



Cisco Webex Contact Center 1.0 Analyzer ユーザーガイド

初版：2019年2月18日

最終更新：2022年4月12日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスココンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

© 2024 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに :

はじめに	vii
変更履歴	vii
このガイドについて	ix
Analyzer 対象者	x
関連資料	x
表記法	x
通信、サービス、およびその他の情報	xi
マニュアルに関するフィードバック	xi

第 1 章

はじめに	1
Webex Contact Center Analyzer	1
システム要件	1
Webex Contact Center Analyzer にアクセス	2
アクセス制御	2
Analyzer タイトルバーボタン	4
しきい値アラート	5
タイムゾーン	7
可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク	8
ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有	11
ブラウザリンクを経由してレポートとダッシュボードにアクセス	12

第 2 章

可視化	15
可視化の実行	16
ストックレポート	17

ビジネス指標	17
使用状況レポート	17
履歴レポート	18
エージェント レポート	18
エージェント トレース	42
補助レポート	48
コンタクトセンター概要	51
マルチメディアレポート	53
チームとキューの統計	77
ライセンス使用状況レポート	79
コールバックレポート	82
リアルタイムレポート	87
エージェント レポート リアルタイム	87
コンタクトセンターの概要 - リアルタイム	101
マルチメディア レポート リアルタイム	104
チームおよびキュー統計 - リアルタイム	117
レポートの列幅の変更	118
一部可視化のドリルダウン	119
可視化属性の変更	119
可視化の出力形式を変更する	120
可視化作成概要	121
可視化の作成	123
複合可視化の作成	128
実際の値を表示する視覚化の作成	129
拡張フィールドの作成	129
共有拡張フィールドの削除	130
拡張フィールドの共有	130
メジャーの式を選択	130
フィルタ処理の定義	131
フィールドを使用したフィルタ処理	131
メジャーを使用したフィルタ処理	132

実行モードのフィルタ処理	133
プロファイル変数に基づいた式の作成	135
共有式の作成と使用	135
共有式を作成する	136
共有式の編集	136
共有式の削除	136
可視化タイトルの作成とフォーマット	136
テーブルのフォーマット	137
プロファイル変数のフォーマット	137
間隔フィールドの日付形式の変更	138
チャートのフォーマット	139
視覚化名の編集	140
レポートサマリーのカスタマイズ	140
テーブルレベルでのサマリー	141
グループレベルでのサマリー	142
エージェント詳細レポートのレポートサマリー	142
レポートテンプレートのインポート	143
移行中にレポートをスケジュールする	144

第 3 章

ダッシュボード	145
ダッシュボードの実行	145
ストックレポートダッシュボードを表示	146
ビジネス指標	146
放棄された問い合わせ	146
履歴レポート	148
リアルタイムレポート	148
ダッシュボードの設計	148

第 4 章

変数	151
変数の作成、編集、表示、および削除	151

付録 A :	各リポジトリで利用可能なレコードタイプ	153
	CSR と CAR の標準フィールドとメジャー	154
	お客様セッションリポジトリ (CSR)	154
	お客様アクティビティリポジトリ (CAR)	179
	ASR と AAR の標準フィールドとメジャー	186
	エージェントセッションリポジトリ (ASR)	186
	エージェントアクティビティリポジトリ (AAR)	196
	エージェントの状態	200
	コール状態	202
	通話理由コード	205



はじめに

- [変更履歴](#) (vii ページ)
- [このガイドについて](#) (ix ページ)
- [Analyzer 対象者](#) (x ページ)
- [関連資料](#) (x ページ)
- [表記法](#) (x ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (xi ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (xi ページ)

変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
キューの合計サービスレベルの説明を更新	キューサービスレベル (65 ページ)	2023 年 4 月
「システム要件」セクションを更新して、Microsoft Windows 11 のサポートを含めました。	システム要件 (1 ページ)	2022 年 7 月
アクティビティレコードに表示されるエージェントの状態に関するトピックを追加しました。	エージェントの状態 (200 ページ)	2022 年 4 月
可視化を作成または編集する際の [間隔 (Interval)] フィールドのデフォルトの日付形式の編集に関するトピックを追加しました。	間隔フィールドの日付形式の変更 (138 ページ)	2022 年 2 月

変更	参照先	日付
表形式レポートでの列幅の保持に関する情報を追加しました。	レポートの列幅の変更	2021年12月
これらのトピックを追加しました。	ブラウザリンクを經由してレポートとダッシュボードにアクセス (12 ページ) ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有 (11 ページ)	2021年10月
これらのトピックを追加しました。	エージェント応答可能カードリアルタイム (101 ページ) キューカードのリアルタイム問い合わせ (103 ページ)	2021年9月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • インライン IVR ポストコール調査統計レポート (73 ページ) • ポストコール調査統計レポート (75 ページ) 	2021年4月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • タイムゾーン (7 ページ) 	2021年2月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • IVR および CVA ダイアログフローレポート (70 ページ) • キューレポートのオプトアウト (72 ページ) • OEM と Aqueon レポートの統合 (42 ページ) • コールバックレポート (82 ページ) 	2020年11月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • アクセス制御 (2 ページ) 	2020年9月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • しきい値アラート (5 ページ) 	2020年8月

変更	参照先	日付
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> 履歴 - コンタクトセンター概要 (51 ページ) 履歴 - チームとキューの統計 (77 ページ) リアルタイム - コンタクトセンターの概要 - リアルタイム (101 ページ) リアルタイム - チームおよびキュー統計 - リアルタイム (117 ページ) ビジネス指標 (17 ページ) ライセンス使用状況レポート (79 ページ) 	2020年7月
これらのトピックまたはレポートを更新しました。	<ul style="list-style-type: none"> 可視化の作成 (123 ページ) 複合可視化の作成 (128 ページ) 可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク (8 ページ) エントリポイント問い合わせ数-チャート - CAR (60 ページ) Analyzer タイトルバーボタン (4 ページ) エージェント統計リアルタイム (100 ページ) チーム詳細 (52 ページ) 問い合わせ理由 (55 ページ) チーム詳細リアルタイム (103 ページ) 	2020年7月
ドキュメントの初回リリース。		2019年7月

このガイドについて

本ガイドは、Webex Contact Center Analyzer の使用方法について説明します。

Analyzer 対象者

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営するユーザを対象としています。Analyzer は、ユーザー分析者がコンタクトセンターのパフォーマンスを最大化する方法を判断するために、運用データを抽出し提示します。

関連資料

Webex Contact Center ドキュメントの一覧を見るには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> にアクセスしてください。

Webex Contact Center デベロッパードキュメントおよび API 参照資料を確認するには、<https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> にアクセスしてください。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	<p>太字は、コマンド（ユーザエントリなど）、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。 例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 重要な情報を強調します。 例：数字の命名規則は使用しないでください。 • 値を指定する必要がある引数を示します。 例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • タイトルを示します。 例：『エージェントデスクトップユーザーガイド』を参照してください。

表記法	説明
ウィンドウフォント	<p>ウィンドウフォントは以下を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。 例：<code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • ファイル名。 例：<code>tserver.properties</code>。 • ディレクトリパス。 例：<code>C:\Program Files\Adobe</code>

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- セキュアなアプリ、製品ソリューション、およびサービスを検索および参照するには、「[Cisco Marketplace](#)」を参照してください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

シスコバグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、Web ベースのツールで、シスコバグ検索システムへのゲートウェイとして機能します。このシステムは、シスコ製品およびソフトウェアの不具合と脆弱性の総合的なリストを維持管理します。BSTは、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

マニュアルに関するフィードバック

本書に関するコメントは、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com にご送信ください。



第 1 章

はじめに

- [Webex Contact Center Analyzer](#) (1 ページ)
- [システム要件](#) (1 ページ)
- [Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#) (2 ページ)
- [アクセス制御](#) (2 ページ)
- [Analyzer タイトルバーボタン](#) (4 ページ)
- [しきい値アラート](#) (5 ページ)
- [タイムゾーン](#) (7 ページ)
- [可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク](#) (8 ページ)
- [ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有](#) (11 ページ)
- [ブラウザリンクを経由してレポートとダッシュボードにアクセス](#) (12 ページ)

Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer は、複数のデータソースとシステムから提供されたリアルタイムデータおよび履歴データを利用して、データの特定のビジネスビューを生成します。Analyzer は視覚的に傾向を表示し、パターンを識別し、継続的な改善のためにインサイトを得ます。

Analyzer の標準的可視化は、ビジネスデータを従来の運用メトリックに結び付け、単一の統合ビューで運用およびビジネスパフォーマンスの両方の指標を可視化します。

選択した可視化を表示するダッシュボードを作成し、Eメール受信者に自動配信するための履歴レポートの作成をスケジュールすることにより、Analyzer エクスペリエンスをカスタマイズできます。

システム要件

Webex Contact Center Analyzer は、次の表にリストされているブラウザバージョンをサポートしています。

ブラウザ	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 以降	76.0.3809 以降
Mozilla Firefox	ESR 68 以降	ESR 102.0 以降	ESR 68 以降	適用外
Edge Chromium	79 以降	103.0.1264.44 以降	79 以降	73 以降
Chromium	該当なし	該当なし	該当なし	73 以降

以下のタスクを実行します。

- ブラウザのポップアップを有効にします。
- Adobe Flash Player（モーションチャート用）をインストールします。

Webex Contact Center Analyzer にアクセス

始める前に

[システム要件（1 ページ）](#) で説明されている要件をシステムが満たしているかを確認してください。Analyzer にアクセスするには、スーパーバイザまたは管理者権限が必要です。

ステップ 1 Web ブラウザを開き、管理者から提供された URL に移動します。

ステップ 2 [ログイン (Login)] ページで、E メールアドレスとパスワードを入力します。

ステップ 3 [ログイン (Login)] をクリックします。

Webex Contact Center Analyzer のホームページには、エージェントとお客様の両方をキャプチャしたすべてのセッションとアクティビティデータのサマリーを含む4つのリポジトリが表示されます。[詳細表示 (More details)] ボタンをクリックしてリポジトリ タイルを展開すると、今日、昨日、今週、先週、今月、先月の詳細を表示できます。

(注) 現在の Analyzer のホームページにいる間は、新しい Analyzer に簡単にアクセスできます。新しいアナライザを調べるには、[起動 (Launch)] または [今すぐ試す (Try Now)] を選択します。ブラウザのタブを使用して、2 つの Analyzer バージョン間をシームレスに移動できます。

アクセス制御

[レポート (Reporting)] モジュールと [分析 (Analytics)] モジュールは、Analyzer へのアクセスを制御します。管理ポータルを使用して、Analyticsを構成します。

[ユーザープロファイル (User Profiles)] > [アクセス権限 (Access Rights)] の順に選択し、[レポートとダッシュボードの権限 (Reports and Dashboard Permissions)] エリアで Analyzer エンティティ (フォルダ、可視化、ダッシュボード) へのアクセス権限 (表示、編集またはなし) を構成します。

次の表にまとめられているように、他のエンティティへのアクセス権限を構成することもできます。

構成可能項目	構成可能なエンティティ	備考
ユーザープロファイル > アクセス権限	エントリポイント、キュー、拠点、チーム	拠点が制限されている場合は、チームのみ選択できます。
エージェントプロファイル > エージェントが表示可能な統計	キュー、チーム	ユーザープロファイルに構成されている制限に従って、制限を手動で適用する必要があります。
ユーザー > エージェント設定	拠点、サイト	エージェントのアクセス権限は、選択した拠点のアクセス権限を超えることはできません。

アクセス権限の設定の詳細については、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』の「プロビジョニング」を参照してください。

