 環境では、次のサービスレポートがあります。

- Unified Intelligence Center Peripheral サービス - リアルタイム
- Unified Intelligence Center Peripheral サービス - 履歴全フィールド



第 11 章

Cisco Unified Intelligence Center のバケット インターバル

- [バケット間隔 \(79 ページ\)](#)

バケット間隔

バケットインターバルでは、特定の時間増分内に放棄または応答されたコールのデータを追跡できます。たとえば、0～8秒の間、または60秒未満に放棄または応答されたコールのデータを追跡できます。

バケットインターバルは以下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

バケットインターバルは、システム全体に対してと、個々のコールタイプ、スキルグループ、プレシジョンキューに対して設定できます。個々のエンティティの設定は、システムレベルの設定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でのみ使用できます。

サービスレベルとは、一定時間内に応答されたコールの割合を示すものです。コールが応答または放棄された時間がサービスレベルにどの程度近いかを示すものではありません。コールタイプインターバルは、コールが応答または放棄されるまでに発信者が待機している時間について、より深いインサイトを提供します。

たとえば、サービスレベルが2分の場合、30秒、1分、90秒、120秒、180秒、210秒、240秒のインターバルを設定できます。これらのインターバルを使用すると、サービスレベルのしきい値である180秒の経過後、30秒以内にコールが応答されたかどうか、それとも応答までに1分以上を要した場合がほとんどかを確認できます。

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。多くの発信者は、サービスレベルから2分が経過するまでコールを放棄しません。これは、サービスレベル目標を変更できることを示唆している可能性があります。

レポートの不整合を避けるには、適切なパラメータを使用して新しいバケットインターバルリストを作成します。コールタイプ、スキルグループ、またはプレジジョンキューで、特定の時間（つまり、日、週、または月の終わり）にのみ、この更新されたバケットインターバルパラメータに従うようにします。時間境界の変更時には、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かったことを確認してください。

バケット間隔レポート

次のレポートには、バケットインターバルデータが表示されます。

- Unified Intelligence Center : コール タイプ放棄/応答分布 - 履歴
- スキル グループ放棄/応答分布
- プレジジョン キュー放棄/応答分布



第 12 章

サービス レベル

- [サービス レベルについて \(81 ページ\)](#)

サービス レベルについて

指定された期間内にサービスレベルイベントがあるコールはすべて、その期間にオファーされたサービスレベルコールと見なされます。これは、サービスに最初に提供された時に各コールをカウントする、コールに提供された値とは異なることを示しています。



- (注) サービス レベルは、サービス レベル時間内に応答も放棄もされていないコールの影響を受けません。たとえば、サービスレベルのしきい値内でエラー条件が発生したコール、または監視されていないデバイスに（ラベル ノードを使用して）送信されたコールは、サービス レベルに影響を与えません。

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。一定期間のサービスレベルを計算するために、Unified Webex CCE ソフトウェアは、その間隔内にサービスレベルイベントが発生したコールの数を特定します。
- [サービス レベル タイプ (Service level type)] : 放棄されたコールがサービス レベルに影響を与える方法。

サービス レベルしきい値

サービスレベルしきい値は、コールとエージェントを接続する場合の目標として設定する秒数単位の値です。

たとえば、コールの 80% を 2 分以内に応答するという目標を立てたとします。この場合、サービス レベルしきい値を 120 秒に設定します。レポートには、しきい値の時間内に応答されたコールのパーセンテージが表示されるため、目標を達成しているかどうかを確認できます。

サービス レベルしきい値を 0 秒に設定すると、コールにサービス レベル イベントが設定されず、コールはサービス レベル コールとして処理されません。

サービス レベル タイプ

サービス レベルのタイプによって、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を表すオプションには、ポジティブ、ネガティブ、無視の3つがあります。

- 放棄呼が、プラスの影響を与える計算方法

一部のコンタクト センターでは、放棄呼がサービス レベルにプラスの影響を与えるようにする必要があります。これらのコンタクト センターでは、サービス レベルしきい値の時間内に放棄されたコールは処理済みコールと見なされます。放棄呼は、サービス レベルにプラスの影響を与えると見なされます。

- 放棄呼が、マイナスの影響を与える計算方法

他のコンタクト センターでは、サービス レベルのしきい値時間内に応答されたコールだけが処理済みコールと見なされます。これらのコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に放棄されたコールによってサービス レベルに悪い影響が出ます。放棄呼は、サービス レベルにマイナスの影響を与えます。

- 放棄呼の無視

他のコンタクト センターでは、サービス レベルの計算から放棄呼が除外される場合があります（放棄呼を無視する計算方法）。

サービスレベルの計算は、サービスレベル構成に定義されている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 12: サービスレベルタイプの式

[サービス レベル タイプ (Service level type)]	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	コールタイプおよびサービス : $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{ServiceLevelAband})$
放棄呼へのマイナスの影響	コールタイプおよびサービス : $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$
放棄呼へのプラスの影響	コールタイプおよびサービス : $(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$

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

- サービス レベルしきい値 (ServiceLevelCalls) 内に応答 = 70 コール

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

これらのコール数では、次のように、各タイプに対してサービスレベルが計算されます。

表 13: 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	$(70 + 10) / 100 = 80\%$

放棄呼を追跡しない場合は、[放棄待機時間 (Abandon Wait Time)]フィールドを空白のままにします。

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されます。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。

サービスレベルは、[キューイング (Queue To)] ノードおよび [LAAの選択 (LAA Select)] ノードを使用するスクリプトに関連付けられたコールタイプでのみ定義されます。

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。CallFlowに何かある場合は、以前のコールタイプのサービスレベル統計も0にリセットされます。コールタイプを同じコールタイプに変更しても、サービスレベルタイマーは0にリセットされません。

たとえば、コールタイプがコールタイプ ID 5000 に設定されているとします。

- CallType ノードを使用して、コールタイプを ID 5003 に変更します。
- ID 5003 に対するサービスレベル (SL) タイマーが期限切れになります。
- もう一度 CallType ノードを使用して、コールタイプ ID 5003 に変更します。
- SL タイマーはリセットされません。

コールタイプに対して発生する可能性のあるサービスレベルイベントには、次の4つがあります。

- 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回答する。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、VRU（プロンプトまたはキュー）またはエージェントの電話でコールが放棄される。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベースフィールドの値が増加します。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に回答されなかったため、コールがリダイレクトされた場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelRONA データベースフィールドの値が増加します。
- サービスレベルのしきい値タイマーが経過した場合。例：コールがエージェントによって回答、または放棄されないまま、サービスレベルのしきい値に達しました。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドの値が増加します。

サービスレベルのしきい値が経過する前にコールでエラーが発生した場合、ServiceLevelError データベースフィールドは増加しますが、ServiceLevelOffered 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。

Webex CCE は、RONA になったコール（IP IVR を VRU として使用している場合）と、コールタイプでのいくつかのタイプのエラーについてメトリックを収集します。カスタムレポートを作成すると、コールタイプのサービスレベルからこれらのメトリックを除外できます。

RONA を行うコールを除外する場合：

- サービスレベルのしきい値が経過する前に無応答時リダイレクトが行われるコールのみを除外する場合は、ServiceLevelRONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{ServiceLevelRONA})$$

- サービスレベルのしきい値に関係なく無応答時リダイレクトが行われるすべてのコールを除外する場合は、すべての RONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{CallsRONA})$$

サービスレベルの計算からエラーを除外するには、エラーコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この場合の式は、調整後の SL オファークール = SL オファークール - (エラーコールの合計数 - ServiceLevelError) となります。

次の例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。ServiceLevel = ServiceLevelCalls / (ServiceLevelCallsoffered - (AgentErrorCount + ErrorCount - ServiceLevelError))

スキルグループのサービスレベル

スキルグループレベルでは、エージェントおよびスキルグループパフォーマンスを監視する場合にサービスレベルメトリックが役に立ちます。スキルグループ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にキューイングされた時点で開始されます。

プレジジョンキューは、スキルグループを拡張または置き換えるために使用できます。



(注) デフォルトでは、スキルグループのサービスレベルしきい値は、スキルグループの `Peripheral` のデフォルト値に設定されます。スキルグループは `Configuration Manager` で手動により選択し、`Peripheral` のデフォルト値から別の値に変更できます。

このスキルグルー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5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、コールに応答したスキルグループの `[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、別のスキルグループにルーティングされるスキルグループからキューイング解除される場合に、キャンセルキューノードを使用してキューイング解除されることがあります。
- 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の値が増加します。
- 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の値が増加します。
- 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の値が増加します。

使用するスクリプティングによってはコールを複数のスキルグループにキューイングできるため、1つのコールがキューイングされたそれぞれのスキルグループのサービスレベルメトリックが更新されます。

そのような場合に、サービスレベルにどのような影響があるかを理解することが重要です。

- コールが複数のスキルグループにキューイングされ、サービスレベルしきい値が経過する前に応答された場合は、コールに応答したスキルグループの `[ServiceLevelsCallsOffered]` および `[ServiceLevelCalls]` データベースフィールドの値が増加します。他のスキルグループ

プでは、[ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCallsDequeued] 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、サービスレベルしきい値が経過する前にキュー内で放棄された場合は、すべてのスキルグループについて、ServiceLevelsCallsOffered および ServiceLevelCallsAband データベースフィールドの値が増加します。この結果によりすべてのスキルグループのサービスレベルにマイナスまたはプラスのどちらの影響が出るかは、個々のスキルグループの設定でのサービスレベルの計算で放棄呼をどのように処理するかに基づきます。
- コールが複数のスキルグループにキューイングされ、サービスレベルしきい値が経過した後にキュー内で放棄された場合は、すべてのスキルグループについて、ServiceLevelsCallsOffered データベースフィールドの値が増加します。この結果、サービスレベルにマイナスの影響が出ます。
- コールが複数のスキルグループにキューイングされ、スキルグループにルーティングされてから（例：エージェントを呼び出す場合に放棄する）、サービスレベルしきい値が経過するまでにコールを放棄する場合は、放棄されたスキルグループに対して [ServiceLevelCallsOffered] および [ServiceLevelCallsAband] データベースフィールドの値が増加し、他のスキルグループで [ServiceLevelCallsOffered] および [ServiceLevelCallsDequeued] データベースフィールドの値が増加します。

Webex CCE は、RONA になったコール（IP IVR を VRU として使用している場合）と、スキルグループでのいくつかのタイプのエラーについてメトリックを収集します。カスタムレポートを書けば、スキルグループのサービスレベルからこれらのメトリックを除外できます。

RONA コールを除外するには、次の手順を実行します。

- サービスレベルのしきい値が経過する前に無応答時リダイレクトが行われるコールのみを除外する場合は、ServiceLevelRONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{ServiceLevelRONA})$$

- サービスレベルのしきい値に関係なく無応答時リダイレクトが行われるすべてのコールを除外する場合は、すべての RONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{CallsRONA})$$

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。

ペリフェラル VRU サービスのサービスレベル (Webex CCE の側面のみ)



(注) Peripheral VRU のサービス レベルは Aspect ACD に対してのみ設定可能です。

VRU サービスのサービス レベルのしきい値タイマーは、コールが VRU サービスに到達した時点で開始します。

Peripheral VRU サービス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3つです。

- サービス レベルタイマーが経過する前に、コールがエージェントにルーティングされる。この場合、[ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCalls] 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 タイマーが経過する前に、コールが VRU 内で放棄される。この場合、ServiceLevelAband および 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する。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加します。

VRU サービスでは、Peripheral エージェント サービスで発生した放棄は検出されません。したがって、これらのコールは VRU サービスのサービス レベルには含まれません。VRU サービスでは、エージェントが実際にいつコールに応答したかは検出されません。コールがいつエージェントにルーティングされたかが認識されるだけです。

サービスレベルのガイドライン

サービスレベルの設定およびスクリプティングを行う場合は、次のガイドラインを考慮してください。

- サービスレベル時間は、コールがコールタイプに入った時点で開始されます。キューとエージェント統計情報を収集するために、専用のコールタイプスクリプトをセットアップします。コールがスキルグループにキューイングされた後にサービスレベル時間が始まるようにスクリプトを設定します。サービスレベルは、[スキルグループへのキューイング (Queue to Skill Group)] ノードのあるスクリプトを指すコールタイプに対してのみ定義します。
- キューイング前に統計を収集するコールタイプ (つまり、コールタイプマッピングを通じてスクリプトに指定される初期コールタイプ) を1つセットアップします。
- キューおよびエージェントの統計の収集に使用される他のコールタイプを設定します。
- ルーティング スクリプトで、キューイング情報の収集に使用されるコールタイプにコールを送信するために、[スクリプト変更 (Requalify)] または [コールタイプ (Call Type)] ノードを含めます。

- スキルグループ/プレジジョンキューおよびサービスレベルメトリックは、1つのコールがキューイングされるそれぞれのスキルグループ/プレジジョンキューで更新されます。このような場合、サービスレベルのしきい値の範囲内または外部で放棄されたコールにより、サービスレベルに悪影響が生じることがあります。サービスレベルの計算に放棄を含める場合、放棄によるサービスレベルへの悪影響を避けるには、単一のスキルグループ/プレジジョンキューにキューイングすることを検討してください。

これらのガイドラインに従うと、コールがスキルグループにキューイングされる前に、コールが最初にマップされたコールタイプで統計が収集されます。スクリプトは、コールがスキルグループ/プレジジョンキューにキューイングされた後で、そのコールを情報収集用に設定されたコールタイプに渡します。



第 13 章

ショートコール、放棄呼、およびオーバーフローコール

- [ショートコール](#) (89 ページ)
- [放棄コール](#) (91 ページ)
- [オーバーフロー](#) (94 ページ)

ショートコール

ショートコールとは、すぐに放棄されたコールまたは応答後すぐに切断されたコールのことです。ショートコールを定義することによって、システムに留まっていた時間が短すぎるためイベントとは見なされないコールをレポートメトリックから除外できます。

周辺機器で設定される放棄呼待機タイマーは、放棄呼がカウントされない時間のしきい値を定義します。放棄しきい値がサービスレベルしきい値よりも小さい場合、コールによってサービスレベルは影響を受けません。コール待機時間がこのしきい値よりも大きい場合、コールは提供済みとしてカウントされます。

