



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 \(1 ページ\)](#)
- [コールタイプ \(2 ページ\)](#)
- [コールタイプ レポートリング \(6 ページ\)](#)
- [サービス \(11 ページ\)](#)

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 Routing 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](#) (4 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 ル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ティングに対するコールエラーの影響

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

- VRU/CCE 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 CallsRequered 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