可視化を作成または編集する場合、選択したレコードタイプは、次の表に示すように、特定のエンティティに適用される制限に基づいて結果を出します。

レコードタイプ	適用済みエンティティ制限
お客様のアクティビティレコード	エントリポイント、キュー、拠点、チーム
お客様のセッションレコード	エントリポイント、キュー、拠点、チーム
エージェントアクティビティレコード	キュー、拠点、チーム
エージェントセッションレコード	拠点、チーム

レコードタイプの詳細については、[各リポジトリで利用可能なレコードタイプ](#)を参照してください。

次の表では、アクセス権限が適用されるリソースを示し、ルールに基づいて制限がどのように適用されるかについて説明します。

関連資料	ルール	制限事項
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップの APS レポート 管理ポータルダッシュボード ブラウザリンク 	Cisco Contact Center が無効になっているか、関連付けられたエージェントプロフィールがない管理者およびスーパーバイザ	適用される制限は、ユーザープロフィールに基づいている
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップの APS レポート 管理ポータルダッシュボード ブラウザリンク 	関連するエージェントプロフィールを持つ管理者、スーパーバイザー、およびすべてのエージェント	制限適用先 <ul style="list-style-type: none"> エントリポイントはユーザープロフィールに基づいている キューはエージェントプロフィールに基づいている 拠点はエージェント設定に基づいている チームはエージェントプロフィールに基づいている
<ul style="list-style-type: none"> Analyzer レポート 可視化作成ページまたは編集ページ内のフィルタ 	すべての管理者とスーパーバイザ	適用される制限は、ユーザープロフィールに基づいている




(注) SPP 管理者ユーザーはサポートされていません。

Analyzer タイトルバーボタン

Analyzer タイトルバーの [ホーム (Home)] ボタンをクリックすると、ナビゲーションバーオプションを表示できます。オプションは、[可視化 (Visualization)]、[ダッシュボード (Dashboard)]、[変数 (Variables)] です。

詳細については、「[可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク \(8 ページ\)](#)」を参照してください。

タイトルバーでは、次のオプションを使用できます。

- しきい値アラート—ベル  アイコンをクリックすると、赤で強調表示された最新の4つの未読リアルタイムアラートが表示されます。

詳細については、「[しきい値アラート \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

- ユーザー ドロップダウン リストには、次のオプションがあります。
 - サポート
 - フィードバック
 - ヘルプ
 - ログアウト

ブラウザウィンドウのサイズ変更をして、狭めると、ユーザーアカウント名はボタンのラベルに表示されなくなります。

しきい値アラート

しきい値ルール構成に関しては、『[Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』を参照してください。

アラートの管理には、次の手順が含まれます。

1. [しきい値アラート (Threshold Alerts)] アイコンをクリックして [リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ウィンドウを開きます。システムにリアルタイムアラートが存在する場合、そのリストが表示されます。

デフォルトでは、Analyzer は、すべてのエンティティタイプの既読および未読のリアルタイムアラートが表示されます。

次のテーブルでは、各リアルタイムアラートに表示される情報について説明します。

表 1:リアルタイムアラート

日付	アラート時間	エンティティタイプ	エンティティ名	アラートタイプ	しきい値	実際の値
アラートが起動した日付を表示します。	アラートが起動した時間を表示します。	アラートを起動したソースを表示します。	アラートの名前を表示します。	アラートのタイプが表示されます。	超過した場合にアラートが起動する値を表示します。	実際の値を表示します。

2. (オプション) [通知タイプ (Notification Type)] ドロップダウンリストと [エンティティタイプ (Entity Type)] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択肢を変更すると、リアルタイムアラートのカスタムリストを作成できます。

- **通知タイプ**：ドロップダウンリストで、[すべて (All)] を選択し、すべてのアラートと一覧します。[既読 (Read)] を選択すると既読アラートが一覧され、[未読 (Unread)] を選択すると、未読アラートが一覧されます。
- **エンティティタイプ**：ドロップダウンリストで [エンティティタイプ (Entity Type)] を選択します。選択できるオプションは、[すべて (All)]、[エントリポイント (Entry Point)]、[エージェント (Agent)]、[拠点 (Site)]、[チーム (Team)] または [キュー (Queue)] です。

3. (オプション) 次のアクティビティを選択します。

- [自動更新を停止 (Stop Auto Refresh)] トグルボタンをクリックし、デフォルトシステムの動作を無効にします。これにより、3分ごとにリアルタイムアラートが更新され、次の更新までのカウントダウンが MM:SS 形式で提供されます。

トグルボタンのラベルを [自動更新を開始 (Start Auto Refresh)] に変更すると、カウンターには、最後の更新以降の期間が MM:SS 形式で表示されます。

- [自動更新を開始 (Start Auto Refresh)] をクリックし、デフォルトシステムの動作を再有効化すると、3分ごとにリアルタイムアラートが更新されます。トグル母田のラベルを [自動更新を停止 (Stop Auto Refresh)] に戻すと、次の更新までのカウントダウンが開始されます。



- (注) 自動更新が、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ページで選択した単一アラートまたは複数アラートと同時刻に起動する場合、選択肢は、次の更新ウィンドウで保持されます。



- (注) [しきい値アラート (Threshold alerts)] ベル 🔔 アイコンの通知も、3分ごとに自動で更新されます。自動更新機能は、自動で有効化されています。

4. (オプション) ページの左隅にある [既読にする (Mark as Read)] ボタンを使用すると、アラートを確認できます。複数のアラートまたは単一のアラートと選択して、[既読にする (Mark as Read)] をクリックします。[既読 (Read)] アラートがグレイアウトされます。



- (注) 新しいアラートが、すでに「既読」アラートで起動した場合、新しいアラートは、「未読」アラートとして表示されます。

5. (オプション) ページの左上隅にあるドロップダウンリストを使用すると、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] および [履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウを切り替えることができます。

[履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウの一部のコントロールは、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ウィンドウの一部のコントロールと同じです。追加のコント

ロールである [期間 (Duration)] は、履歴アラートレコードを表示するタイムフレームを指定するために利用できます。

6. [履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウでは、[既読にする (Mark as Read)] ボタンと [通知タイプ (Notification Type)]、[エンティティタイプ (Entity Type)]、[期間 (Duration)] ドロップダウンリストを使用し、データソースの選択肢を操作すると、履歴アラートのカスタマイズしたリストを作成できます。

[期間 (Duration)] ドロップダウンリストのオプションは、[昨日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[先週 (Last Week)]、[過去 7 日間 (Last 7 Days)]、[今月 (This Month)]、[先月 (Last Month)]、[今年 (This Year)] および [カスタム (Custom)] です。[カスタム (Custom)] オプションの場合、開始日は、現在の日付から 3 年以内である必要があります。

次のテーブルでは、各履歴アラートに表示される情報について説明します。

表 2: アラート履歴

日付	アラート時間	エンティティタイプ	エンティティ名	アラートタイプ	しきい値	実際の値
アラートが起動した日付を表示します。	アラートが起動した時間を表示します。	アラートを起動したソースを表示します。	アラートの名前を表示します。	アラートのタイプが表示されます。	超過した場合にアラートが起動する値を表示します。	実際の値を表示します。

しきい値侵害の E メールアラートには、各しきい値侵害の更新されたタイムスタンプが含まれ、表示されるタイムゾーンはテナントのタイムゾーンに対応します。

タイムゾーン

タイムゾーンは、Analyzer タイトルバーのユーザー設定です。ドロップダウンリストで **ブラウザ** のタイムゾーンまたは **テナント** のタイムゾーンを選択します。テナントのタイムゾーンがデフォルトのタイムゾーンです。

データクエリと Analyzer レポートに表示されるデータは、選択したタイムゾーンによって異なります。

レポートまたはダッシュボードを実行すると、選択したタイムゾーンが [レポート (Report)] ページの右上端に表示されます。

Excel または CSV 形式でエクスポートしたレポートには、レポート UI のレポートに表示されるタイムゾーンでデータが表示されます。



- (注) レポートまたはダッシュボードの実行中に、Analyzerのタイトルバーでタイムゾーン設定を変更すると、ページを手動で更新した後にのみ、更新されたタイムゾーンが実行中のレポートまたはダッシュボードに表示されます。

スケジュールされたジョブは、常にテナントのタイムゾーンで実行されます。

エージェントデスクトップのエージェントパフォーマンス統計 (APS) レポートのタイムゾーンは変更できません。APS レポートは常にブラウザのタイムゾーンで表示されます。

管理者ポータルダッシュボードは、常にブラウザのタイムゾーンで表示されます。



可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク

[可視化 (Visualization)]および[ダッシュボード (Dashboard)]ページには、可視化またはダッシュボードのすべてのディレクトリが表示され、次のタスクを実行できます。

- 親ディレクトリ配下のフォルダまたはサブフォルダを作成、名前変更、および削除します。



- (注) フォルダには次の2種類があります。

- ストックレポートの  のような表示専用フォルダ。
- カスタムレポートの  のようなカスタムフォルダ (ユーザー作成)

- 可視化またはダッシュボードの作成、実行、検索、フィルタ処理、削除、およびスケジュール



- (注) 長期間で短い間隔の可視化を実行、編集またはスケジュールすることはできません。必要に応じて、[期間 (Duration)]と[間隔 (Interval)]フィールドをリアルタイムおよび履歴レポートを実行します。詳細については、[可視化の作成 \(123 ページ\)](#) を参照してください。

- 可視化の履歴レポートを Microsoft Excel または CSV ファイルにエクスポートします。



- (注)
- レポートの日付形式を変更して CSV ファイルにエクスポートし、その CSV ファイルを Microsoft Excel で開くと、Excel ではユーザーの優先設定にもとづき日付形式が表示されます。レポートに適用した正確な日付形式を表示するには、レポートをテキストエディタで開きます。
 - 可視化の履歴レポートに 2000 以上の列がある場合は、エクスポートできません。

- ビューをリストまたはグリッドに変更します。

各タスクを実行する手順:

- 新しいフォルダを追加するには、次の手順を実行します。
 1. [ホーム (Home)] ページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. 新しいフォルダを作成する必要があるフォルダを選択します。
 3. [新規作成 (Create New)] > [フォルダ (Folder)] の順に選択します。
 4. ダイアログボックスで、フォルダ名を入力し、[OK] をクリックします。
- [フォルダ (Folders)]、[可視化 (Visualizations)] または [複合 (Compounds)] のいずれかでフィルタ処理するには、次の手順を実行します。
 1. [ホーム (Home)] ページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. [表示 (Show)] ドロップダウンリストで必要なオプションを選択します。
- 検索するには、次の手順を実行します。
 1. ホームページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. [検索フォルダーと可視化 (Search Folders & Visualizations)] フィールドに、可視化またはダッシュボードの名前を入力します。
- [可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] ページで他のタスクを実行するには、それぞれのフォルダ、可視化、またはダッシュボードで  をクリックします。

アクション	表示場所	説明
フォルダ名の変更	フォルダ	フォルダ名を変更します。

アクション	表示場所	説明
フォルダの削除	フォルダ	フォルダを削除します。削除できるのは空のフォルダのみです。
実行	可視化 ダッシュボード	<p>選択したレポートまたはダッシュボードを実行します。</p> <p>可視化とダッシュボードに表示されるパラメータに基づいて、データを個別にフィルタ処理できます。</p> <p>(注) 在庫ダッシュボードを実行した後、グローバルフィルタ（右上隅）を使用してデータをフィルタ処理できます。</p>
コピーの作成	可視化 ダッシュボード	可視化またはダッシュボードにストックレポートのコピーを作成します。
詳細	可視化 ダッシュボード	可視化のタイトル、日付範囲、スケジュールされたジョブ数など、選択したアイテムに関する詳細を表示します。
Excel としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	選択した過去の可視化を Microsoft Excel または CSV ファイルとして保存できるダイアログボックスを開きます。
CSV としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	エクスポートオプションは、リアルタイムまたは複合可視化では使用できません。エクスポートオプションは、リアルタイムデータを含むドリルダウンレポートでは使用できません。
ジョブのスケジュール	可視化	選択した可視化を定期的に行うようにスケジュールできるページを開き、自動配布用の E メールリストに関連付けます。
編集	カスタム レポート	編集可能なページで、選択した可視化またはダッシュボードを開きます。
削除	カスタム レポート	選択した可視化またはダッシュボードを削除します。ダッシュボードで使用されている可視化は削除できません。