同様に周辺機器で設定される応答ショートコールしきい値は、コールが応答されたものとしてカウントされず、エージェントのパフォーマンスに影響しない時間を定義します。

ショートコールを使用して `False` の放棄をフィルタで除外する場合、またはコールの応答および終了が早すぎて処理済みと見なされないことを検出する場合は、次のことを考慮してください。

- すべてのコールタイプに対して放棄ショートコールをグローバルに設定できます。
- `Peripheral` に対して放棄ショートコールを設定できます。これらのコールは、その `Peripheral` に設定されたサービスに対して追跡されます。
- どれだけ早く放棄するかに関係なく、すべての放棄呼をショートコールとしてカウントしないことを選択できます。
- 放棄呼がどのようにサービスレベルに影響を与えるか（マイナス、プラス、またはまったく影響なし）を選択できます。

- エージェントとスキルグループに対して応答ショートコールを設定できます。
- コールタイプに対して応答ショートコールを設定することはできません。
- どれだけ早く終了するかに関係なく、すべての応答コールをショートコールとしてカウントしないことを選択できます。



(注) ショートコールのコンセプトは、音声メディアクラスにのみ適用されます。

これらのショートコール機能にアクセスするには、次の項を参照してください。

ショートコールをフィルタおよび検出デバイスとして使用する

次の一般的な手順を実行します。

1. AW (DataServer) にアクセスします。
2. Configuration Manager > [ツール (Tools)] > [Explorer ツール (Explorer Tools)] > [PG Explorer]. に移動します。
3. [取得 (Retrieve)] をクリックします。
4. [汎用PG (Generic PG)] を展開します。
5. [CUCM_PG#] をクリックします。

画面の右側に、タグのグループがあります。

- Peripheral
- Advanced 版
- エージェントの配信 (Agent Distribution)
- Peripheral モニタ (Peripheral Monitor)
- デフォルト ルート
- ルーティング クライアント (Routing client)
- スキルグループ マスク (Skill Group Mask)

放棄ショートコール

コールは、[放棄呼の待機時間 (Abandon Call Wait time)] のしきい値に設定された値より後に放棄されると、放棄されたと見なされます。この値はグローバルに設定されます。

[放棄呼の待機時間 (Abandon Call Wait Time)] のしきい値より前に放棄されたコールは、ショートコールとして報告されます。

放棄ショートコールによって、[CallsOffered] フィールドは変更されますが、[CallsAbandon] フィールドは変更されないため、レポートに影響を与えます。

応答ショートコール

応答済みショートコールは、エージェントが不在だったために発信者がすぐに電話を切ったことを示します。

応答ショートコールは、スキルグループおよびエージェントスキルグループに対してレポートされます。

ショートコールタイマーは、エージェントがコールに応答した時点で開始し、CallsAnswered メトリックはこれらのコールに対して更新されます。

周辺機器に構成された応答済みショートコールのしきい値に対して通話時間が短いか等しい場合、Skill_Group_Interval および Agent_Skill_Group_Interval テーブル内の ShortCalls フィールドの値が増加します。そのコールは、処理コールとショートコールの両方としてレポートされます。

エージェントの自動応答が有効になっていて、特定のインターバルの間に多数のショートコールが発生した場合は、ショートコールに関するレポートを使用すると、コールが自動的に応答されたときに在席していなかったエージェントを特定できます。これは、エージェントが不在の場合は、発信者がすぐに電話を切るものと想定しています。

ショートコールレポート

いくつかの全フィールドレポートには[ショートタスク (Short Tasks)] 列があり、オファーされても処理されなかったコールまたは放棄されたコールを追跡できます。

次のレポートは、ショートコールに関する動作情報を示します。

- Unified Intelligence Center : エージェント - 履歴全フィールド レポート
- Unified Intelligence Center コールタイプ - 履歴全フィールド レポート
- Unified Intelligence Center エージェントスキルグループ - 履歴全フィールド
- プレジジョンキューのインターバル全フィールド

放棄コール

エージェントに接続される前に発信者が切断した場合、コールは放棄されたものと見なされます。これには、VRU (CVP または IVR) にキューイングされて待機している間に発信者が切断した場合も含まれます。放棄呼の数が多の場合、発信者がキューで長い間待たされていることを示している可能性があります。

サービスレポートには、すべての放棄呼の累積統計が示されます。コールタイプレポートは、コールがどこで放棄されたかを追加で可視化します。



- (注) 放棄呼待機時間しきい値よりも前に放棄されたコールは、ショートコールと見なされます。たとえば、放棄呼待機時間を10秒に設定し、発信者が9秒で切断した場合、そのコールはショートコールと見なされ、受信や放棄とは見なされません。

関連トピック

[ショートコール](#) (89 ページ)

放棄呼によるレポートへの影響

放棄メトリックには、VRU での放棄（プロンプトまたはセルフサービス）、キュー内放棄、エージェントでの放棄の3種類があります。

Webex CCE は、これらの放棄タイプごとに個別に放棄カウントを追跡します。これらの放棄呼が放棄されるまでの時間も追跡されます。

コールタイプレポートの [放棄 (Aban)] 列で表される値は、そのコールタイプの合計放棄数です。この値には以下が含まれます。

- VRU の間に放棄されたコール（プロンプトまたはセルフサービス）
- キュー内で放棄されたコール
- エージェントの電話の呼び出し中、またはエージェントの電話にルーティングしている間に放棄されたコール

この値は TotalCallsAband database フィールドから導出されます。

レポートの [放棄平均遅延時間 (Avg Aban Delay Time)] フィールドには、これらの放棄呼で経過した平均時間も表示されます。このフィールドは、現在の間隔内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を表しています。この値は、

$\text{Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime} / \text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}$ から導出されます。

情報収集とキューイングの統計を分離するために、コールが破棄されたコールタイプに限定したコールの経過時間を特定することもできます。この値は、CTDelayTotalAbanTime データベースフィールドで追跡されています。このフィールドに含まれるのは、すべてのコールタイプではなく、コールが放棄されたコールタイプで経過した時間だけです。

次の例を検討します。

- あるコールで、情報収集コールタイプ「Info_Call_Type」に30秒間が費やされます。
- その後、スクリプトはコールタイプを Queue_Call_Type などのキューイングコールタイプに変更します。コールがキューイングされます。
- キューで15秒間待機してから、コールが放棄されます。

この場合、コールが放棄されるまでの合計経過時間は45秒です。ただし、コールが放棄された「Queue_Call_Type」内での経過時間は15秒です。「Queue_Call_Type」に関するコールタイプ統計は次のように更新されます。

Queue_Call_Type

- CallDelayAbandTime = 45 秒
- CTDelayTotalAbanTime = 15 秒。



(注) カスタム レポートを書けば、さまざまな放棄呼やそれらの放棄呼の経過時間に関するレポーティングを行えます。スクリプト内のコールの放棄呼、または VRU（プロンプトまたはセルフサービス）での放棄呼に関連するカウントと時間を特定するには、[合計放棄数（Total Abandons）] から [エージェント放棄（Agent Abandons）] と [キュー放棄（Queue Abandons）] を減算します。

放棄ショートコールによるレポーティングへの影響

コールタイプのショートコールとは、そのコールタイプの放棄待機時間しきい値内で放棄されたコールのことです。ショートコールを定義すると、システムに留まっていた時間が十分でないために実際のコールとは見なされないコールを除外できます。ショートコールは、コールタイプおよびサービスに対して定義できます。



(注) ショートコールは、すべてのコールタイプに対してグローバルに設定されます。

ショートコールタイマーは、コールに対するルートリクエストが受信された時点で開始されます。[CallsOffered] フィールドは、ルートリクエストが受信されると更新されます。コールが放棄待機時間しきい値内で放棄された場合、[ShortCalls] フィールドは更新されますが、放棄呼数は更新されません。コールタイプは最も高いレベルのレポートエンティティであるため、VRU またはエージェントの電話において放棄されたコールは、コールタイプの放棄待機時間しきい値内で放棄された場合には、コールタイプにおいて放棄されたショートコールと見なすこともできます。

放棄されるまでの時間に関係なく、すべての放棄呼をショートコールとしてカウントしないようにするには、コールタイプの [放棄呼待機時間（Abandon call wait time）] フィールドをリンクにしておくことで、放棄ショートコールを無効にできます。

放棄呼レポート

次のレポートは、コールタイプとサービスに関する放棄統計情報を示します。

- Unified Intelligence Center : エンタープライズ サービス - 履歴全フィールド
- Unified Intelligence Center : Peripheral サービス - 履歴全フィールド

オーバーフロー

ソフトウェアは、各サービスまたはルートから出ていく（外部にオーバーフローする）コール、および各サービスまたはルートに入ってくる（オーバーフローして入ってくる）コールの数をカウントしています。

オーバーフローアウトは、次のいずれかが発生すると増加します。

- 現在のコールに関連付けられているコールタイプがコールタイプノードまたはスクリプト変更ノードを使用して変更される場合。
- コールがラベルノードを使用してラベルに送信された場合。
- コールがリダイレクトされた場合。

コールがリダイレクトされると、PIMはコールに対するイベントを受信できなくなり、コールを参照または追跡するための手段がなくなります。

たとえば、コールが Webex CCE の監視対象でないデバイスにリダイレクトされてから、別のコール ID でスイッチに戻されることがあります。

Webex CCE は、元々コールで追跡されていたデータだけを使用して終了コールの詳細レコードを生成します。リダイレクトとしてマークされたコールは、Webex CCE サービスおよびルートテーブルではオーバーフローアウトコールとしてカウントされます。

- コールはデフォルトルーティングされず、ラベルは呼び出し、ビジー、またはアナウンスのラベルではありません。
- コールがリリースノードに到達した場合。

次のような場合、Webex CCE では、コールの状態をより正確に反映するために、CallDisposition が 4（放棄遅延）ではなく 15（リダイレクト）に設定されます。

- コールが CTI ルートポイントから出て IVR に送信される場合。
- エージェントが別のスキルグループにコールを転送する際に、応答可能なエージェントがないため、コールが IVR に送信される場合。

オーバーフロー レポート

次のレポートは、オーバーフローアウト状態に関する動作情報を示します。

- Unified Intelligence Center コールタイプ履歴/コールタイプ - 日次全フィールド
- Unified Intelligence Center コールタイプ - リアルタイム
- Unified Intelligence Center Peripheral サービス - リアルタイム



第 14 章

アウトバウンド オプション

- [アウトバウンドオプションキャンペーンの効果に関するレポート \(95 ページ\)](#)
- [アウトバウンド オプション ダイヤリング キャンペーン コールに対するエージェント パフォーマンスに関するレポート \(95 ページ\)](#)
- [キャンペーンクエリルールのレポーティング \(96 ページ\)](#)
- [ダイヤラのレポーティング \(98 ページ\)](#)
- [インポートルールのレポーティング \(98 ページ\)](#)

アウトバウンドオプションキャンペーンの効果に関するレポート

アウトバウンド オプション レポート カテゴリのテンプレートを使用して、キャンペーン、それらのキャンペーンで使用されたクエリルール、アウトバウンド オプション レコードのインポート、およびアウトバウンド オプション ダイヤラのアクティビティに関するレポートを生成します。

すべてのアウトバウンド オプション レポートは音声のみのレポートです。

アウトバウンド オプション ダイヤリング キャンペーン コールに対するエージェント パフォーマンスに関するレポート

アウトバウンドオプションは、セットアップ時に自動的に有効になる機能で、自動発信ダイヤリング機能を提供します。

アウトバウンドオプションダイヤラにより、アウトバウンドコールが顧客に発信され、それらのコールがエージェントに接続されます。このとき、通常の Webex CCE ルーティングとは異なる方法でコールの割り当てと接続が行われます。そのため、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レポート データは、一般的な音声コールおよびマルチチャネルタスクを処理するエージェントのデータとは異なります。

アウトバウンドオプションタスクのエージェントデータを解釈するには、アウトバウンドオプションがエージェントをどのように予約し、エージェントに接続されたコールをどのようにレポートし、接続前に顧客がドロップしたコールをどのように処理するかを理解する必要があります。

アウトバウンドダイヤラは、顧客へのコールを開始するとき、コールの処理に割り当てられたエージェントを予約します。アウトバウンドダイヤラは、エージェントに予約コールを発信し、エージェントの状態を保留に変更します。この予約コールは、そのエージェントに対する直接受信コールとしてレポートされます。

通常の音声コールでは、Webex CCE ソフトウェアがコールを処理するエージェントを予約すると、エージェントは予約済み状態に設定されます。このエージェントの状態は [予約済み (Reserved)] として報告されます。アウトバウンドオプションコールの場合、コールに対して予約されたエージェントは [保留 (Hold)] 状態としてレポートに表示されます。エージェントが予約済みの状態で経過した時間は、[保留時間 (Hold Time)] として報告されます。

顧客が電話に応答すると、アウトバウンドオプションダイヤラによってコールがエージェントに転送されます。このコールは、エージェントへの転送着信コールとして報告されます。顧客のコールがエージェントに転送されると、ダイヤラは予約コールをドロップし、そのコールを [保留中放棄 (Abandon on Hold)] に分類します。

[Campaign Configuration] 画面で設定された放棄コールの待ち時間によって、発信者が電話を切った場合のコールのレポート方法が決まります。コールは、放棄呼の待ち時間に達する前に顧客が電話を切った場合にだけ、リアルタイムおよび履歴の両方のキャンペーンクエリレポートの [顧客放棄 (Customer Abandon)] フィールドにカウントされます。

関連トピック

- [アウトバウンドオプションキャンペーンに関するエージェントレポートニング](#) (38 ページ)
- [アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポートニング](#) (51 ページ)

キャンペーンクエリルールのレポートニング

キャンペーンクエリールール レポートは、キャンペーンの効果の評価に最も役立つレポートであり、エージェントおよび IVR のキャンペーンにも使用できます。

これらのレポートでは、クローズされたコール数、連絡がとれた顧客の人数、平均通話時間、および各クエリーの平均ラップアップ時間などの、各キャンペーンについての情報が表示されます。

