



レポート間のデータ調整

この付録では、Unified CCX のレポート間の相違について説明します。これらの相違は、製品の制限によるものではなく、これらのレポートの設計方法や、用途によるものです。

報告されるコール

各レポートタイプには、その計算に異なる種類のコールが含まれます。次の表に、レポートタイプとそれに含まれるコールを示します。

レポートタイプ	レポート名	報告されるコールタイプ			
		ACD コール	ACD と ACD 以外のコール	着信	発信 ¹
履歴レポート	コンタクトサービスキューアクティビティ レポート	Y	N	Y	N
	CSQ エージェント (要約) レポート	Y	N	Y	N
	エージェント (詳細) レポート	N	Y	Y	Y
	エージェントコール (要約) レポート	N	Y	Y	Y
	エージェント (要約) レポート	Y	N	Y	N
	コール (コール CCDR 別、詳細) レポート	N	Y	Y	Y
	コール CSQ エージェント (詳細) レポート	N	Y	Y	Y

¹ 発信プレビュー コールは含みません。

コンサルト転送

コンサルト転送は異なる方法で異なるレポートに報告されます。次のコールフローを想定してみます。

コールフローの例

発信者がコールセンタールートポイントにコールすると、そのコールはCSQのキューに入り、agent1にルーティングされます。agent1は発信者と通話し、agent2へのコンサルト転送を開始し、agent2と通話して、転送を完了します。agent2が発信者と通話した後、コールをドロップします。

このシナリオは、次のように報告されます。

レポート	提供されたデータ
コール CCCR ごとの詳細 コールレポート (システム の観点)	<ol style="list-style-type: none"> 1 発信者と agent1 間のコールでは、タイプ 1 (着信) の 1 個のコールレコード 2 2人のエージェント間のコンサルトコールでは、タイプ 3 (内部) の 1 個のコールレコード。 3 発信者と agent2 間のコールでは、タイプ 5 (転送受信) の 1 個のコールレコード
エージェント (詳細) レポート (エージェントの観点)	<ol style="list-style-type: none"> 1 agent1 の場合 : <ol style="list-style-type: none"> 1 コールが別のエージェントに転送されたことを示す、発信者 (着信 + 転送発信) のコールの 1 個のコールレコード。 2 agent2 (発信) のコンサルト コールの 1 個のコールレコード 2 agent2 の場合 : <ol style="list-style-type: none"> 1 agent1 (着信 ACD 以外) のコンサルト コールの 1 個のコールレコード。履歴レポートでは、コンサルト コールは常に ACD 以外です。 2 転送コールを受信したことを示す発信者 (着信 + 転送受信) のコールの 1 個のコールレコード。