- (注) ストックレポートとカスタムレポートの列はローカライズされています。エクスポートされたExcelファイルには、ストックレポートとカスタムレポートのローカライズされた列も表示されます。ローカリゼーションの各言語バンドルキーが列にない場合、列はデフォルトの英語で表示されます。ユーザー指定の値はローカライズされません。

ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有

レポートやダッシュボードへのブラウザリンクを、Analyzerにアクセスできないスタンダードエージェントとプレミアムエージェントに共有できます。エージェントは、ブラウザリンクを使用してレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順の概要

1. Webex Contact Center Analyzer にログインします。詳細については、[Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#)を参照してください。
2. 共有する必要がある可視化またはダッシュボードを実行します。詳細については、[可視化の実行およびダッシュボードの実行](#)を参照してください。
3. ブラウザに表示された URL をコピーします。この URL はエージェントと共有できます。

手順の詳細

ステップ 1 Webex Contact Center Analyzer にログインします。詳細については、[Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#)を参照してください。

ステップ 2 共有する必要がある可視化またはダッシュボードを実行します。詳細については、[可視化の実行およびダッシュボードの実行](#)を参照してください。

ステップ 3 ブラウザに表示された URL をコピーします。この URL はエージェントと共有できます。

- (注)
- エージェントには、Analyzer のタイムゾーンを変更するアクセス権がありません。ブラウザリンクを使用してアクセスできるレポートは常にブラウザタイムゾーンで実行されます。詳細については、[タイムゾーン](#)を参照してください。
 - 使用状況レポートとライセンス使用状況レポートは、ブラウザリンクからアクセスできません。

ブラウザリンクを経由してレポートとダッシュボードにアクセス

Analyzerにアクセスできない標準またはプレミアムエージェントは、管理者が提供したブラウザリンクを使用してレポートとダッシュボードにアクセスできます。

手順の概要

1. 管理者が提供したブラウザリンクをクリックします。
2. E メールアドレスとパスワードを入力します。
3. **[サインイン (Sign In)]** をクリックします。
4. ダッシュボードにアクセスしたら、ダッシュボードの左上隅にある**[起動 (Launch)]** をクリックするとレポートを表示できます。

手順の詳細

ステップ 1 管理者が提供したブラウザリンクをクリックします。

レポートまたはダッシュボードへの**[サインイン (Sign In)]** ページが表示されます。

ステップ 2 E メールアドレスとパスワードを入力します。

ステップ 3 **[サインイン (Sign In)]** をクリックします。

レポートまたはダッシュボードが表示されます。

- (注)
- Analyzer のタイムゾーンを変更する権限はありません。APS レポートと同様に、ブラウザリンクを使用してアクセスできるレポートは、常にブラウザのタイムゾーンで実行されます。
 - ブラウザリンクが既存しない場合、空欄のページが表示されます。正しいリンクを取得するには、管理者に問い合わせてください。

ステップ 4 ダッシュボードにアクセスしたら、ダッシュボードの左上隅にある**[起動 (Launch)]** をクリックするとレポートを表示できます。

- a) レポートの属性を修正するには、**[設定 (Settings)]** をクリックします。
- b) テーブルレベルおよび最上位の行セグメントで列値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーを表示 (Show Summary)]** ドロップダウンリストから値を選択します。
- c) セグメントを非表示にするには、それを**[非表示セグメント (Hidden Segments)]** ボックスにドラッグします。この機能は、複合可視化では使用できません。
- d) プロファイル変数を表示または非表示にするには、**[目 (Eye)]** アイコンをクリックします。
- e) レポートをエクスポートするには、**[エクスポート (Export)]** ドロップダウンリストから**[Excel としてエクスポート (Export as Excel)]** または**[CSV としてエクスポート (Export as CSV)]** を選択します。

(注) [ドリルダウン (**Drill Down**)]機能は、APS レポートと同様に、ブラウザリンクを介してアクセスするレポートでは使用できません。



第 2 章


可視化

- 可視化の実行 (16 ページ)
- ストックレポート (17 ページ)
- レポートの列幅の変更 (118 ページ)
- 一部可視化のドリルダウン (119 ページ)
- 可視化属性の変更 (119 ページ)
- 可視化の出力形式を変更する (120 ページ)
- 可視化作成概要 (121 ページ)
- 可視化の作成 (123 ページ)
- 複合可視化の作成, on page 128
- 実際の値を表示する視覚化の作成 (129 ページ)
- 拡張フィールドの作成 (129 ページ)
- 共有拡張フィールドの削除 (130 ページ)
- 拡張フィールドの共有 (130 ページ)
- メジャーの式を選択 (130 ページ)
- フィルタ処理の定義 (131 ページ)
- プロファイル変数に基づいた式の作成 (135 ページ)
- 共有式の作成と使用 (135 ページ)
- 可視化タイトルの作成とフォーマット (136 ページ)
- テーブルのフォーマット (137 ページ)
- プロファイル変数のフォーマット (137 ページ)
- 間隔フィールドの日付形式の変更 (138 ページ)
- チャートのフォーマット (139 ページ)
- 視覚化名の編集 (140 ページ)
- レポートサマリーのカスタマイズ (140 ページ)
- レポートテンプレートのインポート (143 ページ)
- 移行中にレポートをスケジュールする (144 ページ)


可視化の実行

可視化を実行するには、次の手順を実行します。


ステップ 1 ナビゲーションバーの **[可視化 (Visualization)]** アイコンをクリックします。

ステップ 2 レポートを検索するには、検索機能または  (ツリー) アイコンを使用します。ツリーアイコンをクリックすると、そのフォルダ内のすべてのファイルが表示されます。検索では、サブフォルダ内の一致するレポートもすべて表示されます。

フォルダまたはレポートをクリックすると、フォルダまたはレポートの正確な場所がブレッドグラムに表示されます。

ステップ 3 レポートで  (省略記号) ボタンをクリックするか、**[実行 (Run)]** オプションを選択してダブルクリックし実行します。

デフォルトでは、ストックレポート一式を表示できます。レポートを編集するには、**[名前を付けて保存 (Save As)]** をクリックしてレポートのコピーを作成し、フォルダに保存します。詳細については、[ストックレポート](#) を参照してください。

ステップ 4 可視化がレンダリングされたら、 (ナビゲーション) アイコンをクリックし、可視化のデータサマリーを表示します。

[データサマリー (Data Summary)] タブの可視化データの最終更新時間を確認できます。

複数モジュール (複合可視化) で可視化を実行する場合、**[データサマリー (Data Summary)]** タブには、可視化のすべてのモジュールのドロップダウンリストが表示されます。これにより、各モジュールを確認することができます。

ステップ 5 **[詳細 (Details)]** タブをクリックすると次の設定とパネルを表示できます。パネルのタイトルをクリックして、パネルを展開または折りたたみます。複合可視化を実行している場合、タブの上部にあるドロップダウンリストで選択されているモジュールに応じて、詳細が個別に表示されます。

- **開始時間** : 過去の可視化の開始時間、またはリアルタイムの可視化の場合はリアルタイムを示します。
- **計算** : リアルタイム可視化の **[期間 (Duration)]** と **[更新率 (Refresh Rate)]** を指定します。期間の選択値
 - なし : 現在のアクティビティのビューを提供します。
 - 5、15、または 30 分 : 30 分前から現在までに発生したすべてのアクティビティのビューを提供します。
 - 一日の始まり : 午前 0 時以降に発生したすべてのアクティビティのビューを提供します。

[計算 (Compute)] は、時間ベースの履歴可視化で考慮される計算間隔とレコード数を指定します。

[計算 (Compute)] は、周波数、バンド、およびサンプルベースの可視化の計算が累積的かどうかを指定します。詳細については、[可視化の作成 \(123 ページ\)](#) を参照してください。

フィルタが任意のフィールドに適用された場合、追加パネルが各フィールドに表示され、フィルタ処理された可視化の値を確認できます。

ステップ 6 [設定 (Settings)] をクリックすると、可視化に関連付けられたセグメントと変数が表示されます。

[出力タイプ (Output Type)] も変更できます。詳細については、[可視化の出力形式を変更する \(120 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 7 可視化がチャート形式の場合

- チャートの作成に使用された基礎となるテーブルは、チャートの下に表示されます。テーブルを非表示にするには [テーブルを非表示 (Hide Table)] リンクをクリックし、表示するには [テーブルを表示 (Show Table)] リンクをクリックします。
- ポインタをチャートの棒、線、スライス、面、またはバブルの上に置くと、項目が表すセグメントに関する情報が表示されます。

ステップ 8 可視化が履歴の場合、タイトルバーの [エクスポート (Export)] ボタンをクリックすると、可視化を Microsoft Excel または CSV ファイルとしてエクスポートできます。リアルタイムおよび複合可視化はエクスポートできません。

(注) 可視化の履歴レポートに 2000 以上の列がある場合は、エクスポートできません。

ストックレポート

ビジネス指標

使用状況レポート

使用状況レポートには、拠点、月、日別のログインしたエージェント数が表示されます。このレポートには、たエージェントの同時ログイン数も表示されます。

レポートパス：ストックレポート > ビジネス指標 > 使用状況レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Site	拠点の名前。	
Month	レポートの月と年を表示します。	
Date	レポートの日付、月、および年を表示します。	

パラメータ	説明	計算式
Unique Agents Logged In	ログインしたエージェント数を示します。エージェントごとに1回のログインのみがカウントされます。	各エージェントが毎日個別にシステムにログインすると、このカウントが増加します。
Concurrent Agents Logged In	特定の時間にログインしていたエージェント数を示します。	1日のログイン数が以前の最大値より多い場合、この値が最大値として割り当てられます。

履歴レポート



(注) これらのレポートは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

エージェントレポート

エージェントの詳細

エージェント詳細レポートは、エージェントの統計を表示するために使用されます。このレポートは、Analyzer レポートおよびエージェントデスクトップの APS レポートで使用できます。