キャンペーンクエリールール レポートには次の 2 つのカテゴリがあります。

- レポートの 1 つのカテゴリは、クローズされたレコード数、保留中状態のもの、およびクエリルールのダイヤル リストを示します。

たとえば、キャンペーン総合 30 分レポートである **camqry20** レポートは、システムがどのように稼働しているかの全体のビューを示し、エージェントがアイドル状態である理由のトラブルシューティングに使用できます。

- レポートの 2 番目のカテゴリは、コール結果アクティビティの別のビューを提供します。これは、コール結果を約 12 個のカテゴリに分類します。

たとえば、**camqry14/15** は、選択した期間の各キャンペーンの試行の分類を（パーセントで）表示します。

クエリ ルール コール アクティビティおよび保留中のレコードのレポートは、キャンペーン内の複数のクエリ ルールに対してキャンペーンがロールアップしている場合に使用できます。

統合的なレポートも用意されており、キャンペーンコールのアクティビティのレポート情報とスキルグループのパフォーマンスレポートを合わせて、ビジネスアクティビティ全体に関する有用なビューを提供します。これらのレポートは、エージェントアクティビティ、コール間の平均時間、放棄呼率などのおおまかな概要を提供します。これらのレポートは、異なるレポートエンジンからのデータを 1 つのレポートに結合するため、レポート自体に記載されているいくつかの警告があります。

キャンペーン レポートの使用時には、次のガイドラインに従ってください。

• キャンペーン マネージャの再起動

- キャンペーン マネージャが再起動すると、一部のデータが失われます。
- キャンペーン リアルタイム レポートは、最後にキャンペーン マネージャが再起動されてからのコール結果のみを取得します。
- キャンペーン リアルタイム レポートには、キャンペーン ダイヤルリストに残されたレコード数が記載されます。
- キャンペーンおよびダイヤラ 30 分レポートは、再起動した 30 分で最後にキャンペーン マネージャが再起動してからのコール結果数を提供します。
- ダイヤラ 30 分レポートの [ダイヤラの使用率 (Dialer Utilization)] フィールドは影響を受けませんが、30 分の境界の間にキャンペーン マネージャが非アクティブであった場合は、30 分レコードが失われる場合があります。ダイヤラの再起動時は、[ダイヤラの使用率 (Dialer Utilization)] フィールドのみが影響をうけるため、[ダイヤラの使用率 (Dialer Utilization)] は 30 分の間にダイヤラが再起動されてからのポート ステータスのみを取得します。一部のレコードはダイヤラまたはキャンペーン マネージャが再起動してから少しの期間はアクティブ状態のままになることがありますが、キャンペーン マネージャにはこれらのレコードを再利用するメカニズムがあります。

• IVR への転送

キャンペーンおよびクエリ ルール コール アクティビティ レポートには、IVR に転送されないコールの正確なコールアクティビティが表示されます。IVR に転送されるコールは、単に IVR に転送されているとカウントされますが、キャンペーンおよびクエリ ルール アクティビティ レポートには、コールが IVR に送信された後に発生した内容は表示さ

れません。コールがキューイングされ、エージェントに返送される場合、これらはレポートでは新しいインバウンドコールとして扱われます。

関連トピック

[コールタイプレポートニングおよびアウトバウンドオプションキャンペーン](#) (71 ページ)

ダイヤラのレポートニング

ダイヤラテンプレートを使用すると、キャンペーンについてより詳細なレポートを作成できます。ダイヤラレポートには、キャンペーン中のポートの使用状況に関する情報が表示されます。これは、エージェントの数やキャンペーンの規模に対し、十分対応できるだけのダイヤラポート数があるかどうかを判断するのに役立ちます。

各キャンペーンは、ダイヤラに関連付けられています。ダイヤラに関するレポートを作成すると、そのダイヤラに関連付けられたすべてのキャンペーンに関する統計を表示できます。これらのレポートには、ダイヤルした顧客の人数、応答されなかったコール数、放棄されたコール数と、検出されたビジー信号、音声、および留守番電話、Standard Information Tone (SIT トーン) が表示されます。

インポートルールのレポートニング

アウトバウンドオプションレポートを使用すると、レコードのインポートが成功したかどうかも表示できます。インポートルールテンプレートを使用して、レコードの追加が成功した（有効レコード）か失敗した（無効レコード）かを監視できます。また、レコードのインポートにかかった時間を監視して、今後のレコードのインポートの計画に役立てることができません。

禁止コールと連絡先リストのインポートには、同じインポートルールレポートが使用されます。レポートには、インポートの実行時間、インポートされたレコード数、および、長さの制限または不適切なフォーマットによって無効と見なされたレコードの数を示す履歴ビューが表示されます。

連絡先リストのインポートでは、キャンペーンのデフォルトタイムゾーン情報に割り当てられた連絡先の数と、クエリルールとフォーマットの検証後にダイヤリングリストに実際にインポートされた連絡先の数もレポートに表示されます。

インポートルールレポートで使用できる情報は次のとおりです。

- 時刻範囲ごとに正常にインポートされたレコード数、インポートに失敗したレコード数、インポートされたレコードの合計数
- 現在のインポート状態



第 15 章

転送および会議

- [エージェントのコール転送と会議に関するレポート \(99 ページ\)](#)
- [転送および会議について \(105 ページ\)](#)
- [転送および会議に関する設定とスクリプティング \(106 ページ\)](#)

エージェントのコール転送と会議に関するレポート

音声コールは、転送したり会議にしたりできます。

転送にはブラインドとコンサルタティブがあり、ACD 内のエージェントに対してだけサポートされています。ブラインド転送とは、別のエージェントが対応可能かどうかを最初に確認せずに、エージェントから別のエージェントにコールを転送する方法です。コンサルタティブ転送とは、エージェントがコールを保留にし、受信側のエージェントを呼び出して転送について話し合ってから、そのエージェントにコールを転送する方法です。コンサルタティブ転送は、Unified CVP が VRU として使用されている場合にはサポートされません。

エージェント間の直接転送を行わないことが推奨されます。代わりに、ACD 番号を使用してスキルグループおよびアプリケーション サービスに転送します。これにより、これらのコールのトラッキングが可能になり、コールの処理方法に関してレポートできるようになります。また、コールのルーティングを Webex CCE にポストすることもできます。これにより、他の ACD サイトのエージェントにコールを転送し、それらのコールに関するレポートを作成できます。

関連トピック

- [転送および会議について \(105 ページ\)](#)
- [転送および会議に関する設定とスクリプティング \(106 ページ\)](#)

非音声タスクの転送と会議

ビジネス チャットおよび E メール タスク

転送と会議は、電子メールタスクやチャットタスクなどのビジネス チャットおよび E メールタスクではサポートされません。

サードパーティのマルチチャネルタスク

タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションから Webex CCE にルーティングされた非音声タスクを転送できます。ブラインド転送だけがサポートされます。この章では、ブラインド転送着信および転送発信のレポート情報はすべて、これらのタイプのタスクに適用されます。

これらのタスクで会議を開始することはできません。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスクルーティングの構成手順については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>) を参照してください。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスクルーティングのスクリプト情報については、『Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise スクリプティングおよびメディアルーティングガイド』を参照してください。 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>

ACD/ダイヤル番号を使用した転送と会議 (Webex CCE)

転送と会議は、ACD で ACD キューイングによって処理するか、または Webex CCE を通じて ACD/ダイヤル番号を使用し、エンタープライズキューイングによって処理することができます。

ACD およびローカルキューイングでは、エージェントが ACD 番号と ACD キューのスクリプトを使用してコールを送信する場合、統計が正確にレポートされます。

ソースエージェントの [TransferOut] または [ConferenceOut] の値が増加し、ターゲットエージェントの [TransferIn] または [ConferenceIn] の値が増加します。

エンタープライズキューイングでは、エージェントが転送または会議ボタンをアクティブ化し、コールの転送先または会議先の番号を選択すると、ダイヤルされた番号がエージェント PG から CallRouter に送信されます。このダイヤル番号によって、コールタイプが決まり、さらにそのコールタイプによって転送ルーティングスクリプトが選択されます。Webex CCE スクリプトには、コールのキューイング先となるダイヤル番号に基づいて適切なスキルグループを参照する、[スキルグループへのキューイング (Queue to Skill Group)] ノードを含める必要があります。

エージェントが選択されたスキルグループで使用可能な場合、ラベルまたはダイヤル番号を含むメッセージがソースエージェント PG へ送信されます。PG では、セントラルコントローラから返されたラベルを使用して、ソースエージェントの電話からターゲットエージェントへコールが転送されます。このようなタイプの転送と会議では、ソースエージェントについて TransferOut または ConferenceOut の値が増加し、ターゲットエージェントについて TransferIn または ConferenceIn の値が増加します。

選択されたスキルグループに転送可能なエージェントがない場合、VRU にコールを転送するためのラベルがコールルータからソースエージェントの PG に送信されます。このようなタイプの転送と会議では、ソースエージェントについて TransferOut または ConferenceOut の値が増加します。ただし、ターゲットエージェントについて TransferIn または ConferenceIn が増加

するのは、システム PG のある Webex CCE で VRU がコールをターゲットエージェントにルーティングする場合だけです。この違いは、Webex CCE 展開でシステム PG と Unified CVP を使用する場合にも適用されます。

転送および会議がデータベース フィールドに与える影響

転送と会議は Agent_Skill_Group_Interval データベース テーブルのフィールドに影響を与えます。

次の条件をすべて満たす場合に、ターゲット エージェントの [TransferIn] フィールドの値が増加します。

- エージェントによって、コールがエージェントの対応可否状態を確認する Webex CCE コールタイプスクリプトまたは ACD のアプリケーションスクリプトに転送された（ブラインドまたはコンサルタティブ）。
- ブラインド転送のみの場合、転送が開始されたときに、同じ Peripheral にあるエージェントが応答可能であった。

次の条件をすべて満たす場合に、会議コールを受信するターゲットエージェントの [ConferenceIn] フィールドの値が増加します。

- エージェントによって、コールがエージェントの対応可否状態を確認する Webex CCE コールタイプスクリプトまたは ACD のアプリケーションスクリプトに会議として送られた。
- 会議が開始されたとき、同じ Peripheral にあるエージェントが応答可能であった。

ブラインド転送またはコンサルタティブ転送を開始したエージェントの [TransferOut] フィールドの値は、転送を開始したエージェントが転送から切断された時点で増加します。

会議を開始したエージェントの [ConferenceOut] フィールドの値は、会議を開始したエージェントが会議から切断された時点で増加します。

コールを開始したエージェントの [ConsultativeCalls] フィールドの値は、コンサルタティブコールが切断され、後処理が完了した時点で増加します。



(注)

- Unified CVP を VRU として使用するシステムではコンサルタティブ転送がサポートされないため、Unified CVP を使用している場合、このフィールドの値は増加しません。
- Unified CVP を VRU として使用している場合は、ネットワーク転送による転送を実行できます。ネットワーク転送が使用されている場合、[TransferIn] および [TransferOut] フィールドには、これらの転送のデータは表示されません。

転送および会議がコールのタイプに与える影響

次の表では、さまざまなタイプのコールが転送されたり会議になったりしたときに、Agent_Skill_Group_Interval database テーブルで増加するフィールドについて説明します。

表 14: 転送と会議がコールのタイプに与える影響

コールのタイプ	コールへの影響
発信内部	ターゲットエージェントがソースエージェントと同じ ACD 上にある場合、転送または会議操作を開始したソースエージェントについて InternalCall フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
受信直接/受信内部	エージェントがターゲットエージェントを直接ダイヤルした（つまり、ルーティングスクリプトにアクセスしない）場合、転送または会議を完了したターゲットエージェントについて InternalCallsRcvd フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
発信外部	外部接続先への転送または会議を完了したソースエージェントについて、AgentOutCalls フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
ACD コール	ACD ルーティングスクリプトがエージェントにコールを送信する場合、ターゲットエージェントの CallsHandled フィールドの値が増加します。このフィールドは、ルーティングスクリプトがコールをキューイングした先のスキルグループに対して増加します。このフィールドは、コールが切断され、ラップアップが完了した後に増加します。

転送および会議がスキルグループに与える影響

転送および会議のデータがレポートされるスキルグループは、最初にコールがどのように発信されたかによって異なります。

最初に発信されたコールがエージェントの内線に対する直接コールの場合は、ACD 選択スキルに対する転送または会議がレポートされます。たとえば、エージェントがエージェント独自の内線に対する直接コールを受け取り、そのコールを転送した場合、転送を開始したエージェントと転送を受け取ったエージェントの両方の ACD 選択スキルグループに対する転送がレポートされます。

元のコールが ACD ルーティングスクリプトを使用して特定のスキルグループにルーティングされた場合は、コールがルーティングされたスキルグループに対する転送または会議がレポートされます。たとえば、販売スキルグループのエージェントが販売コールを受信して、そのコールを転送した場合、販売スキルグループに転送発信がレポートされます。転送を受信したエージェントのスキルグループには、転送受信がレポートされます。

次のシナリオでは、さまざまなタイプの転送および会議に対してデータベースフィールドの値がどのように増加するかをさらに詳しく説明します。

コールシナリオ 1 : ACD コールのブラインド転送 : エージェントは対応不可

この例では、エージェント A に、スキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。エージェント A は、ACD 番号（スクリプトにアクセスする番号）を介してスキルグループ X を選択し、ブラインド転送を開始して完了します。その際、エージェント A の [InternalCalls] フィールドと [TransferOut] フィールドの値がスキルグループ Y に対して増加します。

ラップアップが完了すると、エージェント A の CallsHandled フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。スキルグループ X には対応可能なエージェントがいないため、コールは ACD にキューイングされます。スキルグループ X のエージェント B が対応可能になると、ACD は、コールをエージェント B にルーティングします。エージェント B がコールに応答し、コールが切断され、ラップアップが完了します。

表 15: ACD コールのブラインド転送 : エージェントは対応不可

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

エージェント A については、[処理タスク (TasksHandled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[転送発信 (TransferOut)] の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 2 : ACD コールのコンサルタティブ転送 : エージェントが対応可能

