



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

- [バケット間隔 \(1 ページ\)](#)

## 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い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