(注) [突然の切断数 (Sudden Disconnected Count)] フィールドは現在使用されていないため、入力されません。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Agent Name	エージェントの名前を表示します。 用途：行セグメント		
Interval	エージェント詳細レポートが生成される期間を示します。		過去 7 日間
Multimedia Profile Type	エージェント用に構成されたブレンドプロファイルのタイプを示します。ブレンドされたプロファイルタイプは、[ブレンド (Blended)]、[ブレンドリアルタイム (Blended Real-time)]、[排他 (Exclusive)] です。		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Login Count	特定のチャンネルタイプの問い合わせがエージェントに構成されたログイン総数を示します。	チャンネルタイプ： 音声、チャット、Eメール	エージェントチャンネルID数
Contact Handled	応答済み問い合わせ数を表示します。		Outdial Connected Count の合計 + Connected Count の合計
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計を示します。		Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計
Initial Login Time	エージェントが初回ログインした日時を示します。		最短ログインタイムスタンプ
Final Logout Time	エージェントが最後にログインした日時を示します。		最長ログアウトタイムスタンプ
Occupancy	エージェントが通話に費やした時間のパーセンテージを、対応可能な時間とアイドル時間と比較して示します。		((Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) + (Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計)) / (最長ログアウトタイムスタンプ - 最短ログインタイムスタンプ)
Idle Count	エージェントがアイドル状態になった回数を表示します。		Idle Count の合計
Total Idle Time	エージェントがアイドル状態だった時間の合計。		Idle Duration の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Average Idle Time	エージェントが[アイドル (Idle)]状態だった平均時間を示します。		Idle Duration の合計 / Idle Count の合計
Available Count	エージェントが[応答可能 (Available)]状態だった回数を示します。		Available Count の合計
Total Available Time	エージェントが[応答可能 (Available)]状態だった時間の合計を示します。		Available Duration の合計
Average Available Time	エージェントが[応答可能 (Available)]状態だった平均時間を示します。		Available Duration の合計 / Available Count の合計
Inbound Reserved Count	エージェントが[予約済み着信 (Inbound Reserved)]状態だった回数を示します。		Ringling Count の合計
Inbound Reserved Total Time	エージェントが[予約済み (Reserved)]状態に費やした合計時間を示します (通話がエージェントのステーションに着電したが、まだ応答していない時間)。		Ringling Duration の合計
Average Inbound Reserved Time	エージェントが[予約済み着信 (Inbound Reserved)]状態だった平均時間を示します。		Ringling Duration の合計 / Ringling Count の合計
Inbound Hold Count	エージェントが、着信通話の発信者を保留にした回数。		Hold Count の合計
Inbound Hold Total Time	着信通話を保留にした合計時間。		Hold Duration の合計
Average Inbound Hold Time	着信通話の平均保留時間を表示します。		Hold Duration の合計 / Hold Count の合計
Inbound Connected Count	着信通話がエージェントに接続された回数を示します。		Connected Count の合計
Inbound Connected Total Time	着信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間を示します。着信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。		Connected Duration の合計
Inbound Contact Total Time	エージェントが着信通話に接続していた合計時間を示します。		Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Inbound Contact Time	着信通話時間い合わせの平均時間を示します。		(Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Connected Count の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Outdial Reserved Count	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった回数の合計を示します。この状態は、エージェントが、通話を発信したが、通話がまだ接続されていないことを示します。		Outdial Ringing Count の合計
Outdial Reserved Total Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった時間の合計を示します。		Outdial Ringing Duration の合計
Average Outdial Reserved Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった平均時間を示します。		Outdial Ringing Duration の合計 / Outdial Ringing Count の合計
Outdial Hold Count	エージェントが、発信通話の発信者を保留にした回数。		Outdial Hold Count の合計
Outdial Hold Total Time	発信通話を保留にした合計時間。		Outdial Hold Duration の合計
Average Outdial Hold Time	発信通話の平均保留時間を表示します。		Outdial Hold Duration の合計 / Outdial Hold Count の合計
Outdial Attempted Count	エージェントが通話発信を試行した回数。		Outdial Ringing Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話数を示します。		Outdial Connected Count の合計
Outdial Connected Total Time	発信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間を示します。発信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。		Outdial Connected Duration の合計
Outdial Contact Total Time	エージェントが発信通話に接続されていた時間の合計を示します。		Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Outdial Contact Time	発信通話時の平均問い合わせ時間を示します。		(Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Sudden Disconnected Count	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点到に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数を示します。		Disconnected Count の合計
Inbound Wrapup Count	エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数を示します。		Wrapup Count の合計
Inbound Wrapup Total Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計を示します。		Wrapup Duration の合計
Average Inbound Wrapup Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間を示します。		Wrapup Duration の合計 / Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Count	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数を示します。		Outdial Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Total Time	発信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計をしめします。		Outdial Wrapup Duration の合計
Average Outdial Wrapup Time	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間を示します。		Outdial Wrapup Duration の合計 / Outdial Wrapup Count の合計
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。		Not Responded Count の合計
Not Responding Total Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態に費やした時間の合計を示します。		Not Responding Duration の合計
Average Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった平均時間を示します。		Not Responding Duration の合計 / Not Responded Count の合計
Consult Answer Count	エージェントが別のエージェントからの相談リクエストに回答した回数を示します。		Consult Count の合計
Consult Answer Total Time	エージェントが相談リクエストの回答に費やした合計時間を示します。		Consult Duration の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Average Consult Answer Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした平均時間を示します。		Consult Duration の合計 / Consult Count の合計
Consult Request Count	エージェントが別のエージェントに送信した相談リクエストの数を示します。		Consult Request Count の合計
Consult Request Total Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした時間の合計を示します。		Consult Request Duration の合計
Average Consult Request Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした平均時間を示します。		Consult Request Duration の合計 / Consult Request Count の合計
Consult Count	エージェントが別のエージェントからの相談リクエストに回答した回数を示します。		Consult Answer Count の合計
Total Consult Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした合計時間を示します。		Consult Answer Duration の合計
Average Consult Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした平均時間を示します。		Consult Answer Duration の合計 / Consult Answer Count の合計
Conference Count	エージェントが開始した会議通話数を示します。		Conference Count の合計
Inbound CTQ Request Count	着信通話中にエージェントが開始した consult to queue の回数を示します。		CTQ Request Count の合計
Inbound Total CTQ Request Time	着信通話中にエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが回答した時間の合計を示します。		CTQ Request Duration の合計
Inbound CTQ Answer Count	着信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストにエージェントが回答した回数を示します。		CTQ Answer Count の合計
Inbound Total CTQ Answer Time	着信通話中にエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが回答した時間の合計を示します。		CTQ Answer Duration の合計
Outdial CTQ Request Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数を示します。		Outdial CTQ Request Count の合計
Outdial CTQ Total Request Time	発信通話中に別のエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが回答した時間の合計を示します。		Outdial CTQ Request Duration の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Outdial CTQ Answer Count	発信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した回数を示します。		Outdial CTQ Answer Count の合計
Outdial CTQ Total Answer Time	発信通話中に別のエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した時間の合計を示します。		Outdial CTQ Answer Duration の合計
Agent Transfer	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数を示します。		Agent To Agent Transfer Count の合計
Agent Requeue	エージェントが着信通話を再キューした回数を示します。		Agent Transfer To Queue Request Count の合計
Blind Transfer	エージェントが、エージェントの介入なしに自動音声応答 (IVR) を介して外部ダイヤル番号またはサードパーティのダイヤル番号 (DN) に転送した回数を示します。		Blind Transfer Count の合計
Inbound Average Handle Time	エージェントが着信通話の対応に費やした平均時間を示します。		(Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	エージェントが発信通話の対応に費やした平均時間を示します。		(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計

エージェントが対応した問い合わせ数 - チャート

このレポートは、エージェントが対応した問い合わせ数を示します。データは問い合わせタイプ別にフィルタ処理できます。

レポートパス : ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ : 棒グラフ

メディアタイプ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ = テレフォニー) + Outdial Connected Count (チャンネルタイプ = テレフォニー)

メディアタイプ	説明	計算式
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ=チャット)
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ=Eメール) + Outdial Connected Count の数 (チャンネルタイプ=Eメール)

エージェント発信統計

このレポートは、エージェントが発信した通話数を表示します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に回答した人の名前。 用途：行セグメント	
Interval	発信通話情報がある期間。	過去7日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Initial Login Time	インターバル中にエージェントが初回ログインした日時。	最短ログインタイムスタンプ
Outdial Contact Handled	エージェントが回答した発信通話数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	発信通話の平均応答時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計
Outdial Connected Time	発信通話でエージェントがお客様と会話した総時間。これには、発信通話の保留時間が含まれます。	Outdial Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Outdial Average Connected Time	接続した発信通話の平均時間。	$\text{Outdial Connected Time} / \text{Outdial Contact Handled}$
Outdial Talk Time	発信通話でエージェントがお客様と会話した総時間。	$\text{Outdial Connected Time} - \text{Outdial Hold Duration}$
Number of Transfers	コールが転送された回数。	
Average Consult Talk Duration	エージェントが発信者を保留にしたまま、別のエージェントまたはサードパーティとの相談に費やした平均時間。	$\text{Consult Duration の合計} / \text{Consult Count の合計}$

[平均相談時間 (Average Consult Talk Duration)] テーブルセル以外の任意のテーブルセルをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンを表示します。[転送数 (Number of Transfers)] テーブルセルを選択し、[ドリルダウン (Drill Down)] をクリックして、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを開きます。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログには、仮想化計算に含まれるレコードが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

表 3: ドリルダウン

パラメータ	説明	計算式
Call Transfer Time	通話が転送された時間。	
Transfer Type	ブラインド転送やコンサルト転送などの転送の種類。	
Transferred to Number	通話が転送された番号。	
Transferred to Queue	通話が転送されたキュー。	
Consult Talk Duration	エージェントが発信者を保留にし、別のエージェントまたはサードパーティとの相談に費やした時間。	

新しい列をレポートに追加するには、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログの左側にあるドロップダウンリストで、適切な CSR フィールドとメジャーを選択します。[ドリルダウン (Drill Down)] レポートを Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートします。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを別のウィンドウで表示するには、[起動 (Launch)] アイコンをクリックします。



- (注) [転送数 (Number of Transfers)] と [平均相談時間 (Average Consult Talk Duration)] 列は、エージェントデスクトップの APS レポートにある [発信通話統計 - 履歴 (My Outdial Stats-Historic)] レポートに表示されます。[ドリルダウン (Drill Down)] 機能は、エージェントデスクトップの APS レポートには適用されません。

エージェント統計情報

このレポートは、エージェントの統計を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に回答した人の名前。 用途：行セグメント	
Interval	エージェント統計が利用可能な期間	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Login Time	エージェントがログインした日時。	最短ログインタイムスタンプ
Handled	対応したやりとりの合計。	Handled = Outdial Connected Count の合計 + Connected Count の合計
Total Handle Time	通話応答に費やされた累積時間の合計	Total Handle time = (Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) + (Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup の合計)

パラメータ	説明	計算式
Avg Handle Time	通話応答に費やされた平均時間 (Connected Time + Wrap-up Time) を応答した通話数で割った数。	$\text{Avg Handle Time} = (\text{Connected Duration の合計} + \text{Wrapup Duration の合計}) + (\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Outdial Wrapup の合計}) / \text{Connected Count の合計}$

拠点

このレポートには、各拠点のエージェント統計数の詳細が表示されます。



(注) [突然の切断数 (Sudden Disconnected Count)] フィールドは現在使用されていないため、入力されません。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 用途：行セグメント	
Interval	各拠点のエージェント統計が利用可能な期間。	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Contact Handled	対応した問い合わせ総数。	Connected Count の合計 + Outdial Connected Count の合計
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計

