



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](#) (1 ページ)
- [リアルタイム レポートおよび履歴レポート](#) (2 ページ)
- [間隔境界](#) (2 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](#) (3 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](#) (3 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 データのカウント (CallsHandledTo5 など) は履歴間隔レコードのカウント (CallsHandled など) とは一致しません。

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

- CallsAnswered のリアルタイム カウントは 1 ずつ増加します (+1)。
- 8:55 ~ 9:00 の間に、リアルタイム データは応答されたコールを示します。
- 応答されたコールは、8:30 ~ 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] などのカウントは 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トが境界をまたいで増加している場合があるために発生します。

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

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

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