この例では、エージェント A に、スキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。エージェント A は、ACD 番号を介してスキルグループ X を選択し、転送を開始します。ACD のスクリプトにより、エージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する転送を開始するよう要求されます。エージェント B が転送されたコールに応答します。エージェント B と相談した後、エージェント A は転送を完了します。エージェント A の InternalCall フィールドと TransferOut フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。ラップアップが完了すると、エージェント A の CallsHandled フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。

この時点で、エージェント B が発信者と対話します。コールが切断され、ラップアップが完了したら、エージェント B の [CallsHandled] と [TransferIn] の値がスキルグループ X に対して増加します。

表 16: ACD コールのコンサルタティブ転送 : エージェントが対応可能

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

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[転送発信 (Transfer Out)] および [受信保留 (Incoming Hold)] または [すべて保留 (All Hold)] のいずれかまたは両方の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] および [転送受信 (Transfer In)] の各レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 3：直接コールのコンサルタティブ会議

この例では、直接コールがエージェント A の ACD 内線に着信します。

エージェント A は ACD 番号を使用してスキルグループ X を選択し、会議を開始します。ACD のスクリプトにより、エージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する会議を開始するよう要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B と相談した後、エージェント A は会議を完了します。

エージェント A が会議から切断されます。エージェント A の [InternalCalls]、[ConferenceOut]、[InternalCallsRcvd] の各フィールドの値が ACD 選択スキルグループに対して増加します。

エージェント B または発信者が切断します。エージェント B の [InternalCallsRcvd] と [ConferenceOut] の値が ACD 選択スキルグループに対して増加します。

表 17: 直接コールのコンサルタティブ会議

ACD 選択スキルグループに対して値が増加する エージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加する エージェント B のフィールド
InternalCallsRcvd、InternalCall、ConferenceOut、 Hold	CallsHandled、ConferenceIn

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[会議発信 (Conf Out)] および [すべて保留 (All Hold)] ([内部保留 (Internal Hold)]) の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] および [会議受信 (Conf In)] の各レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 4：コンサルタティブコール

この例では、エージェント A にスキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。

エージェント A はダイヤル番号を使用してスキルグループ X を選択し、相談を開始します。スキルグループ X に対して LAA 選択ノードを使用するスクリプトによりエージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する会議を開始するよう要求されます。エージェント B がコンサルトコールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A が [再接続 (Reconnect)] ボタンをアクティブにしてエージェント B を切断し、エージェント A と発信者の会話が再開されます。

エージェント A がコールから切断されます。ラップアップが完了した後、エージェント A の [CallsHandled] フィールドと [コンサルティング コール (Consultative Calls)] フィールドの値がスキルグループ Y に対して増加します。

表 18: コンサルティブコール

スキルグループ Y に対して値が増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled、InternalCall、ConsultativeCall、Hold	処理コール数

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[コンサルト発信 (Cons Out)] および [受信保留 (Incoming Hold)] または [すべて保留 (All Hold)] のいずれかまたは両方の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

エージェントの転送および会議レポート

次のレポートには、エージェントの転送と会議に関するデータが表示されます。

- Unified Intelligence Center : エージェント - 履歴全フィールド

転送および会議について

Contact Center Enterprise ソリューションでは、エージェントおよびスキルグループへの直接の転送と会議がサポートされます。

転送と会議から正確で有用なデータを入手するには、次のガイドラインに従ってください。

- 関連するルートポイントが指定されたダイヤル番号を、エージェントおよびスキルグループへの転送と会議用に設定します。
- 設定したダイヤル番号を使用して転送する場合には、別のスクリプトを作成するように計画してください。最初のスクリプトで、コールを転送する際にコールタイプを変更します。コールは転送スクリプトに送信されます。別のスクリプトを準備すると、エージェントのデフォルトのスキルグループではなく、複数のコールタイプやスキルグループにまたがってデータをトラッキングできます。
- エージェントは、手動でコールを別のエージェントに転送を、または ACD 上でエージェントの内線を直接ダイヤルして別のエージェントで会議を行うことができます。
- エージェントは、ACD 番号を使用して ACD 上のルーティングスクリプトにアクセスできます。または、必要に応じてコールを Webex CCE にポストルーティングできます。

適切なのは後者の方法です。この方法なら、転送されたコールと、それらが企業全体でどのように処理されるかを Webex CCE で追跡できるためです。また、コールを別の ACD サイトに転送する機能もあります。

レポートの目的では、スキルグループとサービスの割り当てに ACD を使用する必要があるため、エージェント間の直接転送は避けてください。ACD 自体で転送および会議を処理している場合は、ACD 番号を転送のレポート方法の制御に使用します。



(注) エージェントの内線が構成されていない場合、Webex CCE では直接転送が認識されません。

ポストルーティングを使用したコールの転送および会議の提供を計画する場合は、正確で役立つデータを得るために、次のガイドラインに従ってください。

- コールを Webex CCE にポストルーティングするための ACD 番号を構成します。
- すべての転送および会議をポストルーティングする場合は、転送および会議のシナリオに対して別のスクリプトの作成を検討してください。
- Webex CCE での転送には、構成したダイヤル番号を使用する別個のスクリプトを作成するように計画します。ACD または Webex CCE に別個のスクリプトを配置すると、既知のすべてのスキルグループにわたってデータを追跡できます。



(注) これを行わない場合、レポート統計による影響を受けるスキルグループは不明となり、結果が予測できません。



(注) 転送と会議に影響を与える可能性のある制限については、『ACD 補足ガイド』を参照してください。たとえば、一部の ACD はブラインド転送をサポートしていません。

転送および会議に関する設定とスクリプティング

スキルグループへの転送および会議についての設定とスクリプティングを行う場合は、次のガイドラインに従ってください。

手順

- ダイヤル番号を設定します。
- 新しいコールタイプを作成するか、既存のコールタイプを識別して、コールタイプをダイヤル番号に関連付けます。
- スキルグループキューイングノードを含むスキルグループに転送するためのルーティングスクリプトを作成します。このスクリプトにより、転送コールおよび会議コールが正しいスキルグループにキューイングされます。
- コールタイプをルーティングスクリプトに関連付けます。



第 16 章

動作レポート

- [トランクおよびトランク グループ \(107 ページ\)](#)

トランクおよびトランク グループ

すべての周辺機器には1つ以上のトランクグループが関連付けられ、各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。ACD がサポートしている場合は、Configuration Manager で PG が正確に構成されていることを確認してください。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



第 17 章

VRU セルフサービス

- [VRU について \(109 ページ\)](#)
- [VRU アプリケーションレポート \(110 ページ\)](#)
- [VRU に関するレポートのガイドライン \(115 ページ\)](#)

VRU について

音声応答装置 (VRU) とは、録音されたアナウンスを再生し、発信者が入力したタッチトーン番号に回答する通信デバイスです。対話式音声自動応答装置 (IVR) と呼ばれることもあります。VRU には、自動音声認識 (ASR) 機能や音声合成 (TTS) 機能を備えているものもあります。

Webex CCE から見た VRU は、周辺機器に対応付けられ、PG によって統合されるデバイスです。一般的な設定は、VRU および PG (デュプレックスの場合は 2 つの PG) で構成されます。

ネットワーク VRU では、Webex CCE ソフトウェアのサービス制御インターフェイスがサポートされます。Webex CCE ソフトウェアがコールの最終的な宛先を決定する前に、Webex CCE ルーティングスクリプトによってコールをネットワーク VRU に転送し、特定の処理を実行するように VRU に指示できます。ネットワーク VRU には複数のタイプがあり、それぞれは『[Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise スクリプティングおよびメディア ルーティング ガイ](#)』で説明されています。

Webex CCE でサポートされる VRU には、Cisco Customer Voice Portal (CVP) と Cisco IP-IVR の 2 つがあります。これらの VRU は異なる機能がサポートされ、動作も異なるため、レポート データはシステムに展開されている IVR のタイプによって影響を受けます。

VRU の用途

企業では、初期コール処理とエンタープライズキューイングを提供する目的で、1 つ以上のタイプの VRU アプリケーションを実装することがあります。

これらの VRU アプリケーションは次のように使用できます。

- **セルフサービスアプリケーション**では、顧客が一連の VRU プロンプトを通じて情報を取得できます。トランザクション全体は VRU 内で行われます。たとえば、顧客が銀行に電話をした場合、セルフサービスアプリケーションによって口座番号とパスワードの入力が

求められた後に、口座残高の確認、最近の支払いの確認、およびPIN番号の変更などが可能になります。

- **情報収集アプリケーション**では、VRUのプロンプトを通じて、発信者から特定の情報（連絡を取ろうとしている部署など）を取得し、その情報をルーティングの決定に使用できます。情報をエージェントデスクトップに渡すこともできます。
- VRUは、エージェントが対応可能になるまで顧客が待機する間、コールを**エンタープライズキュー**に入れるためにも使用されます。キューイング中は、VRUの構成により、保留音を再生するかVRUアプリケーションを実行することができます。

VRU アプリケーションレポート

VRUは、キューイング、顧客のセルフサービス、情報収集など、さまざまな目的に使用できます。

レポートデータに対するVRUタイプの影響

監視する必要のあるレポートデータは、企業内で使用するVRUアプリケーションのタイプによって決まります。

例：

- VRUでキューイングのみを実行する場合は、発信者がキューで待機した時間と、キューに入っている間に放棄した発信者の数を確認できると役立ちます。
- VRUをセルフサービスに使用する場合は、セルフサービスアプリケーションで成功したトランザクションの数と、発信者がアプリケーションからエージェントに転送されたかどうかを確認できると役立ちます。
- 情報収集アプリケーションを使用している場合は、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を知る必要があります。

セルフサービス、情報収集、およびキューイングVRUアプリケーション

コールをキューイングするスキルグループの決定には、一連の音声プロンプトを通じて発信者から情報を収集するVRUアプリケーションが使用されます。VRUからは発信者入力番号（CED）が返されます。これをルーティングスクリプト内で使用して、コールに応答する最適なスキルグループを決定します。

情報収集に使用されるVRUサービスから特定できる情報には、次のようなものがあります。

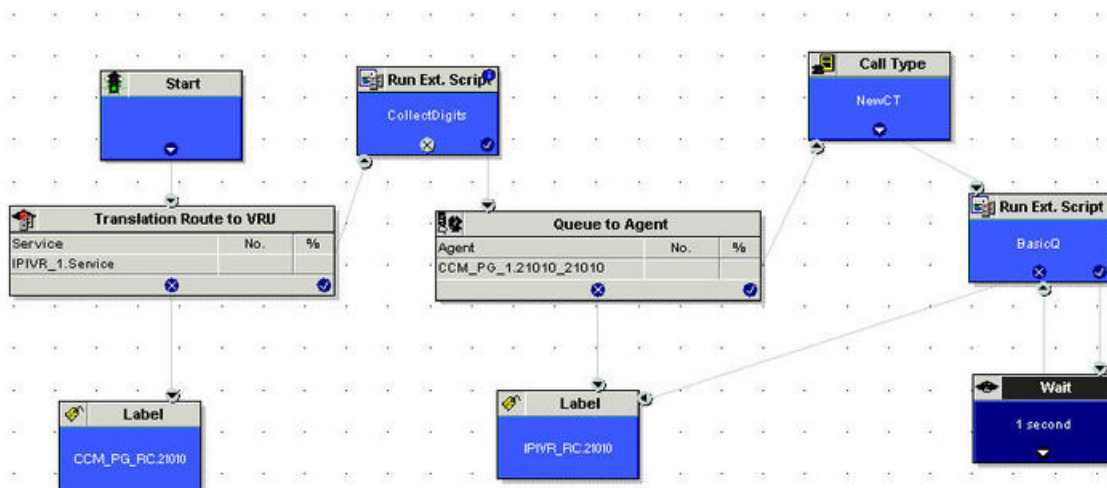
- アプリケーションを通過したコールの数
- 各コールが情報収集アプリケーションで保持された時間

- 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

同じ VRU PG では複数のアプリケーションが存在できます。セルフサービスおよびキューイングは、同じ VRU PG に存在でき、情報収集およびキューイングは同じ VRU PG に存在できます。つまり、その PG 上のすべてのアプリケーションが、同じ VRU サービスに属していることになります。

コールが VRU に送信されると、VRU サービスを変更できません。ただし、コールタイプは [スクリプト変更 (Requalify)] または [コールタイプ (Call Type)] ノードで変更できます。次のスクリプトでは、コールタイプが情報収集 (CollectDigits) にキューイングされると、[コールタイプ (Call Type)] ノードによってコールタイプが変更されます。

図 3: 情報収集キューイングのルーティングスクリプトのサンプル



サービスレベルはどちらのコールタイプに対しても定義できますが、[スキルグループへのキューイング (Queue to Skill Group)] ノードを含むコールタイプに定義する方が適切です。

VRU キューイングアプリケーションに対してサービス制御レポートとキュー レポートの両方を有効にする必要があるため、セルフサービス アプリケーションまたは情報収集アプリケーション内で切断されたコールは、放棄呼と見なされます。ただし、情報収集メトリックからキューイングメトリックを抽出することもできます。そのためには、それぞれに別個のコールタイプを定義し、ルーティングスクリプトでコールタイプを変更します。

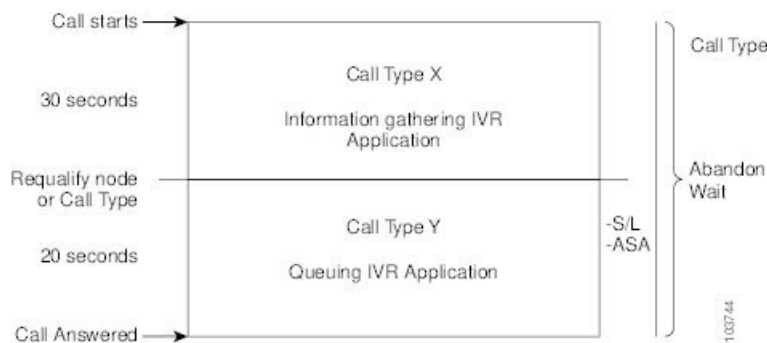


- (注) セルフサービスを実行する VRU がキューイングを提供しない場合は、サービス制御レポートを有効にし、[キュー レポート (Queue reporting)] チェックボックスをオフにすることができます。発信者がエージェントと通話することを選んだ場合は、キューイングを実行する IP-IVR または CVP にセルフサービス VRU がコールを転送するため、コールはセルフサービス アプリケーションから放棄されたとは見なされません。つまり、コールが VRU で受信されると、提供されたとは見なされるのではなく、応答されたと見なされます。コールが終了すると、処理済としてカウントされます。この設定を実装する場合、レポートは応答および終了したコールの数と、終了したコールでの経過時間を示します。