パラメータ	説明	計算式
Occupancy	応答可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	$((\text{Connected Duration の合計} + \text{Wrapup Duration の合計}) + (\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Outdial Wrapup Duration の合計})) / (\text{最長ログアウトタイムスタンプ} - \text{最短ログインタイムスタンプ})$
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	Idle Count の合計
Total Idle Time	エージェントがアイドル状態で費やした合計時間。	Idle Duration の合計
Average Idle Time	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態だった平均時間。	Idle Duration の合計 / Idle Count の合計
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態になった回数。	Available Count の合計
Total Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	Available Duration の合計
Average Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] だった平均時間。	Available Duration の合計 / Available Count の合計
Inbound Reserved Count	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態だった回数。	Ringin Count の合計
Inbound Reserved Total Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態に費やした合計回数 (通話のエージェントのステーションに着電したが、まだ応答していない時間)。	Ringin Duration の合計
Average Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態だった平均時間。	Ringin Duration の合計 / Ringin Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Inbound Hold Count	エージェントが着信発信者を保留にした回数。	Hold Count の合計
Inbound Hold Time	着信通話を保留にした合計時間。	Hold Duration の合計
Average Inbound Hold Time	着信通話の平均保留時間。	Hold Duration の合計 / Hold Count の合計
Inbound Connected Count	エージェントに接続された着信通話数。	Connected Count の合計
Inbound Connected Total Time	着信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。着信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Connected Duration の合計
Inbound Contact Total Time	エージェントが着信通話に接続された合計時間。	Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Inbound Contact Total Time	接続した着信通話の平均時間。	(Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Reserved Count	エージェントが[予約済み発信 (Outdial Reserved)]状態だった回数 (電話が鳴ってから電話に出るまでの時間)。	Outdial Ringing Count の合計
Outdial Reserved Total Time	エージェントが[予約済み発信 (Outdial Reserved)]状態だった合計時間。	Outdial Ringing Duration の合計
Average Outdial Reserved Time	エージェントが[予約済み発信 (Outdial Reserved)]状態だった平均時間。	Outdial Ringing Duration の合計 / Outdial Ringing Count の合計
Outdial Hold Count	エージェントが発信通話を保留にした回数。	Outdial Hold Count の合計
Outdial Total Hold Time	発信通話を保留にした合計時間。	Outdial Hold Duration の合計
Average Outdial Hold Time	発信通話の平均保留時間。	Outdial Hold Duration の合計 / Outdial Hold Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Outdial Attempted Count	エージェントが通話の発信を試行した回数。	Outdial Ringing Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Connected Total Time	発信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。発信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Contact Total Time	エージェントがアウトダイヤルコールに接続された合計時間。	Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Outdial Contact Time	接続した発信通話の平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計
Sudden Disconnected Count	エージェントに接続されたが、企業用にプロビジョニングされた突然の切断しきい値内ですぐに切断された通話数。	Disconnected Count の合計
Inbound Wrapup Count	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数。	Wrapup Count の合計
Inbound Wrapup Total Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計。	Wrapup Duration の合計
Average Inbound Wrapup Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	Wrapup Duration の合計 / Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Count	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Outdial Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Total Time	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数の合計。	Outdial Wrapup Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Average Outdial Wrapup Time	発信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	Outdial Wrapup Duration の合計 / Outdial Wrapup Count の合計
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に応答できなかった回数。	Not Responded Count の合計
Not Responding Total Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	Not Responding Duration の合計
Average Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった平均時間。	Not Responding Duration の合計 / Not Responded Count の合計
Consult Answer Count	エージェントが別のエージェントからの相談リクエストに応答した回数。	Consult Count の合計
Consult Answer Total Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした合計時間。	Consult Duration の合計
Average Consult Answer Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした平均時間。	Consult Duration の合計 / Consult Count の合計
Consult Request Count	エージェントが別のエージェントに送信した相談リクエスト数。	Consult Request Count の合計
Consult Request Total Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした時間の合計。	Consult Request Duration の合計
Average Consult Request Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした平均時間。	Consult Request Duration の合計 / Consult Request Count の合計
Consult Count	エージェントが相談リクエストに応答した回数 + エージェントが別のエージェントに相談した回数。	Consult Answer Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Total Consult Time	Consult Answer Time の合計 + Consult Request Time の合計。	Consult Answer Duration の合計
Average Consult Time	相談平均時間。	Consult Answer Duration の合計 / Consult Answer Count の合計
Conference Count	エージェントが開始した会議 通話数。	Conference Count の合計
Inbound CTQ Request Count	着信通話中にエージェントが 開始した consult to queue の回 数。	CTQ Request Count の合計
Inbound Total CTQ Request Time	エージェントが着信通話中の 別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへ の応答に費やした時間の合計	CTQ Request Duration の合計
Inbound CTQ Answer Count	エージェントが着信通話中の 別のエージェントからの consult-to-queue リクエストに 応答した回数。	CTQ Answer Count の合計
Inbound Total CTQ Answer Time	エージェントが着信通話中の 別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへ の応答に費やした時間の合計	CTQ Answer Duration の合計
Outdial CTQ Request Count	発信通話中に、エージェント が consult-to-queue リクエスト を開始した回数。	Outdial CTQ Request Count の合 計
Outdial CTQ Total Request Time	エージェントが発信通話中の 別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへ の応答に費やした時間の合計	Outdial CTQ Request Duration の 合計
Outdial CTQ Answer Count	エージェントが発信通話中の 別のエージェントからの consult-to-queue リクエストに 応答した回数。	Outdial CTQ Answer Count の合 計
Outdial CTQ Total Answer Time	エージェントが発信通話中の 別のエージェントからの consult-to queue リクエストへ の応答に費やした時間の合計	Outdial CTQ Answer Duration の 合計

パラメータ	説明	計算式
Agent Transfer	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	Agent To Agent Transfer Count の合計
Agent Requeue	エージェントが着信通話を再キューした回数。	Agent Transfer To Queue Request Count の合計
Blind Transfer	エージェントが、エージェントの介入なしに自動音声応答 (IVR) を介して外部ダイヤル番号またはサードパーティのダイヤル番号 (DN) に転送した回数。	Blind Transfer Count の合計
Inbound Average Handle Time	エージェントが着信通話の対応に費やした平均時間。	(Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	エージェントが発信通話の対応に費やした平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計

拠点チャート

このレポートには、拠点の各チャンネルタイプが対応した問い合わせ数のチャートビューが表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>エージェントレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ=テレフォニー) + Outdial Connected Count (チャンネルタイプ=テレフォニー)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ=チャット)

パラメータ	説明	計算式
Email	E メールでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ = E メール) + Outdial Connected Count の数 (チャンネルタイプ = E メール)

チーム

このレポートは、チームの各エージェントが使用するチャンネルタイプを表示します。このレポートには、初回ログイン以降のチーム内の各エージェントのアクティビティに関する次の詳細が表示されます。



- (注) **[突然の切断数 (Sudden Disconnected Count)]** フィールドは現在使用されていないため、入力されません。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント	
Interval	エージェントによるアクティビティがある期間。	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Contact Handled	対応した問い合わせ総数。	Connected Count の合計 + Outdial Connected Count の合計
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計

パラメータ	説明	計算式
Occupancy	応答可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	$((\text{Connected Duration の合計} + \text{Wrapup Duration の合計}) + (\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Outdial Wrapup Duration の合計})) / (\text{最長ログアウトタイムスタンプ} - \text{最短ログインタイムスタンプ})$
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	Idle Count の合計
Total Idle Time	エージェントがアイドル状態で費やした合計時間。	Idle Duration の合計
Average Idle Time	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態だった平均時間。	Idle Duration の合計 / Idle Count の合計
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態になった回数。	Available Count の合計
Total Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	Available Duration の合計
Average Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] だった平均時間。	Available Duration の合計 / Available Count の合計
Inbound Reserved Count	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態に費やした合計回数 (通話がエージェントのステーションに着電したが、まだ応答していない時間)。	Ringling Count の合計
Inbound Reserved Total Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態で費やした合計時間。	Ringling Duration の合計
Average Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態だった平均時間。	Ringling Duration の合計 / Ringling Count の合計
Inbound Hold Count	エージェントが着信発信者を保留にした回数。	Hold Count の合計
Inbound Hold Time	着信通話を保留にした合計時間。	Hold Duration の合計
Average Inbound Hold Time	着信通話の平均保留時間。	Hold Duration の合計 / Hold Count の合計
Inbound Connected Count	エージェントに接続された着信通話数。	Connected Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Inbound Connected Total Time	着信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。着信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Connected Duration の合計
Inbound Contact Total Time	エージェントが着信通話に接続された合計時間。	Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Inbound Contact Total Time	接続した着信通話の平均時間。	(Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Reserved Count	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった回数 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に応答するまでの時間)	Outdial Ringing Count の合計
Outdial Reserved Total Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった合計時間。	Outdial Ringing Duration の合計
Average Outdial Reserved Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった平均時間。	Outdial Ringing Duration の合計 / Outdial Ringing Count の合計
Outdial Hold Count	エージェントが発信通話を保留にした回数。	Outdial Hold Count の合計
Outdial Total Hold Time	発信通話を保留にした合計時間。	Outdial Hold Duration の合計
Average Outdial Hold Time	発信通話の平均保留時間。	Outdial Hold Duration の合計 / Outdial Hold Count の合計
Outdial Attempted Count	エージェントが通話の発信を試行した回数。	Outdial Ringing Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Connected Total Time	発信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。発信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Contact Total Time	エージェントが発信通話に接続されていた時間の合計。	Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Average Outdial Contact Time	発信通話時間い合わせ平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計
Sudden Disconnect Count	エージェントに接続されたが、企業用にプロビジョニングされた突然の切断しきい値内ですぐに切断された通話数。	Disconnected Count の合計
Inbound Wrapup Count	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数。	Wrapup Count の合計
Inbound Wrapup Total Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計。	Wrapup Duration の合計
Average Inbound Wrapup Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	Wrapup Duration の合計 / Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Count	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Outdial Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Total Time	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数の合計。	Outdial Wrapup Duration の合計
Average Outdial Wrapup Time	発信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	Outdial Wrapup Duration の合計 / Outdial Wrapup Count の合計
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に応答できなかった回数。	Not Responded Count の合計
Not Responding Total Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	Not Responding Duration の合計
Average Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった平均時間。	Not Responding Duration の合計 / Not Responded Count の合計
Consult Answer Count	別のエージェントからの相談リクエストにエージェントが応用した回数。	Consult Count の合計
Consult Answer Total Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした合計時間。	Consult Duration の合計
Average Consult Answer Time	エージェントが相談リクエストの応答に費やした平均時間。	Consult Duration の合計 / Consult Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Consult Request Count	エージェントが別のエージェントに相談リクエストを送信した回数。	Consult Request Count の合計
Consult Request Total Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした時間の合計。	Consult Request Duration の合計
Average Consult Request Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした平均時間。	Consult Request Duration の合計 / Consult Request Count の合計
Consult Count	エージェントが相談リクエストに回答した回数+エージェントが別のエージェントに相談した回数。	Consult Answer Count の合計
Total Consult Time	エージェントが別のエージェントとの相談および相談リクエストに回答した時間の合計。	Consult Answer Duration の合計
Average Consult Time	相談平均時間。	Consult Answer Duration の合計 / Consult Answer Count の合計
Conference Count	エージェントが開始した会議通話数。	Conference Count の合計
Inbound CTQ Request Count	着信通話中に、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数。	CTQ Request Count の合計
Inbound Total CTQ Request Time	エージェントが着信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへの応答に費やした時間の合計	CTQ Request Duration の合計
Inbound CTQ Answer Count	エージェントが着信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストに回答した回数。	CTQ Answer Count の合計
Inbound Total CTQ Answer Time	エージェントが着信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへの応答に費やした時間の合計	CTQ Answer Duration の合計
Outdial CTQ Request Count	発信通話中に、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数。	Outdial CTQ Request Count の合計
Outdial CTQ Total Request Time	エージェントが発信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへの応答に費やした時間の合計	Outdial CTQ Request Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Outdial CTQ Answer Count	エージェントが発信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストに回答した回数。	Outdial CTQ Answer Count の合計
Outdial CTQ Total Answer Time	エージェントが発信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストへの回答に費やした時間の合計	Outdial CTQ Answer Duration の合計
Agent Transfer	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	Agent To Agent Transfer Count の合計
Agent Requeue	エージェントが着信通話を再キューした回数。	Agent Transfer To Queue Request Count の合計
Blind Transfer	エージェントが、エージェントの介入なしに自動音声応答 (IVR) を介して外部ダイヤル番号またはサードパーティのダイヤル番号 (DN) に転送した回数。	Blind Transfer Count の合計
Inbound Average Handle Time	エージェントが着信通話の対応に費やした平均時間。	(Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	エージェントが発信通話の対応に費やした平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計

