



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 \(1 ページ\)](#)
- [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 \(1 ページ\)](#)
- [キャンペーンクエリルールのレポーティング \(2 ページ\)](#)
- [ダイヤラのレポーティング \(4 ページ\)](#)
- [インポートルールのレポーティング \(4 ページ\)](#)

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](#)

[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](#)

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](#)

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す。

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せん。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、クエリー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