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。

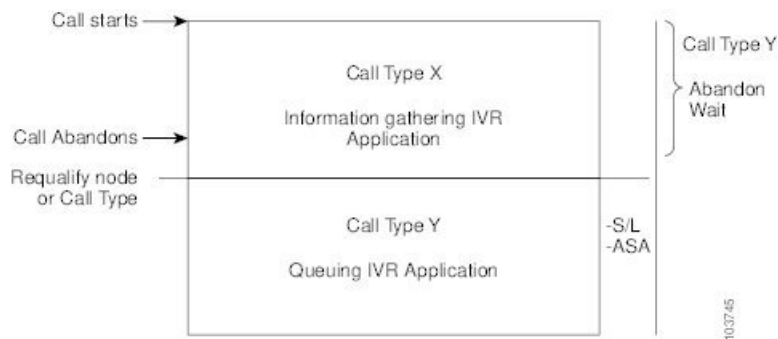
この例では、ASA を計算し、サービス レベルを決定するために、50 秒 (30 + 20 秒) ではなく、20 秒が使用されます。

図 4: コールタイプの変更後に放棄されるコールのコールタイプデータ



- (注) キューイングを処理するコールタイプに再認定される前にコールが放棄された場合、コールの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、コールが最初のコールタイプに入ったときに開始され、コールが放棄されたときに終了します。これを次の図に示します。

図 5: コールタイプの変更前に放棄されるコールのコールタイプ



次の表は、コールタイプとIVRサービスで、いくつかの基本的なメトリックがどのように定義されるかを示しています。

表 19: セルフサービス アプリケーションおよび情報収集アプリケーションの項目

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

関連トピック

[レポート データに対する PG セットアップの選択の影響](#)

セルフサービスアプリケーションおよび情報収集アプリケーションの進行状況の監視

セルフサービス アプリケーションの効果を判定する方法は複数あります。

- アプリケーション全体の効果を監視する。たとえば、VRU アプリケーションによって顧客のニーズが満たされたかどうかをモニタし、発信者をエージェントに転送する必要がなかったことを確認するだけで十分な場合があります。
- アプリケーション内の個々のトランザクションの効果を監視する。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。
- データベースの参照の失敗などのシステムエラーが原因で、VRU アプリケーションを続行せずに、エージェントによって発信者が転送された失敗事例を監視する。

同様に、情報収集アプリケーションの効果を判定する方法も複数あります。

- 発信者がシステムプロンプトを使用して適切なリソースに転送されたか、または「0」を押すなどのフェールアウトパスを使用してエージェントに直接ルーティングされたかを監視する。

- 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を監視する。

CVP 用のスクリプトアプリケーションデータの取り込み

エンタープライズシステムで Unified CVP を VRU として展開した場合は、2つの高度な機能を使用して、セルフサービスおよび情報収集アプリケーションを通じてコールの進行状況に関する詳細を収集できます。2つの高度な機能とは、マイクロアプリケーションのキャプチャと、メタデータ Exchange Carrier Code (ECC) 変数です。これらのマイクロアプリケーションによって提供される詳細は、カスタムレポートでのみ使用できます。標準レポートではこの情報は提供されません。

マイクロアプリケーションのキャプチャを使用すると、Termination_Call_Detail (TCD) レコードを、スクリプト内の任意のポイントで書き込めるようになります。このレコードには、現在のコール変数、コールルータコールキー、日時、発信者入力番号、メタデータ ECC 変数などの情報が含まれています。

メタデータ ECC 変数マイクロアプリケーションは、スクリプトを通じてコールの進行状況に関する高度な詳細をキャプチャします。これらの詳細には、発信者が音声ダイヤルと数字のダイヤルのどちらを使用しているか、自動音声認識の信頼度の割合、ユーザがプロンプトに到達するまでに試行した回数、タイムアウトの回数、無効な入力回数、マイクロアプリケーションの継続時間、および使用されたルーティングスクリプトが含まれます。この情報は、TCD レコードに書き込まれます。メタデータ ECC 変数を使用する予定がある場合は、Configuration Manager で ECC 変数を構成します。

VRUProgress 変数、マイクロアプリケーションのキャプチャ、およびメタデータ ECC 変数マイクロアプリケーションを同時にスクリプト内で使用すると、発信者およびVRUアプリケーションと発信者間のインターフェイスによって実行されるトランザクションに関する詳細をモニタリングすることができます。たとえば、スクリプト内でVRUProgress 変数が変わるたびに、マイクロアプリケーションのキャプチャを使用して TCD を作成できます。TCD はアプリケーション内の特定のポイントで書き込まれます。TCD にはメタデータ ECC 変数によって収集された情報が含まれます。カスタムレポートには、アプリケーション内のさまざまなポイントでタイムアウトが発生した発信者の人数、発信者がトランザクションを正常に完了するまでに試行した回数、発信者が各トランザクションを完了するまでに要した時間を表示できます。このデータで、VRU アプリケーションの問題がわかる場合もあります。また、個々のコールのカスタムレポートを実行して、特定の発信者がアプリケーションを使用した方法や、その発信者に問題が発生したかどうかを表示することもできます。

VRU メトリックを表示するレポート

次のレポートは、VRU アプリケーション用メトリックを示します。

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

VRU に関するレポートのガイドライン

セルフサービスアプリケーション、情報収集アプリケーション、およびキューアプリケーションを設定する場合は、次のガイドラインに従ってください。

- セルフサービスまたは情報収集 IVR アプリケーションを使用していて、セルフサービスおよび番号収集メトリックをキューイングメトリックから分離する必要がある場合は、コールがキューイングされる前に、ルーティング スクリプトでコールタイプを変更することを計画します。このアクションにより、コールタイプ レポートを使用して、コールのセルフサービス/番号収集セクションおよびコールのキューイング セクションの両方を確実にレポートできるようになります。
- VRU のアプリケーション、サービス、キューイング、およびトランク グループに関するレポート作成を行う場合は、サービス制御とキュー レポートを VRU Peripheral で有効にするように計画してください。
- VRU Peripheral のサービス レベルを決めます。

Peripheral の種類が Aspect でない場合、[サービス レベル (Service Level)] はデフォルトで [コールセンターにより計算される (Calculated by Call Center)] に設定されます。

Peripheral の種類が Aspect の場合、デフォルトでは実行する計算のタイプを選択します。個々のサービスでそれぞれのデフォルトを無効にすることができます。

- ルーティング スクリプト内のさまざまなポイントにおけるコールのステータスを示すには、ルーティング スクリプトの設定ノードで VRUProgress 変数を使用します。ステータスは、[VRU 未処理 (VRU unhandled)]、[VRU 処理 (VRU handled)]、[VRU アシスト (VRU assisted)]、[VRU オプトアウト未処理 (VRU opt out unhandled)]、[VRU スクリプト処理 (VRU script handled)]、または [VRU 強制転送 (VRU forced transfer)] に設定できます。

VRUProgress 変数を変更する VRU セルフサービス アプリケーションまたは情報収集アプリケーションにおけるトランザクションごとに、別個のコールタイプを作成します。スクリプト内で、コールがトランザクションの最後に達した時点でコールタイプを変更し、次に VRUProgress 変数を変更します。これにより、コールタイプ VRU アクティビティ レポートを使用して、各トランザクションを個別にレポートできるようになります。

- オプションとして、Unified CVP を VRU として使用し、VRU アプリケーションの詳細に関する高度なカスタムレポートを実行する場合は、次の構成を行います。
 - マイクロアプリケーションのキャプチャ：ルーティングスクリプト内の任意のポイントで TCD レコードの作成するために、スクリプト内に含めることができます。マイクロアプリケーションのキャプチャを VRU スクリプトとして設定して、外部スクリプト実行ノードを使用してこのアプリケーションを実行します。スクリプトに「CAP」または「CAP,xxx」という名前を付けます。xxxには任意の文字列を指定して、スクリプト名が一意になるようにします。たとえば、「CAP, bankingApplication」のように指定します。

- **メタデータ ECC 変数マイクロアプリケーション**：スクリプト アプリケーションに関する高度な詳細データを収集します。ECC 変数は、**Expanded Call Center Variables** 設定ツールで設定します。変数の長さは通常 62 バイトですが、スペースの節約のために 21 バイトまで短くすることができます。
- **データのキャプチャが必要なスクリプト内のポイントで TCD の作成をトリガーするには**、これらのマイクロアプリケーションをスクリプト内で使用します。たとえば、トランザクションの完了時にデータをキャプチャできます。詳細をキャプチャするには、メタデータ ECC 変数アプリケーションを **Capture** マイクロアプリケーションとともに使用します。これらの詳細には、スクリプトのパフォーマンスと、スクリプト内で TCD レコードが作成される各ポイントの顧客のエクスペリエンスに関する情報が含まれます。
- コールはキューイングされずに、VRU から (LAA を選択する選択ノードを使用して) エージェントに直接送られる場合があります。VRU PG が正しく構成されていることを確認してください。構成が正しければ、このようなコールは放棄されたのではなく、VRU サービスで応答されたと見なされます。

これを行うには、設定パラメータを /ASSUME_ANSWERED に設定します。

- **IP-IVR を VRU として使用している場合は**、キューイングされずに VRU からエージェントに送られたコールが [応答 (Answered)] としてレポートされるように、VRU PG レコードの設定パラメータを /ASSUME_ANSWERED に設定します。

このパラメータを使用すると、**Connect** メッセージが VRU に送信されたときに、コールが正常に接続されたと見なされます。これにより、VRU が接続メッセージに回答するイベント レポート/応答メッセージの送信に失敗した際に、コールが放棄とカウントされないようにできます。

- **サービスは**、VRU から送信された情報と一致する **Peripheral ID** を使用して設定します。

入力する **Peripheral ID** は、IP-IVR または **Unified CVP** のいずれを VRU として使っているかによって異なります。

- **IP-IVR を使用している場合は**、**Application Administration** にポストルーティング ID として入力した ID と一致する **Peripheral ID** でサービスを設定します。サービスを作成する際に、設定するポスト ルーティング ID を控えておいてください。
- **Unified CVP を使用している場合は**、入力する **Peripheral ID** は VRU タイプによって異なります。

Unified CVP が新規コールを処理するルーティングクライアントの場合 (VRU タイプ 5) の場合は、**Peripheral サービス ID** を 1 にします。

Unified CVP が事前にプレルート済みのコールを受信する場合 (たとえば、VRU タイプ 2、3、7、または 8) は、**Peripheral サービス ID** を 2 にします。



第 III 部

特別なレポート環境

- [マルチチャネル環境におけるレポート \(119 ページ\)](#)



第 18 章

マルチチャネル環境におけるレポート

- [マルチチャネル オプション \(119 ページ\)](#)
- [メディア ルーティング ドメイン \(119 ページ\)](#)
- [マルチチャネル レポート データ \(120 ページ\)](#)
- [マルチチャネルアプリケーションのレポートテンプレート \(123 ページ\)](#)

マルチチャネル オプション

展開環境にマルチチャネルアプリケーションを含める場合は、音声コールに加えて、チャットや電子メールなどの非音声タスクを処理するようにエージェントを構成できます。

サポートされるマルチチャネルアプリケーションには次のようなものがあります。

- **ビジネス チャットおよび E メール**このアプリケーションにより、組織では、インバウンドの電子メール、Web フォームによる問い合わせ、ファックス、書簡を適切にルーティングして処理することができます。また、テキストチャットメッセージやページプッシュ機能も使用できます。エージェントは、顧客を電話でサポートして、顧客が現在参照している Web ページの操作を助けることができます。
- **サードパーティのマルチチャネルアプリケーション**：これらのアプリケーションは、タスクルーティング API を使用して、新しいタスクリクエストの送信や、エージェントの状態とタスクアクティビティの制御を行います。サードパーティでは、チャット、電子メール、SMS など、任意のタイプのタスクリクエストをルーティングに送るアプリケーションを開発できます。

メディア ルーティング ドメイン

メディアルーティングドメイン (MRD) は、音声や電子メールなどの各通信メディアに対するリクエストを、Webex CCE でどのようにエージェントにルーティングするかを体系化します。

それぞれのスキルグループまたはプレジジョンキューは、1つのMRDに割り当てます。その後 Webex CCE は、特定のスキルグループまたはプレジジョンキューと、特定のメディアの両方に関連付けられたエージェントにタスクをルーティングできます。

音声 MRD は、すべての配置形態にデフォルトで作成されます。チャット、電子メール、SMS など、展開環境内の他のメディアについては、ユーザがそれぞれの MRD を構成します。

構成されているすべての MRD について、アクティビティに関するレポートを作成できます。

マルチチャンネル レポート データ

Webex CCE のデータベースには、エージェントアクティビティに関する情報と、チャットや電子メールなどの非音声タスクを含む、Webex CCE によってルーティングされたタスクに関する情報が格納されます。レポートには、各タスクの MRD を識別するための [メディア (Media)] フィールドが必要に応じて含まれています。

次の表では、レポート内の音声タスクと非音声タスクの主な違いについて説明します。

表 20: マルチチャンネルアプリケーションのレポートデータ

データのタイプ	音声タスクのデータ	非音声タスクのデータ
タスクの方向	<p>タスクの方向には、着信（エージェントがコールを受信する場合）と発信（エージェントがコールを発信する場合）の両方があります。</p> <p>(注) アウトバウンドオプションが発信するコールは着信コールとして表示されません。これは、アウトバウンドオプションダイヤラが使用するエージェントと顧客間のコール発信方法に原因があります。</p>	<p>タスクの方向は常に着信であり、発信非音声タスクに関連するレポートフィールドの値は null に設定されます。</p>