チームチャート

レポートには、各エージェントのチャンネルタイプの詳細がチャート形式で表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>エージェントレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ = テレフォニー) + Outdial Connected Count (チャンネルタイプ = テレフォニー)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ = チャット)

パラメータ	説明	計算式
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	Connected Count の数 (チャンネルタイプ = Eメール) + Outdial Connected Count の数 (チャンネルタイプ = Eメール)

チームの統計情報

このレポートは、チームの統計を詳細な形式で表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	Idle Count の合計
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態になった回数。	Available Count の合計
Connected Count	エージェントに接続された着信通話の数。	Connected Count の合計
Consult Count	エージェントが別のエージェントからの相談リクエストに応答した回数。	Consult Count の合計
Wrapup Count	エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Wrapup Count の合計
Not Responded Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に応答できなかった回数。	Not Responded Count の合計
Outdial Count	発信通話中、または後処理中のエージェント数。	Outdial Count の合計

OEM と Aqueon レポートの統合

Webex Contact Center は、プレビューキャンペーンを実施および管理するために Acqueon と統合されています。このレポートを使用すると、管理者とスーパーバイザはキャンペーンの統計を表示して、キャンペーンの効果を測定できます。このレポートは、Acqueon SKU を購入した Webex Contact Center のお客様のみが利用できます。

このレポートには次の情報が示されます。

- キャンペーンの名前。
- キャンペーン電話の日時スタンプ。
- 発信問い合わせおよび後処理の失敗または成功。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート > OEM と Aqueon レポートの統合

出力タイプ：テーブル

表 4: OEM と Aqueon レポートの統合

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Campaign Name	キャンペーンの名前。		
Date	キャンペーン電話が発信された日付。		
Agent Name	通話に関連するエージェントの名前。		
Team Name	エージェントが所属するチームの名前。		
Call Time	キャンペーン電話が発信された時間。		
Status	キャンペーン電話が成功したかどうかを示すステータス。		
Wrap-up Status	キャンペーン電話の後処理状態		

エージェント トレース

このレポートは、エージェントが属する拠点またはチームを詳細な統計レポートとともに示します。



(注) [突然の切断数 (Sudden Disconnected Count)] フィールドは現在使用されていないため、入力されません。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>エージェントトレース

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。 用途：行セグメント	
Interval	エージェントによるアクティビティがある期間。	過去 7 日間
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 用途：行セグメント	
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ 用途：行セグメント	
Agent Endpoint (DN)	エージェントデスクトップにログインする際にエージェントが使用するダイヤル番号。 用途：行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Initial Login Time	エージェントが初回ログインした日時。この列は、エージェントレベルのサマリーレポートでのみ表示されます。	最短ログインタイムスタンプ
Final Logout Time	エージェントがログアウトした日時。この列は、エージェントレベルのサマリーレポートでのみ表示されます。	最長ログアウトタイムスタンプ
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計

パラメータ	説明	計算式
Occupancy	応答可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	$((\text{Connected Duration の合計} + \text{Wrapup Duration の合計}) + (\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Outdial Wrapup Duration の合計})) / (\text{最長ログアウトタイムスタンプ} - \text{最短ログインタイムスタンプ})$
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	Idle Count の合計
Total Idle Time	エージェントがアイドル状態で費やした合計時間。	Idle Duration の合計
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態になった回数。	Available Count の合計
Total Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	Available Duration の合計
Avg Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] だった平均時間。	Available Duration の合計 / Available Count の合計
Inbound Reserved Count	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態だった回数。	Ringling Count の合計
Inbound Reserved Total Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態で費やした合計時間。	Ringling Duration の合計
Avg Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態で費やした平均時間。	Ringling Duration の合計 / Ringling Count の合計
Inbound Hold Count	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	Hold Count の合計
Inbound Total Hold Time	着信通話を保留にした合計時間。	Hold Duration の合計
Inbound Connected Count	エージェントに接続された着信通話数。	Connected Count の合計
Inbound Connected Total Time	着信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。着信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Connected Duration の合計
Inbound Contact Total Time	エージェントが着信通話に接続していた合計時間。	Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Avg Inbound Contact Total Time	着信通話時間い合わせ平均時間	$(\text{Connected Duration の合計} + \text{Hold Duration の合計}) / \text{Connected Count の合計}$
Outdial Reserved Count	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態になった回数。	Outdial Ringing Count の合計
Outdial Reserved Total Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった合計時間。	Outdial Ringing Duration の合計 / Outdial Ringing Count の合計
Average Outdial Reserved Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった平均時間。	Outdial Ringing Duration の合計 / Outdial Ringing Count の合計
Outdial Hold Count	エージェントがアウトダイヤルコールを保留にした回数。	Outdial Hold Count の合計
Outdial Total Hold Time	発信通話を保留にした合計時間。	Outdial Hold Duration の合計
Average Outdial Hold Time	発信通話の平均保留時間。	Outdial Hold Duration の合計 / Outdial Hold Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Connected Total Time	発信通話時にエージェントがお客様と話していた合計時間。発信通話接続合計時間には、アイドル時間、保留時間または相談時間は含まれません。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Contact Total Time	エージェントが発信通話に接続されていた時間の合計。	Outdial Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Average Outdial Contact Time	発信通話時間い合わせ平均時間。	$(\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Hold Duration の合計}) / \text{Outdial Connected Count の合計}$
Sudden Disconnect Count	エージェントに接続されたが、企業用にプロビジョニングされた突然切断しきい値内ですぐに切断されたコール数。	Disconnected Count の合計
Inbound Wrapup Count	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数。	Wrapup Count の合計
Inbound Wrapup Total Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計。	Wrapup Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Average Inbound Wrapup Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった時間の割合。	Wrapup Duration の合計 / Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Count	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Outdial Wrapup Count の合計
Outdial Wrapup Total Time	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数の合計。	Outdial Wrapup Duration の合計
Average Outdial Wrapup Time	発信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	Outdial Wrapup Duration の合計 / 発信通話後処理数の合計
Reason	理由識別子	Reason の数
Avg Idle Time	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態だった平均時間。	Idle Duration の合計 / Idle Count の合計
Avg Inbound Hold Time	着信通話の平均保留時間。	Hold Duration の合計 / Hold Count の合計
Outdial Attempted Count	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	Outdial Ringing Count の合計
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。	Not Responded Count の合計
Not Responding Total Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	Not Responding Duration の合計
Avg Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった平均時間。	Not Responding Duration の合計 / Not Responded Count の合計
Consult Count	エージェントが別のエージェントからの相談リクエストに回答した回数。	Consult Count の合計
Consult Total Time	エージェントが相談リクエストの回答に費やした合計時間。	Consult Duration の合計
Avg Consult Time	エージェントが相談リクエストの回答に費やした平均時間。	Consult Answer Duration の合計 / Consult Answer Count の合計
Consult Request Count	エージェントが別のエージェントに相談リクエストを送信した回数。	Consult Request Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Consult Request Total Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした時間の合計。	Consult Request Duration の合計
Avg Consult Request Time	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした平均時間。	Consult Request Duration の合計 / Consult Request Count の合計
Consult Answer Count	エージェントが相談リクエストに回答した回数とエージェントが別のエージェントに相談した回数。	Consult Answer Count の合計
Total Consult Answer Time	合計相談応答時間と合計相談リクエスト時間。	Consult Answer Duration の合計
Conference Count	エージェントが開始した会議通話数。	Conference Count の合計
Inbound CTQ Request Count	着信通話中にエージェントが開始した consult to queue の回数。	CTQ Request Count の合計
Inbound Total CTQ Request Time	着信通話中にエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した時間の合計。	CTQ Request Duration の合計
Inbound CTQ Answer Count	着信通話中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した回数を示します。	CTQ Answer Count の合計
Inbound Total CTQ Answer Time	着信通話中にエージェントから受けた consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した時間の合計。	CTQ Answer Duration の合計
Outdial CTQ Request Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数。	Outdial CTQ Request Count の合計
Outdial CTQ Total Request Time	発信通話応答中にエージェントからの consult-to-queue リクエストの応答にエージェントが費やした時間の合計。	Outdial CTQ Request Duration の合計
Outdial CTQ Answer Count	発信通話時中の別のエージェントからの consult-to-queue リクエストにエージェントが応答した回数を示します。	Outdial CTQ Answer Count の合計
Outdial CTQ Total Answer Time	発信通話応答中にエージェントからの consult-to-queue リクエストの応答にエージェントが費やした時間の合計。	Outdial CTQ Answer Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Agent Transfer	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	Agent To Agent Transfer Count の合計
Agent Requeue	エージェントがインバウンド通話を再度キューに入れた回数。	Agent Transfer To Queue Request Count の合計
Blind Transfer	エージェントが、エージェントの介入なしに自動音声応答 (IVR) を介して外部ダイヤル番号またはサードパーティのダイヤル番号 (DN) に転送した回数。	Blind Transfer Count の合計
Inbound Average Handle Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	(Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	発信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / Outdial Connected Count の合計

補助レポート

アイドルレポート

エージェントアイドル補助

このレポートは、エージェントのアイドル時間を示します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > 補助レポート > アイドルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。 用途：行セグメント	
Interval	エージェントによるアクティビティがある期間。	過去 7 日間
Idle Code Name	コードの名前 用途：列セグメント	
Count	レコードを含むための条件を指定する値の数。	Record Unique ID 数
Duration	エージェントがアクティビティに従事していた期間。	Activity Duration の合計

拠点アイドル補助

このレポートは、拠点でのエージェントのアイドル時間を示します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > 補助レポート > アイドルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	定義	計算式
Site Name	拠点の名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間。	過去 7 日間
Idle Code Name	コードの名前。 用途：列セグメント	
Count	レコード数。	Record Unique ID 数
Duration	時間数。	Activity Duration の合計

チームアイドル補助

このレポートは、チームのエージェントアイドル時間を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > 補助レポート > アイドルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	定義	計算式
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間。	過去 7 日間
Idle Code Name	適用コード名 用途：列セグメント	
Count	コールの総数。	Record Unique ID 数
Duration	合計時間	Activity Duration の合計

後処理レポート

エージェント後処理補助

このレポートには、エージェント名と後処理コードの理由が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>補助レポート>後処理レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に 応答した人の名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Wrapup Code Name	適用される後処理コードの名前。 用途：列セグメント	
Count	指定された範囲内の値の数。	Contact Session ID 数
Duration	やりとりがアクティブだった秒数。	Wrap-up Duration の合計

拠点後処理補助

このレポートには、拠点とエージェントが特定の拠点で使用した後処理コードが表示されません。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>補助レポート>後処理レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Site Name	拠点の名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Wrapup Code Name	適用される後処理コードの名前。 用途：列セグメント	
Count	特定条件に対する値の数。	Contact Session ID 数
Duration	エージェントがアクティビティに従事していた期間。	Wrap-up Duration の合計

チーム後処理補助

このレポートには、特定のチームに属するエージェントが使用するチーム名と後処理コードが表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > 補助レポート > 後処理レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Wrapup Code Name	適用される後処理コードの名前。 用途：列セグメント	
Count	値の数。	Contact Session ID 数
Duration	エージェントがアクティビティに従事していた期間。	Wrap-up Duration の合計

コンタクトセンター概要

平均サービスレベルカード

この円グラフは、すべてのチャンネルを含む平均サービスレベルが表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > コンタクトセンター概要

出力タイプ：チャート

キューの問い合わせ詳細

このレポートは、キュー別の問い合わせ詳細が表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > コンタクトセンター概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		

