



エージェント

- [エージェント状態 \(1 ページ\)](#)
- [エージェントのログアウト理由コード \(10 ページ\)](#)
- [エージェントの待受停止理由コード \(12 ページ\)](#)
- [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 \(14 ページ\)](#)
- [エージェントのタスク処理 \(14 ページ\)](#)
- [エージェントの稼働率：フルタイム換算および稼働率 \(20 ページ\)](#)

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 1: 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
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ジ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ジ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、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。</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 2: 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。

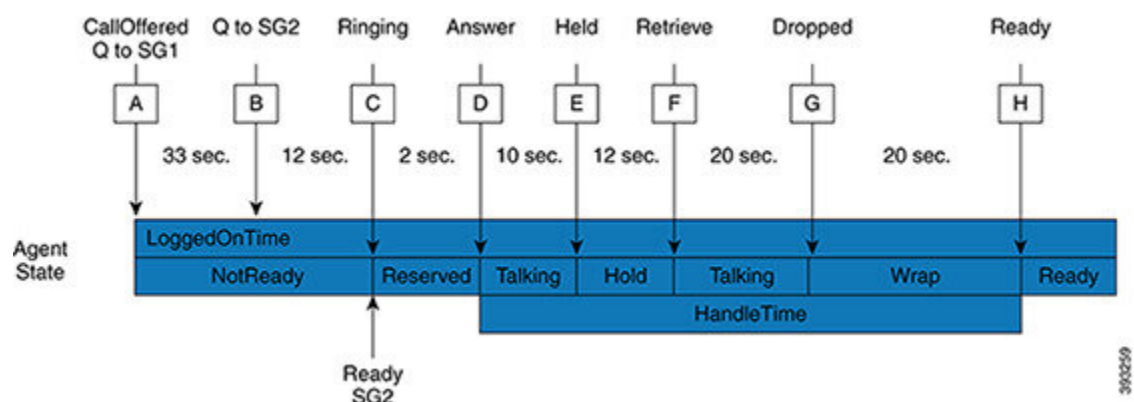
- エージェントがMRD内の1つのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止中の場合、そのエージェントは同じMRD内のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューで待受停止状態になります。
- エージェントが1つのスキルグループまたはプレジジョンキューで対応可能、後処理後待受、予約済み、保留/一時停止の場合、そのエージェントは同じMRD内の他のすべてのスキルグループまたはプレジジョンキューで他スキルビジー状態になります。

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。

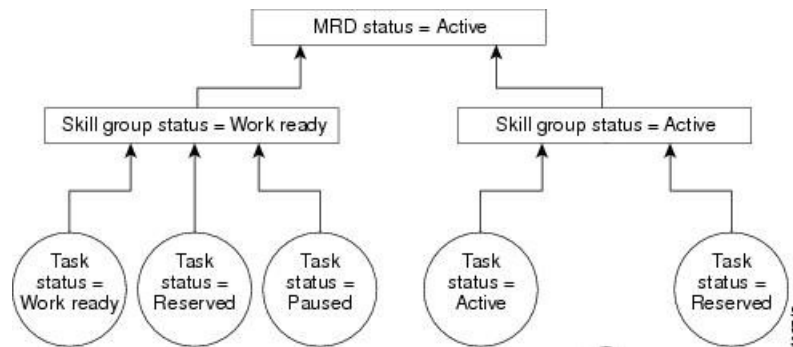
チャットなどの非音声タスクに対応するエージェントは、同じ MRD で複数の同時タスクを処理するように構成できます。これらのエージェントには、1 つのスキルグループまたはプレジジョンキュー、あるいは同じ MRD 内の複数のスキルグループまたはプレジジョンキューから、複数のタスクがルーティングされる可能性があります。このような場合は、状態の階層によって、スキルグループまたはプレジジョンキューと MRD におけるエージェントの全体的な状態が決まります。

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 3: 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 4: 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	<p>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。</p> <p>(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。</p>
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、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が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せん。

- 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、通常はイングレス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 5: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