データのタイプ	音声タスクのデータ	非音声タスクのデータ
<p>セッションの所有権の変更</p>	<p>音声タスクの所有権はコールの存続期間中に変更可能です。エージェントは、他のエージェントのコール転送または会議を実行できます。</p>	<p>タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションから Webex CCE にルーティングされた非音声タスクの所有権は、タスクの存続期間中に変更されることがあります。エージェントは、これらのタスクを転送できます。エージェントは、これらのタスクを会議にすることはできません。スーパーバイザは、これらのタスクに対して割り込みや代行受信を行うことはできません。</p> <p>非音声のビジネスチャットおよびEメールタスクでは、セッションの所有権は変更されません。これらのタスクを転送したり電話会議にすることはできません。スーパーバイザはタスクへの割り込み、またはタスクの代行受信はできません。</p> <p>(注) ビジネスチャットおよびEメールエージェントは、別のエージェントにセッションへの参加を許可してからセッションを切断し、2番目のエージェントと発信者をセッションに残すことができますが、この状況は音声コールの転送とは異なります。 Webex CCE ソフトウェアでは、このシナリオは2つの別々のセッションとして解釈されます。1つは元のエージェントのセッションで、もう1つは2番目のエージェントのセッションです。</p> <p>また、ビジネスチャットおよびEメールエージェントはメッセージを他のエージェントに転送できますが、これも音声コールの転送とは異なります。Webex CCE では、メッセージの転送を2つの別々のセッションとして解釈します。1つは元のエージェントのセッションで、もう1つは受信側エージェントのセッションです。</p>

データのタイプ	音声タスクのデータ	非音声タスクのデータ
ショートコール	エージェントデスク設定でショートコールに定義された時間制限内に切断された音声コールは、ショートコールと見なされます。	ショートコールに関するエージェントデスク設定は、非音声タスクには適用されません。ショートコールの概念は、これらのタスクには適用されません。 ショートコールに関連するレポートフィールドの値はゼロに設定されています。
サービスレベル	音声タスクに使用するサービスレベルのタイプは、エージェントが決定します。	タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションについては、使用するサービスレベルタイプをエージェントが決定します。 ビジネスチャットおよびEメールについては、サービスレベルは常に「放棄呼を無視」に設定されます。

複数のタスクのレポートデータ

マルチチャネルエージェントは複数のタスクを一度に処理するように構成できるため、非音声タスクでは、レポート内のタスク時間のフィールドにレポートインターバルよりも大きい値が表示されることがあります。たとえば、30分の期間フィールドの値が30分を超える場合があります。

音声 MRD は中断できません。音声コールを処理しているエージェントは、別の MRD からのタスクで中断することはできません。

タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションが展開環境に含まれている場合は、以下が適用されます。

- 非音声 MRD では、エージェントが複数の同時非音声タスクを処理するようにログイン時に構成できます。

エージェントが複数のチャットタスクに対応している場合、レポートにはそれぞれのタスクのデータが含まれます。

- 非音声 MRD は中断可能として構成できます。その MRD でタスクを処理しているエージェントは、別の MRD からのタスクによって中断される可能性があります。エージェントが中断を承諾するか無視するかは、ログイン時に構成されます。

- **承諾**：元のタスクに対するエージェントの状態が [中断 (Interrupted)] に変わり、エージェントが中断されている間、そのタスクの時間が停止します。

- **無視**：エージェントの状態は両方のタスクに対して [アクティブ (Active)] になり、元のタスクの時間は停止しません。

展開環境にビジネスチャットおよびEメールが含まれている場合は、以下が適用されます。

- チャットは中断できません。ただし、エージェントが複数のチャットタスクを処理するように構成できます。

エージェントが複数のチャットタスクに対応している場合、レポートにはそれぞれのタスクのデータが含まれます。

- 電子メールは中断可能です。電子メールを処理しているエージェントは、音声コールやチャットによって中断される可能性があります。

レポートでは、電子メールタスクと音声またはチャットタスクの両方に対して、エージェントが [アクティブ (Active)] として表示されます。

マルチチャネルアプリケーションのレポートテンプレート

Cisco Unified Intelligence Center のテンプレートは、音声およびマルチチャネルのすべてのスキルグループ、エージェント、タスクについてレポートします。

以下の Unified Intelligence Center レポートテンプレートは、メディアルーティングドメインでフィルタリングできます。

- エージェント-リアルタイム
- エージェントスキルグループ-リアルタイム
- エンタープライズスキルグループ-リアルタイム
- 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
- プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールド
- エージェントプレシジョンキュー-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
- ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド
- 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のインターバル全フィールド
- スキルグループ放棄/応答分布-履歴
- プレシジョンキュー - ライブデータ
- スキルグループ - ライブデータ

Unified Intelligence Center のテンプレートから生成されたレポートには、タスク中に発生した特定のイベントに関する詳細は含まれません。たとえば、レポートでは、エージェントがチャットメディアルーティングドメイン内のタスクを処理したことは示されますが、チャットメッセージのテキストは提供されません。



-
- (注) 展開環境でマルチチャネル機能のために ビジネス チャットおよびEメールを使用している場合は、アプリケーションに付属するレポートツールを使用すると、タスクイベントに関する詳細を確認できます。
-



第 **IV** 部

データ損失およびコンポーネントフェールオーバーのレポーティングへの影響

- [データ損失およびコンポーネントフェールオーバー \(127 ページ\)](#)



第 19 章

データ損失およびコンポーネント フェールオーバー

- PIM 障害およびレポーティングからのデータ損失 (127 ページ)
- その他に考えられるフェールオーバーのポイント (128 ページ)

PIM 障害およびレポーティングからのデータ損失

PIMの障害によってデータ損失が発生した場合は、レポーティングに関して以下の点を考慮する必要があります。

ペリフェラルインターフェイスマネージャ (PIM) は、Webex CCE に代わって周辺機器への実際の接続と CTI インターフェイスの正規化を担当する、ペリフェラルゲートウェイのプロセスです。

PIM で障害が発生した場合に、PIM と ACD の間のリンクがダウンした場合または ACD がダウンした場合は、PIM に関連付けられた Peripheral に対して収集されたすべてのレポートデータは削除されます。

PIM の障害が発生した場合、Peripheral はセントラル コントローラに対してオフラインであるとマーキングされます。

その周辺機器のすべてのエージェントの状態は「ログアウト」に設定され、CallRouter にそのようにレポートされます。

コール ルータには、PIM が ACD と連絡が取れなかった間に ACD で何が発生したかを識別する方法がありません。PIM が ACD に再接続すると、ACDS は切断が発生した間隔の正確な履歴レポート データを記録するために十分な PIM 情報を送信できません。



- (注) PIM が ACD に再接続すると、多くの ACD は各エージェントの状態およびその状態の期間に関する情報を PIM に渡します。これが正確な履歴レポート データを記録するために十分でない場合は、コール ルータが正確なコール ルーティングの決定を行うことができれば十分です。

PGがデュプレックスの場合は、A側またはB側のPIMがPeripheralに対してアクティブです。片側が接続を失うと、他方が起動し、アクティブになります。

その他に考えられるフェールオーバーのポイント

Peripheral Gateway/CTI Manager Service のフェールオーバー

エージェントのPGまたはCTI Manager サービスが停止した場合、エージェントは一時的にログアウトします。バックアップPGまたはCTI Manager が稼働しはじめると、エージェントは自動的に再ログインする場合があります。エージェント、エージェントスキルグループ、エージェントチーム、およびエージェントPeripheralに関するエージェントメディアログアウトステータスレポートには、ログアウト理由コード50002が表示されます。

表 21: ペリフェラルゲートウェイ/CTI マネージャサービスのフェールオーバー前後のエージェントの状態

フェールオーバー時のエージェント状態	フェールオーバー後のエージェント状態
使用可能	使用可能
準備中	準備中
ラップアップ	コール前に応答可能状態であった場合、応答可能。それ以外の場合、エージェントは待受停止に戻ります。

エージェントデスクトップ/Finesse サーバのフェールオーバー

エージェントデスクトップ (Finesse デスクトップ) で Finesse サーバとの通信が切断されるか失われた場合、または Finesse サーバがシャットダウンした場合、エージェントは、コンタクトセンターソフトウェアとの通信が失われた周辺機器でサポートされているすべてのMRDからログアウトされます。

次の状況のいずれかが発生した場合、エージェントは自動的に再ログインします。

- エージェントデスクトップで Finesse サーバとの通信が復旧または再開した場合
- エージェントがバックアップ Finesse サーバに接続した場合

エージェント、エージェントスキルグループ、エージェントチーム、およびエージェントPeripheralに関するエージェントメディアログアウトステータスレポートには、ログアウト理由コード50002が表示されます。

次の表に示すように、エージェントがフェールオーバー後に戻る状態は、フェールオーバー発生時のエージェント状態によって異なります。

表 22: エージェントデスクトップ/*Finesse* サーバのフェールオーバー前後のエージェントの状態

フェールオーバー時のエージェント状態	フェールオーバー後のエージェント状態
使用可能	使用可能
準備中	準備中
予約済み	使用可能
ラップアップ	コール前に応答可能状態であった場合、応答可能。それ以外の場合、エージェントは待受停止に戻ります。

アプリケーションインスタンス/MR PG のフェールオーバー

アプリケーションインスタンスと MR PG 間の接続がシャットダウンしたか、コンポーネントのいずれかがシャットダウンした場合、アプリケーションから受信した保留中の NEW_TASK 要求が、セントラル コントローラによってすべて廃棄されます。

アプリケーションインスタンスは接続が復元されるまで待機して、アプリケーションインスタンスによって割り当てられた既存のタスクおよび新規タスクに関して Agent PG CTI サーバにメッセージの送信を続けます。接続、MR PIM、またはアプリケーションインスタンスが復元されると、アプリケーションインスタンスは、セントラル コントローラから応答を受信していない保留中の NEW_TASK 要求をすべて再送信します。接続がダウンしている間にアプリケーションインスタンスによってエージェントに割り当てられ、接続が復元される前に完了したタスクは、レポートには表示されません。



- (注) アプリケーションインスタンスがシャットダウンした場合、エージェント PG CTI サーバの接続にも影響を与えます。

MR PIM とセントラル コントローラの間接続がシャットダウンしたか、セントラル コントローラがシャットダウンした場合、MR PIM はアプリケーションインスタンスに ROUTING_DISABLED メッセージを送信します。これによりアプリケーションインスタンスは、セントラル コントローラへのルーティング要求の送信を停止します。

接続がダウンしている間に送信された要求はすべて拒否され、NEW_TASK_FAILURE メッセージが返されます。アプリケーションインスタンスは、アプリケーションインスタンスによって割り当てられた既存のタスクおよび新規タスクに関するメッセージを Agent PG CTI サーバに送信し続けます。

接続またはセントラル コントローラが復元された場合、MR PIM はアプリケーションインスタンスに ROUTING_ENABLED メッセージを送信します。これによりアプリケーションインスタンスは、セントラル コントローラへのルーティング要求の送信を再開します。接続がダウンしている間にアプリケーションインスタンスによってエージェントに割り当てられ、接続が復元される前に完了したタスクは、レポートには表示されません。セントラル コントローラと

MR PG の間の接続に障害が発生した場合、保留中の新しいタスクがコール ルータによってすべて削除されます。接続が復元されると、MR PG に接続されているアプリケーションによって、すべてのタスクが再送されます。



- (注) セントラル コントローラがシャットダウンした場合、アプリケーションインスタンスとエージェント PG CTI サーバ間のインターフェイスにも影響を与えます。

アプリケーションインスタンス/エージェント PG CTI サーバ/PIM のフェールオーバー

アプリケーションインスタンスと Agent PG CTI サーバの間の接続がシャットダウンしたか、いずれかのコンポーネントがシャットダウンした場合、エージェントはログインしたままになります。タスクは、MRD のタスク存続期間属性に基づいた期間維持されます。接続がダウンしている間にタスク存続期間が経過した場合、タスクは処理コード 42 (DBCD_APPLICATION_PATH_WENT_DOWN) で終了します。



- (注) 電子メール MRD では、エージェント PG CTI サーバまたは CTI サーバへの接続がシャットダウンした場合、エージェントは自動的にログアウトされません。代わりに、Email Manager は引き続きエージェント状態を記録し、エージェントにタスクを割り当てます。接続が復元されるとき、電子メールマネージャは、エージェント PG CTI サーバによってサービスされている周辺機器について、更新されたエージェント状態情報を CTI サーバに送信します。CTI サーバは、この情報を Webex CCE ソフトウェアに送信します。ソフトウェアは、履歴データを再作成し、現在のエージェント状態を正しい状態にします。MRD に対して設定されている時間制限より長く、接続またはエージェント PG CTI サーバがダウンした場合、タスクのレポートは中断され、接続が再確立された時点で再開されることがあります。

接続または CTI サーバがダウンしている間にアプリケーションインスタンスはタスクをエージェントに割り当て、MR PG への接続がアップ状態になった場合に、セントラル コントローラへのルーティング要求の送信およびルーティング指示の受信を続行できます。ただし、接続がダウンしている間は、タスクに対するレポートデータは保存されません。また、接続または CTI サーバがダウンしている間に割り当てられて完了したタスクはいずれも、レポートには表示されません。エージェント PG CTI サーバとコールルータ間の接続がシャットダウンした場合、またはコールルータがシャットダウンした場合は、アプリケーションインスタンスは引き続き CTI サーバにメッセージを送信し、エージェントのアクティビティは追跡されます。ただし、接続またはコールルータが復元されるまで（つまり、キャッシュされたレポート情報がセントラル コントローラに送信される時点まで）、この情報はコールルータには送信されません。



-
- (注) セントラルコントローラがシャットダウンした場合、アプリケーションインスタンスと MRPG 間のインターフェイスにも影響を与えます。
-

PIMがシャットダウンした場合、PIMに関連付けられているエージェントは音声メディアルーティングを利用できません。ただし、セントラルコントローラは、引き続き PIM に関連付けられているエージェントに音声以外のタスクを割り当てることができます。また、CTIサーバは、引き続き音声以外のMRDに対してPIMに関連付けられているエージェントに関するメッセージと要求を処理できます。接続が復元されると、音声メディアルーティングは再び利用可能になります。



第 **V** 部

Peripheral Gateway のプロセス

- [Peripheral Gateway のプロセス \(135 ページ\)](#)