キューカードの最長問い合わせ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	問い合わせが入っていた最後のキュー。 用途：行セグメント		
# Contacts	問い合わせ総数。		Contact Session ID 数
Avg Queue Wait Time	キュー合計時間の平均。	現在の状態： connected、ended	Queue Duration の平均
Longest Contact in Queue	キューで問い合わせに費やした最長時間これは、通話状態が parked から connected または ended に変更後に計算されます。現在キューに入っている通話を除き、過去 24 時間に受信した通話が考慮されます。	現在の状態： connected、ended	最長の Queue Duration
# Abandoned Contacts	放棄された問い合わせ数。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数

キューカードの最長問い合わせ

このレポートには、その時点で最も長い期間キューに入っている問い合わせが表示されます。この値は、現在キューに最も長い期間待機している問い合わせのスナップショットレポートから入力されます。

このレポートでは、問い合わせの最長期間、チャンネルタイプ、およびキュー名が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：カード

チーム詳細

このレポートは、チームの詳細を提供します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Interval	レポートを生成した期間。	過去 7 日間
Team Name	チームの名前。	

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前。	
Total Log In Count	指定された時間間隔中にエージェントがログインした総数。	Agent Session ID の濃度 (濃度は、一意の Agent Session ID の総数を表します。)
Initial Login Time	指定された間隔内における初回ログインのタイムスタンプ。	最短ログインタイムスタンプ
Final Logout Time	指定した間隔内の最終ログアウトのタイムスタンプ。	最長ログアウトタイムスタンプ
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計
Idle Counts	エージェントの状態がアイドル状態に変更された回数。	Idle Count の合計
# Contacts Handled	指定した間隔中に開始されたセッションで応答した問い合わせ数。これには、すべてのチャンネルタイプの問い合わせ数が含まれます。	Connected Count の合計
# Calls Handled	対応したテレフォニーチャンネルタイプの問い合わせ数。	Voice Connected 数
# Chats Handled	対応したチャットチャンネルタイプの問い合わせ数。	Chat Connected 数
# Emails Handled	対応した E メールチャンネルタイプの問い合わせ数。	Email Connected 数

マルチメディアレポート

エージェント数

このレポートは、エージェントが対応したお客様の数と シスコ顧客満足度 (CSAT) 平均スコアを示します。

レポートパス : ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出カタイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に回答した人の名前。 用途：行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：プロファイルセグメント		
Handled	対応したやりとりの合計。	終了タイプ：normal	Contact Session ID 数
Avg Handle Time	通話対応に費やした平均時間。		(Hold Duration の合計 + Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Contact Session ID 数 (終了タイプ：normal)
Avg CSAT	顧客満足度平均値		CSAT スコアの平均

エージェント数 - チャート

このレポートは、エージェントが対応したコンテンツタイプを表します。コンテンツタイプまたは日付に基づいてデータをフィルタ処理できます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID の数 (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = normal)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID の数 (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = normal)
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID の数 (チャンネルタイプ = Eメール、終了タイプ = normal)

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Contacts Handled	対応した問い合わせ総数。	終了タイプ：normal	Contact Session ID 数

DNIS 別問い合わせ

このレポートは、お客様の問い合わせ DNIS を表示します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Interval	期間	過去 7 日間
DNIS	着信通話の DNIS 番号。 (注) DNIS はチャットでの問い合わせには表示されません。	行セグメント
Channel Type	問い合わせのメディアタイプ。	行セグメント
Number of Contacts	問い合わせ数を表します。	Contact Session ID 数

問い合わせ理由

このレポートはお客様がコールセンターに問い合わせた、問い合わせ理由を表示します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日間
Queue Name	エージェントの対応を待っている間、通話を保留にするキューの名前。通話は、エントリポイントからキューに移動し、あとで、エージェントに接続されます。		Queue Name
Contact Reason	理由の識別子。		問い合わせ理由
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	チャンネルタイプ： テレフォニー	Contact Session ID 数
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	チャンネルタイプ： チャット	Contact Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	チャンネルタイプ： Eメール	Contact Session ID 数

問い合わせ理由 - チャート

このレポートは、各エントリポイントおよびチャンネルタイプの問い合わせ量を表示します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = テレフォニー)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = チャット)
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = Eメール)

問い合わせ数

このレポートには、DNIS 値に基づいて応答した問い合わせ数が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	定義	計算式
DNIS	<p>通話で提供された DNIS の桁数。DNIS、またはダイヤル番号識別サービスは電話会社のサービスです。このサービスは発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。</p> <p>(注) DNIS はチャットでの問い合わせには表示されません。</p> <p>用途：行セグメント</p>	

パラメータ	定義	計算式
Entry point Name	エントリポイントの名前。 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Contacts	問い合わせ識別子。	Contact Session ID 数

問い合わせ数 - チャート

このレポートには、チャンネルタイプの DNIS 値に基づいて応答した問い合わせ数が表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = テレフォニー)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = チャット)
Email	E メールでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = E メール)

CSR-Yesterday

このレポートには、前日のコンタクトセッションレコード（証明書署名要求）が表示されません。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
ANI	コールと一緒に提供されたコールの自動番号識別 (ANI) 番号。ANIは、電話会社が提供するサービスで、コールとともに発信者の電話番号を配信します。	ANI の値

パラメータ	説明	計算式
DNIS	コールで配信されるダイヤル番号識別サービス (DNIS) の番号を示します。DNISは、電話会社が提供するサービスで、発信者がコールとともにダイヤルした番号を示す数字列を提供します。	DNIS の値
Queue	エージェントの対応を待っている間、通話を保留にするキューの名前。通話は、エントリポイントからキューに移動し、あとで、エージェントに接続されます。	最終キュー名の値
Site	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。	拠点名の値
Team	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	チーム名の値
Agent	エージェントの名前、つまり、顧客の電話/チャット/電子メールに応答する人の名前	エージェント名の値
Call start time	問い合わせ開始時のタイムスタンプ。	問い合わせ開始タイムスタンプの値
Call end time	問い合わせ終了時のタイムスタンプ。	問い合わせ終了タイムスタンプの値
Call Duration	通話の接続時間。	Call end time の値 - call start time
IVR time	通話が IVR 状態であった時間。	IVR Duration の値
Queue Time	問い合わせがキューで待機していた時間。	Queue Duration の値
Connected time	このやりとり内で [接続済み (Connected)] 状態 (会話中) だった時間。	Connected Duration の値
Hold time	通話が保留されていた時間。	Hold Duration の値
Wrap up time	やりとり対応後にエージェントが後処理に費やした累積時間。	Wrapup Duration の値
Handle time	後処理時間を含む、エージェントが通話に対応した時間の合計。	Wrap up time + connected time
Consult time	通話対応中にエージェントが別のエージェントに損援した時間。	Consult Duration の値。
Conference time	エージェントが発信者および別のエージェントとの会議に費やした時間。	Conference Duration の値
CTQ request time	やりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計。	CTQ 時間の値

パラメータ	説明	計算式
Hold count	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	Hold count の値
Consult count	通話処理中にエージェントが別のエージェントまたは外部番号保持者に照会を開始した回数。	Consult Count の値
Conference count	エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議通話を確立した回数。	Conference Count の値
Blind transfer count	次のシナリオで、ブラインド転送を介して通話が転送された回数。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントは、最初に相談することなく、通話を別のエージェントに転送した。 • エージェントは、最初に相談することなく、通話を別のキューに転送した。 • エージェントは、最初に相談することなく、通話を外部ダイヤル番号 (DN) に転送した。 • エージェントの介入なしで、フローを介してエンドポイント (EP) に転送された通話。 	Blind transfer count の値
CTQ request count	やりとり内での consult-to-queue の数。	CTQ Count の値
Number of transfers	通話を転送した回数を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントから別のエージェントへ • フローで • キューへ • DN または EP へ • GoTo アクティビティで EP に 	Transfer Count の値
Transfer errors	転送が失敗した回数を示します。	Transfer error count の値
Handle type	通話の対応方法、short、abandoned、normal を示します。	Handle type の値

パラメータ	説明	計算式
Call Direction	<p>通話が着信通話か発信通話を示します。</p> <p>(注) [通話の方向 (Call Direction)] テーブルセルをクリックして、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンを表示します。アイコンをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを起動します。次のパラメータが表示されます。</p> <p>Termination Reason : コールが終了した理由を指定します。たとえば、お客様がコールから退出しました。</p> <p>Termination Party : コールを終了したユーザまたはコールが終了した場所を指定します。たとえば、コールがエージェントまたは顧客によって終了された場合、コールがシステムまたはキューで終了した場合などです。</p>	呼び出し方向の値
Termination type	通話の終了方法を指定するテキスト文字列。	Termination type の値
Record flag	問い合わせが記録されたかどうかを示すフラグ。	Is recorded の値
Wrap up	やりとりに対してエージェントが指定した後処理コード。	Wrap up code name の値
Session ID	問い合わせセッションを識別する固有の文字列。	Contact Session ID の値

■ エントリポイント問い合わせ数 - チャート - CAR

このレポートは、IVR 経由でお客様がエージェントにルートされたエントリポイントを示しています。

レポートパス : ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Entrypoint Name	<p>エントリポイントの名前。</p> <p>用途 : 行セグメント</p>		
Interval	期間		過去 7 日間

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
From Entry Point	IVR呼制御スクリプトごとのエン트리ポイントからキューに分類された後に、このキューに入った通話数。	アクティビティの状態：ivr-connected 以前の状態：ivr-connected	Record Unique ID 数
Transferred In	[キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストで[エン트리ポイント (Entry Point)] を選択し [転送 (Transfer)] をクリックしたエージェントがこのエンドポイントに転送した通話数。	前の状態：connected アクティビティの状態：ivr-connected	Record Unique ID 数
IVR Ended	IVR/AA の終了点。	以前の状態：ivr-connected アクティビティの状態：ended	Record Unique ID 数

エン트리ポイント問い合わせ数 - チャート

このレポートには、問い合わせエン트리ポイントが表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = テレフォニー)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = チャット)
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = Eメール)

受信、短い問い合わせ - エン 트리ポイント

このレポートは、エージェントに接続されずに終了した通話数を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Entrypoint Name	エントリポイントの名前。 用途：プロフィールセグメント		
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：プロフィールセグメント		
Incoming	受信問い合わせタイプ数。		Contact Session ID 数
Short	接続済み状態にならずに、企業に対してプロビジョニングされたショートコールしきい値内に終了した通話数。	終了タイプ： short_call	Contact Session ID 数
IVR Time	IVR での通話時間。		IVR Duration の合計

放棄されたキューのチャート

このレポートは、各キューで放棄されたお客様数を示します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	終了タイプ：abandoned チャンネルタイプ：テレフォニー	Contact Session ID 数
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	終了タイプ：abandoned チャンネルタイプ：チャット	Contact Session ID 数
Email	E メールでの問い合わせのメディアタイプ。	終了タイプ：abandoned チャンネルタイプ：E メール	Contact Session ID 数

放棄されたキュー

このレポートは、システム内にあったが、エージェントまたは他のリソースに割り当てられる前に終了した通話数を表します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント	最終キュー ID = Is not in 0	
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	最終キュー ID = Is not in 0	
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。		Contact Session ID 数 (終了タイプ = normal) + Contact Session ID 数 (応答タイプ = Abandoned) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = quick_disconnect)
%Abandoned	放棄された通話の割合		Contact Session ID 数 (応答タイプ = Abandoned) / Contact Count の合計
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数
Avg Queued Time	エージェントまたは他のリソースへの送信を待機してるキューの通話累積時間。待機時間は、キューから通話が解放された後に計算されるため、まだキューに入っている通話の待機時間はレポートに反映されません。		Queue Duration の合計 / Queue Count の合計
Avg Abandoned Time	ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムに通話があったが、エージェントまたは他のリソースに配分される前に終了した時間の累積値。		Queue Duration の合計 (Is Contact Handled = 1) / Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned)