第 20 章

Peripheral Gateway のプロセス

- 概要 (135 ページ)
- Peripheral インターフェイス マネージャ (135 ページ)
- メッセージ デリバリー サービス (136 ページ)
- オープン Peripheral コントローラ (136 ページ)
- PG エージェント (137 ページ)
- コンピュータでサポートされるテレフォニーアプリケーションメッセージの例 (137 ページ)
- レポートの 2 つのモデル (Webex CCE) (139 ページ)

概要

Peripheral Gateway 上の 4 つのプロセスは、レポートにおいて重要です。それらは、Peripheral インターフェイス マネージャ (PIM)、メッセージ デリバリー システム (MDS)、オープン Peripheral コントローラ (OPC)、および Peripheral Gateway エージェント (PG エージェント) プロセスです。

Peripheral インターフェイス マネージャ

Peripheral インターフェイス マネージャ (PIM) は、PG と Peripheral そのもの (ACD、IVR) との通信を管理します。PIM の主な機能は、周辺機器固有のイベントとリクエストを Webex CCE 互換のペリフェラルデータストリームに変換することです。

PIM は、オープン Peripheral コントローラ (OPC) に Computer-Supported Telephony Application (CSTA) のコール イベント レポートメッセージを提供します。これらのメッセージは、リアルタイムのモニタリングと履歴レポートの基盤となります。OPC プロセスでは、PIM から CSTA メッセージを受け取り、それらを使用して実際のリアルタイムの履歴ルーティングおよびレポート データを構成します。

メッセージ デリバリー サービス

データメッセージ配信サービス (MDS) は、PG 内の Webex CCE プロセス間のすべてのデータフローを管理します。MDS は、データフロー要求中に検出されたエラーの接続プロセスを通知します。さらに、二重化されたコンポーネント (ロガーなど) の同期でも重要な役割を果たします。

オープン Peripheral コントローラ

オープン Peripheral コントローラ (OPC) とは、PIM からリアルタイムのデータとイベントを取得してコール ルータに渡すプロセスです。OPC プロセスでは、コール ルータが Peripheral でコールのルーティングとリアルタイム アクティビティの監視を行う必要があるデータベース オブジェクトが構築されます。これにはコール オブジェクト、エージェント オブジェクト、サービス オブジェクト、Peripheral デバイス オブジェクト、ルーティング オブジェクト、およびスキル グループが含まれます。

PIM とやり取りするために、OPC は OPC インターフェイスを使用します。OPC インターフェイスは、OPC と各種 PIM との標準的な通信インターフェイスとして提供されています。

OPC プロセスでは、PIM から受信したデータが OPC インターフェイス (OPCI) メッセージ形式で出力されます。OPC はこれを使用して、監視対象のコールとエージェントの状態遷移を追跡します。OPCI メッセージは、欧州電子計算機工業会 (ECMA) の Computer-Supported Telephony Application (CSTA) 向け標準プロトコルに基づいています。OPCI メッセージには、リアルタイムのデータ送信をサポートするその他のコンポーネントおよびインターフェイスや、ACD で必要なコール制御インターフェイスも含まれます。

オープンペリフェラルインターフェイスのデータ要素

セントラル コントローラ エージェントとインターフェイスをとるために、OPC ではオープン Peripheral インターフェイス (OPI) を使用します。

OPI は、OPC からコール ルータへの OPCI メッセージのフローを制御するオブジェクトを定義します。セントラル データベース内の各テーブルには、コール ルータがルーティングの決定に使用する一連のフィールドがあります。OPI は、これらの各フィールド用のタグを定義します。

ACD からのイベントおよび更新に基づいて要素が変更されると、OPC は、テーブルのタイプ、タグ、および値に基づいて、変更された値をコール ルータに通知します。OPC は値が変更されたデータ要素だけをルータに送信します。コール ルータに報告される OPI データ要素のタイプは、Now、Half、および Today です。

関連トピック

[リアルタイム データの収集](#) (5 ページ)

PG エージェント

PG エージェントプロセスでは、OPC からコールルータへの OPI メッセージのフローを制御します。Peripheral Gateway と、セントラルコントローラエージェント (CC エージェント) と呼ばれるコールルータのエージェントプロセス間のすべてのメッセージトラフィックが管理されます。2つのエージェントプロセス間で使用されるプロトコルは、デバイス管理プロトコル (DMP) です。

コンピュータでサポートされるテレフォニーアプリケーションメッセージの例

PIM からの Computer Supported Telephony Application (CSTA) メッセージがどのように OPI データ要素に変換されるかを理解するには、CSTAEstablished という CSTA メッセージを調べることが役立ちます。

OPC がこのメッセージを受信すると、いくつかの OPC 状態遷移が発生します。CSTAEstablished イベントは、デバイス (エージェント、トランク、または音声ポート) がコールに応答したことを示します。

OPC がこのイベントを受信すると、次の OPC 状態遷移が行われます。

- コールがキュー内にある場合、いくつかのデータベース要素とコールオブジェクトが変更されます。

- CallsQNow のカウントは 1 減少します (-1)。

CallsQNow は、Peripheral で現在キューにあるコールの数を追跡するサービスおよびルート of データベース要素です。

- CallsQNow および CallQNowTime データ要素の追跡に使用される Call オブジェクトは、コールに関連付けられたサービスおよびルート of Call Queued オブジェクトから削除されます。

CallsQNowTime は、現在キューにあるサービスまたはルートへのすべてのコールがキューで経過した時間を秒で記録するデータベース要素です。

- コールに関連付けられているサービスまたはルート of CallsLeftQTo5 データ要素が 1 だけ増加します (+1)。

CallsLeftQ は、現在の 5 分間隔内にキューから削除された、サービスまたはルートへのコールの合計数を提供するデータベース要素です。CallsLeftQ は、予測遅延の計算にも使用されます。

- LocalQTime は Termination_Call_Detail テーブルに書き込まれます。

LocalQTime は、コールが Peripheral でローカル キューにあった時間の秒数です。

Termination_Call_Detail レコードには、各コールが Peripheral でどのように処理された

かに関する情報が含まれます。これは、Peripheral に着信する各コールに対して生成されます（その Peripheral に対して適切なモニタリングが有効になっている場合）。

- コールアラートイベントがある場合、コールが呼び出し音を鳴らしていた時間が、Termination_Call_Detail レコードの RingTime のコールオブジェクトに追加されます。RingTime は、応答される前にエージェント テレセットでコールが呼び出しを行った秒数です。
- 応答デバイスがエージェントである場合、次のデータ要素とコールオブジェクトが変更されます。
 - コールに関連付けられているサービスまたはルートの AgentsTalking データ要素が 1 だけ増加します (+1)。
AgentsTalking は、現在複数の通話状態の 1 つにあるサービス エージェントの数のカウントを提供する、サービスおよびルートのデータベース要素です。
 - コールはエージェントに関連付けられ、エージェントはコールに代わって TalkingIn 状態になります。これにより、エージェントが処理中のコールに関連付けられているスキル グループの TalkingIn のカウントは 1 増加します (+1)。
TalkingIn は、現在インバウンドコールで通話しているスキルグループ内のエージェント数のカウントを提供する、スキルグループのデータベース要素です。
 - データベース要素 AvgSpeedAnswer の計算に使用されるパラメータは変更されます。
AvgSpeedAnswer は、サービスおよびルートのデータ要素です。サービスまたはルートへのすべてのコールの平均 AnswerWaitTime（つまり、応答される前にサービスまたはルートへのすべてのコールが待つ必要がある平均時間）を提供します。
AvgSpeedAnswer の計算値は AnswerWaitTime/CallsAnswered です。
 - CallsAnsweredHalf（リアルタイム データベース テーブル内）および CallAnsweredTo5（5 分テーブル内）は 1 増加します (+1)。
 - コールの AnswerWaitTime は、データベースに追加され、書き込まれます。
AnswerWaitTime は、コールが周辺機器に提供されてから応答されるまでの経過時間です。この値には、コールに関連するすべての RingTime、LocalQTime、および DelayTime が含まれます（これらはすべて Termination_Call_Detail レコードから得られます）。
 - RingTime、LocalQTime、および DelayTime が AnswerWaitTimeTo5 に追加されます。
 - コールの TalkTime のモニタが開始します。
TalkTime はサービス完了コール時間データ要素です。コールの Termination_Call_Detail レコードから TalkTime および HoldTime が入力されます。データベースのこの値は、コールに関連する後処理が完了するまで更新されません。

レポートニングの 2 つのモデル (Webex CCE)

PIM は、エージェント グループ、サービス、ルート、トランク グループ、およびエージェントに関する Peripheral 上のデータのアクセスを含む、一般的なモニタリング機能を行います。

PIM によって提供されるデータのレベルは、Peripheral で利用可能な CTI リンクのタイプによって判断されます。PIM は、イベントベースの CTI フィード、集約データの CTI フィード、またはその両方を使用することによって、ACD の統計を取得することができます。通常、イベントベースの CTI フィードは、集約データの CTI フィードよりも多くのデータと機能を提供します。

イベントベースのレポートニング

イベントベースの PIM (Aspect Event Link PIM など) は、コール イベントとエージェント状態 イベントを提供する CTI リンクに接続します。

イベントベースの PIM のデータは、ACD からレポートされるエージェントおよびコールの状態遷移に基づきます。これらの PIM は、スイッチから受け取った CTI イベントを CSTA ベースの OPC API メッセージに変換し、そのメッセージが OPC に転送されます。OPC はこれらのイベントに基づいて、データのルーティングとモニタリングを構成します。

集約ベースのレポートニング

一部の集約データ PIM は、スキル グループ、サービス、およびルートの統計情報を提供する CTI リンクに接続します。集約データ PIM は、スイッチベンダーの CTI リンクでサポートされている特定のデータの ACD をポーリングすることにより機能します。集約 PIM は、OPI データ要素の構築に必要なこれらのデータ コンポーネントを OPC にレポートします。

PIM が変更を検出すると、OPC が更新され、変更された値のコールルータを通知します。ACD 固有のデータは、OPC インターフェイスで定義された API をパススルーすることによってサポートされます。OPC は、セントラルデータベースに格納されるように、データをコールルータに送信します。パススルーデータでは、データベースでレコードの表形式を定義する必要があります。



第 **VI** 部

ルーティングおよびキューイング

- [ルーティングおよびキューイング \(143 ページ\)](#)
- [ネットワーク キューイングおよびレポート \(149 ページ\)](#)



第 21 章

ルーティングおよびキューイング

- [ルーティング \(143 ページ\)](#)
- [キューイング \(144 ページ\)](#)
- [プレジジョンキュー \(148 ページ\)](#)

ルーティング

Webex CCE ソフトウェアは、ルーティングリクエストを受信すると、ルーティングスクリプトを実行してコールの適切な宛先を決定します。

これらのスクリプトは、コンタクトセンターでのアクティビティに関するリアルタイム情報を使用して、コールの処理に最も適した接続先を探します。システムがコールをどのように処理するかを監視し、必要であれば **Script Editor** を使用してスクリプトを変更できます。

接続先（「ルーティングターゲット」）は、アナウンスや呼び出し音などのネットワークターゲット、またはエージェント、スキルグループ、サービスなどのスキルターゲットにすることができます。これらのターゲットを **Configuration Manager** で定義したら、ルーティングスクリプトで指定できるようになります。

ポストルーティング

ポストルーティングとは、コールが VRU またはコールセンターで最初に処理された後に実行されるルーティングです。ポストルーティングを使用すると、ACD、VRU、または PBX が PG 経由でルートリクエストを生成するときに、Webex CCE でコールを処理することができます。

Webex CCE は、スクリプトを実行してルートリクエストを処理し、宛先アドレスを返します。これによって ACD または PBX に対し、同じコールセンターまたは他のコールセンターのエージェント、スキルグループ、サービス、またはコールタイプにコールを送信するよう指示されます。ポストルーティングの決定を行うとき、Webex CCE ソフトウェアは、プレルーティングで使用されるものと同じ情報とスクリプトをすべて使用できます。

ポストルーティングは **Peripheral** によって送信され、元のルートが調整されるか、コールがリダイレクトされます。



(注) 『ACD 補足ガイド』では、ACD で利用可能な Webex CCE ポストルーティングの機能と、PG でポストルーティングまたはトランスレーションルーティングを使用するときには注意が必要のある考慮事項について説明します。

スキルベースのルーティング

スキルベースのルーティングは、適切なスキルを持つエージェントが属するスキルグループにコールがルーティングされる場合に従うルーティング決定です。

キューイング

キューイングされたコールとは、エージェントが応答可能になるまで保留されているコールです。

Webex CCE ソフトウェアは、キュー内での経過時間に基づいてコールセンターのメトリックの数を計算します。

2つのキューイングモデルと、キューイングがレポートメトリックに与える影響を理解しておくことが重要です。

ACD キューイング

ACD キューは、ターゲット ACD でコールをキューイングするために使用され、ACD によって制御されます。

Webex CCE は、PG によって収集された情報から ACD 上の特定のスキルグループまたはサービスがコールに応答するのが最適と判断されると、ACD にコールをルーティングすることがあります。

コールが ACD に到着すると、エージェントが対応可能でない場合、ACD はそのコールをスキルグループにキューイングします。エージェントへの転送時に、または、ACD で提供されるコール処理の結果から、コールを ACD のスキルグループにキューイングすることもできます。

エンタープライズキューイング

Webex CCE は、コールをキューイングするように選択されたテレフォニープラットフォームにかかわらず、Service Control Interface (SCI) を使用してエンタープライズキューを制御します。

このモデルでは、周辺機器に構成されたスキルグループとサービスに基づいて、対応可能なエージェントのエンタープライズビューを持つ「ネットワークレベル」の VRU でコールが保留されます。

エンタープライズ キューイング向けにサポートされているテレフォニー プラットフォームは次のとおりです。

- VRU PG によって Webex CCE に接続される Cisco Voice Portal および Cisco IP-IVR
- サービス制御をサポートし、VRU PG によって Webex CCE に接続されるサードパーティ VRU
- サービス制御をサポートし、NIC によって Webex CCE に接続される TDM ネットワークの VRU
- エージェントレベルのルーティングのために Webex CCE が ACD を統合する展開では、ACD そのものが、Webex CCE の指示に従ってコールをキューイングするテレフォニープラットフォームとして使用されます。

エンタープライズキューは、エンタープライズネットワーク内でコールをルーティングする効率的な方法です。エンタープライズキューは、ACD でコールを終了する前に通話料金を節約するコスト効率の高い方法でもあります。

受信コール数およびキューイングコール数の増加

Skill_Group_Real_Time データベースでは、提供されたコールとキューイングされたコールが個別のフィールドで追跡されます。

したがって、ACD で提供されたコールとキューイングされたコール、およびネットワークで提供されたコールとキューイングされたコールが重複してカウントされることはありません。

レポートイングに対するエンタープライズキューの影響

エンタープライズキューを使用すると、コールタイプ、スキルグループ、およびサービス レポートイングに影響を与えます。

影響を受けるレポートメトリックには、キューイングメトリック、応答メトリック、サービス レベルメトリック、放棄メトリックが含まれます。

これらのメトリックのレポートイングは、ACD への送信時にコールがルーティングされたかどうかによっても影響を受けます。詳細については、「[ルーティング](#)」を参照してください。



- (注)
- スキルグループとコールタイプのレポートメトリックの中には、コールがトランスレーションルーティングされる場合のみ適用されるものがあります。
 - トランスレーションルーティングは、レポートニングの精度に重要な役割を果たします。コールタイプおよびスキルグループ用に収集されたレポートメトリックの中には、コールがトランスレーションルーティングされる場合のみ適用されるものがあります。コールをトランスレーションルーティングできる接続先は、VRU Peripheral または ACD のいずれかです。
 - トランスレーションルーティングは、主に、従来の ACD へのエンタープライズルーティングに Webex CCE ソフトウェアを使用する場合に適用されます。これには、Aspect PG などのサポートされている TDM PG を使用して従来の ACD に接続された展開や、Webex CCE ゲートウェイ PG を使用して Cisco Unified System Contact Center に接続された展開が含まれます。トランスレーションルーティングにより、Webex CCE では、コールの存続期間の最初から最後までを通したレポートニングが可能になります。
 - エンタープライズルーティング用に Webex CCE が ACD への統合を提供する環境では、次の動作が適用されます。
 - Webex CCE システムは、ACD キューメトリックについてレポートします。
 - Webex CCE ソフトウェアを使用して初期コール処理やエンタープライズキューイングを提供する場合は、Webex CCE ソフトウェアがエンタープライズキューメトリックについてレポートします。ただし、コールがいったん ACD にルーティングされると、その ACD でコールがキューイングされる可能性があります。この場合は、Webex CCE ソフトウェアがエンタープライズキューメトリックと ACD キューメトリックの両方についてレポートします。
 - Webex CCE システムは、サービス制御 VRU をエンタープライズキューイング用のテレフォニープラットフォームとして使用します。
 - Webex CCE スクリプトが [VRU 転送 (Send To VRU)] ノードと [VRU トランスレーションルート (Translation Route To VRU)] ノードのどちらを使用する場合でも、レポートニングは同じです。

コールタイプメトリック

コールがトランスレーションルーティングされる場合：

- AnswerWaitTime、ASA、およびサービスレベルには、エンタープライズキューでの経過時間と ACD キューでの経過時間の両方が含まれます。

コールがキューイングされると、そのコールの AnswerWaitTime の測定が開始されます。コールがルーティングスクリプトに到達するか、コールタイプが変更されると、サービスレベルの測定が開始されます。

つまり、コールがエージェントにキューイングされる前に、コールにセルフサービスを実行する場合は、セルフサービスの完了時にコールタイプを変更するようにルーティングスクリプトを設定しておく必要があります。この設定を行わない場合、セルフサービスに要した時間によって、サービスレベルにマイナスの影響があります。

- 放棄の統計は次の3つに分類されます。
 - エージェントデスクトップでの呼び出し中に放棄されたコール。
 - 応答可能なエージェントを待機している間にエンタープライズキュー内で放棄されたコール。
 - 放棄されたコールの合計数。この数値には、VRU（プロンプト）で放棄されたコール、エンタープライズキューおよびACDキューで放棄されたコール、エージェントで放棄されたコールが含まれます。



(注) 合計放棄数にはACDで放棄されたコールが含まれますが、ACDで放棄されたコールのみが別個にカウントされることはありません。

コールがトランスレーションルーティングされない場合：

- コールタイプの放棄メトリックにより、対応可能なエージェントの待機中にエンタープライズキューで放棄されたコールの数と、セルフサービス中に放棄されたコールの数を特定できます。

ただし、コールがVRUを出てからエージェントがそれに応答するまでの間に放棄されたコール数は特定できません。
- コールタイプの応答メトリックは常にゼロになり、適用されません。
- コールタイプのサービスレベルメトリックは適用されません。

スキルグループメトリック

コールがトランスレーションルーティングされる場合：

- スキルグループの応答メトリックには、ACDキューでの経過時間だけが含まれます。

コールがトランスレーションルーティングされない場合：

- スキルグループのキューイングメトリックが適用されます。
- スキルグループの放棄メトリックにより、対応可能なエージェントの待機中にエンタープライズキューで放棄されたコールの数を特定できますが、VRUを出てからエージェントが応答するまでの間に放棄されたコールの数は特定できません。ACDレポートには、ACDに到達した後で放棄されたコールが表示されます。

- スキルグループの応答メトリックには、エンタープライズキューでの経過時間は含まれません。したがって、このメトリックは適用されません。



- (注) セルフサービスで消費された時間、およびセルフサービス中に終了したコールは、どのスキルグループメトリックにも含まれません。コールは、キューイングされるまではスキルグループに関連付けられません。セルフサービスが完了すると、コールがキューイングされます。

サービスメトリック

サービス制御 VRU が VRU アプリケーションで使用される場合、サービスメトリックを使用して VRU サービスのパフォーマンスを測定できます。VRU のタイプと設定によって、VRU サービスについてレポートされるメトリックの情報と有用性が決まります。

ACD 周辺機器に定義された Webex CCE サービスについてレポートされるメトリックには、エンタープライズキューでの経過時間は含まれません。したがって、エンタープライズキューを使用する場合、サービスメトリックは役に立ちません。

プレジジョンキュー

プレジジョンルーティングは、Cisco Webex CCE に搭載されている機能です。プレジジョンルーティングは、従来のルーティングを拡張するものであり、これに置き換わるものです。従来のルーティングでは、エージェントが属するすべてのスキルを調べ、ビジネスニーズに対応するスキルの階層を定義します。ただし、従来のルーティングには1次元の性質による制限があります。プレジジョンルーティングは、簡単な設定、スクリプティング、およびレポートを使用した多次元のルーティングを提供します。エージェントは、能力を示す複数の属性で表されます。これにより、各エージェントの能力が正確に公開され、ビジネス価値が向上します。

属性を組み合わせることで、多次元のプレジジョンキューを作成できます。Webex CCE のスクリプティングを使用すると、プレジジョンキューを動的にマップして、発信者の正確なニーズに最も適したエージェントにコールを転送できます。

プレジジョンルーティングの詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>) を参照してください。



- (注) プレジジョンルーティングは、Webex CCE Communications Manager PG でのみサポートされます。



- (注) プレジジョンルーティングは、インバウンドの Webex CCE エージェントでのみサポートされます。



第 22 章

ネットワーク キューイングおよびレポーティング

- [ネットワーク VRU およびコールタイプのメトリック \(149 ページ\)](#)
- [ネットワーク VRU とスキルグループメトリック \(151 ページ\)](#)

ネットワーク VRU およびコールタイプのメトリック

すべてのコールタイプメトリックは、Webex CCE に適用されます。Webex CCE システムでは、応答待機時間、ASA、およびサービスレベルに、ネットワークキューでの経過時間と ACD キューでの経過時間の両方が含まれます。

コールの応答待機時間の測定は、コールがキューイングされた時点で開始されます。サービスレベルの測定は、コールがルーティングスクリプトに到達した時点、またはそのコールタイプが変更された時点で開始されます。つまり、コールがエージェントに対してキューイングされる前にコールにセルフサービスが実行される場合、ルーティングスクリプトは、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプを変更するように設定する必要があります。この設定を行わない場合、セルフサービスに要した時間により、サービスレベルにマイナスの影響があります。

ICM-Not-TR システムについては、放棄コールタイプメトリックを使用して、コールルータのキューに入っている間に放棄されたコールの数を判断できますが、セルフサービス中に放棄されたコール数、またはコールが VRU を出てからエージェントがそれに応答するまでの間に放棄されたコール数は特定できません。応答コールタイプメトリックは常にゼロです。コールタイプサービスレベルメトリックは意味がないので無視しても構いません。

次の表に、レポートメトリックに影響する Call_Type_Real_Time テーブルのフィールドをメトリックのカテゴリ別に示します。

表 23: Call_Type_Real_Time テーブルとレポートメトリック

キューイングメトリック	VRU メトリック/応答メトリック	サービス レベルメトリック	放棄メトリック
AvgRouterDelayQHalf	VRU : CallsAtVRUNow 応答 : AnsweredWaitTimeHalf AnswerWaitTimeTo5 AnswerWaitTimeToday CallsAnsweredHalf CallsAnsweredTo5 CallsAnsweredToday CallsAtAgentNow	ServiceLevelAbandHalf	CallDelayAbandTimeHalf
AvgRouterDelayQNow		ServiceLevelAbandTo5	CallDelayAbandTimeTo5
AvgRouterDelayQTo5		ServiceLevelAbandToday	CallDelayAbandTimeToday
AvgRouterDelayQToday		ServiceLevelCallsHalf	CTDelayAbandTimeHalf
CallsLeftQTo5		ServiceLevelCallsTo5	CTDelayAbandTimeTo5
CallsAtVRUNow		ServiceLevelCallsToday	CTDelayAbandTimeToday
RouterCallsQNow		ServiceLevelCallsOfferedHalf	DelayAgentAbandTimeHalf
RouterCallsQNowTime		ServiceLevelCallsOfferedTo5	DelayAgentAbandTimeTo5
RouterLongestCallQ		ServiceLevelCallsOfferedToday	DelayAgentAbandTimeToday
RouterQueueCallsHalf		ServiceLevelHalf	DelayQAbandTimeHalf
RouterQueueCallsTo5		ServiceLevelTo5	DelayQAbandTimeTo5
RouterQueueCallsToday		ServiceLevelToday	DelayQAbandTimeToday
RouterQueueWaitTimeHalf			RouterCallsAbandQHalf
RouterQueueWaitTimeTo5			RouterCallsAbandQTo5
RouterQueueWaitTimeToday			ルータコール放棄キュー(本日)
ServiceLevelCallsQHeld			RouterCallsAbandToAgentHalf
			RouterCallsAbandToAgentTo5
		RouterCallsAbandToAgentToday	
		TotalCallsAbandHalf	
		TotalCallsAbandTo5	
		TotalCallsAbandToday	

次の表に、レポートメトリックに影響する Call_Type_Interval テーブルのフィールドをメトリックのカテゴリ別に示します。

表 24: Call_Type_Interval テーブルとレポートメトリック

キューイングメトリック	VRUメトリック/応答メトリック	サービスレベルメトリック	放棄メトリック
AvgRouterDelayQ 処理済みキューイングコール数 RouterQueueCalls RouterQueueCallType Limit ルータキューグローバル制限 ルータキュー待機時間	VRU : CTVRU時間 VRU時間 応答 : AnsInterval1 ~ AnsInterval10 AnswerWaitTime CallsAnswered	ServiceLevelAband ServiceLevelCalls ServiceLevelCallsOffered ServiceLevel	AbandInterval1 ~ AbandInterval10 コール遅延放棄時間 CT遅延放棄時間 遅延エージェント破棄時間 遅延キュー放棄時間 RouterCallsAbandQ ルータコールをエージェントに放棄 TotalCallsAband

ネットワーク VRU とスキルグループメトリック

CVP によってキューイングされるコールの場合、スキルグループの応答待機時間および ASA メトリックには、ネットワークキューでの経過時間は含まれません。ただし、スキルグループのサービスレベルメトリックには、ネットワークキューでの経過時間が含まれます。

スキルグループ放棄メトリックでは、CallRouter のキューに入っている間に放棄されたコールの数を特定できますが、VRU を出てからエージェントが応答するまでの間に放棄されたコールの数は特定できません。スキルグループ応答メトリックは常にゼロです。スキルグループサービスレベルメトリックは意味がないため、無視できます。



- (注) どのスキルグループメトリックにも、セルフサービスでの経過時間やセルフサービス中に終了したコールは含まれません。この理由は、コールはキューに入るまでスキルグループに関連付けられず、キューに入るのはセルフサービスの完了後であるためです。

次の表に、レポートメトリックに影響する Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールドをメトリックのカテゴリ別に示します。

表 25: Skill_Group_Real_Time テーブルとレポートメトリック

キューイングメトリック	VRU メトリック/応答メトリック	サービス レベルメトリック	放棄メトリック
現在のキューイングコール数 LongestCallQ RouterCallsQNow RouterLongestCallInQ	VRU : なし 応答 : AnswerWaitTimeTo5 CallsAnsweredTo5	ServiceLevelTo5 ServiceLevelCallsTo5 ServiceLevelCallsAbandTo5 ServiceLevelCallsDequeuedTo5 ServiceLevelRonaTo5 ServiceLevelCallsOfferedTo5	RouterCallsAbandQTo5 RouterCallsAbandToAgentTo5

次の表に、レポートメトリックに影響する Skill_Group_Interval テーブルのフィールドをメトリックのカテゴリ別に示します。

表 26: Skill_Group_Interval テーブルとレポートメトリック

キューイングメトリック	VRU メトリック/応答メトリック	サービス レベルメトリック	放棄メトリック
キューイングコール数 RouterQueueCalls	VRU : なし 応答 : AnswerWaitTime CallsAnswered	ServiceLevel ServiceLevelCalls サービスレベルコール放棄 ServiceLevelCallsDequeued ServiceLevelError	呼出中コール放棄数 放棄呼び出し時間 RouterCallsAbandQ ルータコールをエージェントに放棄

翻訳について

このドキュメントは、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。