キュー問い合わせ数 - チャート

このチャートレポートは、特定のチャンネルタイプのキューに入ったチャンネルタイプ数を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = quick_disconnect)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = quick_disconnect)
Email	E メールでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = quick_disconnect)

キュー内の問い合わせ数

このレポートは、キューに入ったチャンネルタイプの数を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Queue Name	キューの名前 用途：行セグメント	
Interval	期間	過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Total	問い合わせ総数。	Contact Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Queued	この間隔中にキューに入った通話数。	Queue Count の合計

キューサービスレベル

このレポートは、キューのサービスレベルを表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	キューの名前 用途：行セグメント		
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Service Level %	このキューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルのしきい値内で応答した通話数。		Service Level % = Is Within Service Level の合計 / Total。
エントリポイントコールの合計	選択した期間に、すべてのエントリポイントを介して Webex Contact Center システムに到達したコンタクトからのコールの合計数。		Contact Count の合計
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。		Contact Session ID 数 (終了タイプ = normal) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Count の合計 (終了タイプ = quick_disconnect)
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	Connected Duration: > 0	Contact Session ID 数
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。		Conference Count の合計
Hold Count	発信者が保留された回数。		Hold Count の合計
Avg Abandoned Time	ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムに通話があったが、エージェントまたは他のリソースに配分される前に終了した時間の累積値。		Queue Duration の合計 (Is Contact Handled != 1) / Contact Session ID 数 (終了タイプ = Abandoned)
Avg Speed of Answer	応答合計時間を、応答合計回数で除算。		Queue Duration の合計 (Is Contact Handled = 1) / Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)

拠点問い合わせ数 - チャート

このレポートには、拠点の問い合わせタイプ数が表示されます。

レポートパス : ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = telephony、終了タイプ = quick_disconnect)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = chat、終了タイプ = quick_disconnect)

パラメータ	説明	計算式
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。	Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = normal) + Contact Count の合計 (チャンネルタイプ = email、終了タイプ = quick_disconnect)

拠点問い合わせ詳細

このレポートは、拠点のチーム内のすべてのエージェントの詳細を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Site Name	拠点の名前。 用途：行セグメント	拠点 ID が 0 ではありません	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	拠点 ID が 0 ではありません	
Interval	期間		過去 7 日間
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。		Contact Session ID 数 (終了タイプ = normal) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Count の合計 (終了タイプ = quick_disconnect)
Sudden Disconnect Count	応答したが (つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話)、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	終了タイプ：quick_disconnect	Contact Count の合計
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	終了タイプ：normal	Contact Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Conference Count			Conference Count の合計
%Abandoned	放棄された通話の割合		Contact Session ID 数 (終了タイプ = Abandoned) / Contact Count の合計
Hold Count	発信者が保留された回数。		Hold Count の合計
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答（エージェントまたは他のリソースに接続）されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	問い合わせに 対応済みか=1	Queue Duration の合計
Connected Time	通話のエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。		Hold Duration の合計 + Connected Duration の合計

チーム問い合わせ詳細

このレポートには、チームの問い合わせタイプ数が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント		
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。		Contact Session ID 数 (終了タイプ = normal) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Count の合計 (終了タイプ = sudden_disconnect)
Sudden Disconnect Count	応答したが (つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話)、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	終了タイプ : sudden_disconnect	Contact Count の合計
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	終了タイプ : normal	Contact Session ID 数
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。		Conference Count の合計
Hold Count	発信者が保留された回数。		Hold Count の合計
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答 (エージェントまたは他のリソースに接続) されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	問い合わせに対応済みか = 1	Queue Duration の合計
Connected Time	通話がエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。		Hold Duration の合計 + Connected Duration の合計

数量レポート

このレポートは、チームのチャンネルタイプ数を表します。

レポートパス : スtockレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日間
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。		チャンネルタイプ
Offered	受信した問い合わせ総数。		Is Offered の合計
Handled	対応したやりとりの合計。	終了タイプ：normal	Contact Session ID 数
Avg Handle Time	通話対応に費やした平均時間。		(Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Contact Session ID 数

数量レポート-チャート

このレポートは、特定のチャンネルタイプに対して提供または応答した問い合わせ数を表します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Offered	受信した問い合わせ総数。		Is Offered の合計
Handled	対応したやりとりの合計。	終了タイプ：normal	Contact Session ID 数

セルフサービスレポート

IVRおよびCVAダイアログフローレポート

このレポートには、セルフサービスの運用メトリックが表示されます。セルフサービスレポートと分析情報は、次で構成されます。

- セルフサービスの放棄呼数。
- キューの放棄呼数。



- (注) セルフサービスは、フローデザイナーの通話フローに仮想エージェントアクティビティを追加することで有効になります。お客様がコンタクトセンターに問い合わせると、仮想エージェントがIVRで問い合わせに対応します。仮想アシスタントの構成に関する詳細は、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』の「仮想エージェント」項を参照してください。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート>セルフサービスレポート>IVR および CVA ダイアログフローレポート。

出力タイプ：テーブル

表 5: IVR および CVA ダイアログフローレポート

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	セルフサービス分析データが報告される期間。		
Entrypoint Name	IVR 通話のエントリポイントのリスト。		
Total IVR Calls	仮想エージェントが応答した IVR 通話数の合計。		
Calls Abandoned in Self-Service	IVR で放棄された IVR 通話数。		
Calls Escalated to Queue	キューにエスカレートされた IVR 通話数。		
Percentage Escalation to Queue	キューにエスカレートされた IVR 通話の割合。		$100 * (\text{Calls Escalated to Queue} / \text{Total IVR Calls})$

Percentage Escalation to Queue 以外の任意のテーブルセルをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンを表示します。アイコンをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを起動します。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログは、仮想化計算に含まれるレコードが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

表 6: ドリルダウン

パラメータ	説明
Name of Activity	CVA、Play Prompt、Menu、Queue などのアクティビティの名前を表示します。

パラメータ	説明
Number of Calls completed in this Activity	このアクティビティで完了した通話総数を示します。

新しい列をレポートに追加するには、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログの左側にあるドロップダウンリストで、適切なフィールドとメジャーを選択します。[ドリルダウン (Drill Down)] レポートを Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートします。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを別のウィンドウで表示するには、[起動 (Launch)] アイコンをクリックします。

[アクティビティ名 (Name of Activity)] テーブルセルをさらにドリルダウンすると、アクティビティのシーケンスを表示できます。このドリルダウンレポートは、セカンドレベルのドリルダウンです。次の詳細情報を表示できます。

表 7: ドリルダウン

パラメータ	説明
Entrypoint Name	特定のアクティビティのエントリポイントを示します。
Timestamp	通話がセルフサービスに到達した日時を示します。
Call ID	通話 ID 番号を表示します。
Sequence of Activity	通話に関与した一連のアクティビティを示します。アクティビティには、DTMF、プロンプト名、キュー名、放棄、完了、CVA、メニュー、セルフサービスの完了、セルフサービスの放棄が含まれます。

キューレポートのオプトアウト

このレポートには、お客様が選択した `opt-out-of-queue` が表示されます。

お客様がコンタクトセンターに問い合わせると、仮想エージェントがIVRで問い合わせに対応します。IVRは、キューからアプトアウトするオプションをお客様に提供します。このレポートには次の情報が示されます。

- オプトアウト数。
- 別の通話関連のデータ。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート>セルフサービスレポート>キューレポートのオプトアウト

出力タイプ：テーブル

表 8: キューレポートのオプトアウト

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Date	日付を表示します。		
Queue Name	オプトアウト時に問い合わせが入っていたキュー。		
Number of Opt-outs	特定の日付に特定のキューからオプトアウトしたお客様の問い合わせの数。		

[オプトアウト数 (Number of Opt-outs)] テーブルセルをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンを表示します。アイコンをクリックし、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを起動します。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログは、仮想化計算に含まれるレコードが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

表 9: ドリルダウン

パラメータ	説明	計算式
Call Time	通話が接続された時間を示します。	
ANI	通話に関連付けられた ANI 番号を表示します。	
DNIS	通話に関連付けられている DNIS 番号を表示します。	
Workflow Sequence	通話中に発生した一連のアクティビティを示します。	

新しい列をレポートに追加するには、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログの左側にあるドロップダウンリストで、適切なフィールドとメジャーを選択します。[ドリルダウン (Drill Down)] レポートを Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートします。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログを別のウィンドウで表示するには、[起動 (Launch)] アイコンをクリックします。

インライン IVR ポストコール調査統計レポート

Webex Contact Center は Cisco Webex Experience Management と統合されており、お客様にポストコール調査を提示し、フィードバックを収集します。



(注) レポートが表示されない場合、対応する機能フラグを有効にする必要があるため、シスコサポートにお問い合わせください。

インライン IVR ポストコール調査統計レポートを使用すると、管理者とスーパーバイザはポストコール調査統計を見ることができ、調査の効果を評価できます。このレポートは、Webex Experience Management ウィジェットにアクセスできるお客様が利用できます。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > マルチメディアレポート > セルフサービスレポート > インライン IVR ポストコール調査統計レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	Webex Experience Management ポストコール調査データが報告される期間。		
Total Calls	インターバル中にお客様にポストコール調査が提供された音声通話の合計数		
Survey Opt-in Number	<p>インライン調査を選択したお客様数。</p> <p>(注) 発信者のオプトイン優先設定の収集中にエラーが発生した場合、それは調査オプトイン数の計算から除外されます。</p>		
Survey Opt-in Stats	インライン調査を選択したお客様の割合。		$(\text{Survey Opt-In Number} / \text{Total Contact with Survey}) \times 100$

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Survey Response Rate	ポストコール調査に返信があった音声通話率。これは、アンケートのオプトイン数のパーセンテージとして計算されます。		
Survey Completion Rate	質問に対するお客様の回答率。これは、お客様に提示された質問総数の割合として計算されます。		

Total Calls with Survey と **Survey Opt-in Number** の概要値は、特定期間のすべての値の合計です。

Survey Opt-in Stats の概要値は、**Total Calls with Survey** と **Survey Opt-in Number** の概要値の割合です。

Survey Response Rate の概要値は、**Total Calls with Survey** の概要値と調査に返信したお客様総数の割合です。

Survey Completion Rate の概要値は、**Total Calls with Survey** の概要値と調査を完了したお客様の総数の割合です。



(注) 音声通話が複数の調査を受信した場合、最後の調査の詳細のみが記録されます。

ポストコール調査統計レポート

Webex Contact Center は Cisco Webex Experience Management と統合されており、お客様にポストコール調査を提示し、フィードバックを収集します。



(注) レポートが表示されない場合、対応する機能フラグを有効にする必要があるため、シスコサポートにお問い合わせください。

ポストコール調査統計レポートは、Webex Experience Management ウィジェットにアクセスしたお客様が対象です。

ポストコール調査統計レポートを使用すると、管理者とスーパーバイザはポストコール調査統計を見ることができ、調査の効果を評価できます。このレポートには、インライン調査と後日調査の両方のデータが含まれます。インライン調査は、お客様との音声通話が終了したときにお客様に提示される調査です。後日調査は、SMS または E メールを介して後で提示される調査です。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>マルチメディアレポート>セルフサービスレポート>ポストコール調査統計レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	Cisco Webex Experience Management ポストコール調査データが報告される期間。		
Type of Survey	お客様が選択した調査の種類（インライン調査または後日調査）		
Total Contacts with Survey	特定の種類の調査を受けたお客様数の合計（インライン調査または後日調査）		
Survey Opt-in Number	調査の種類ごとにオプトインした顧客の総数（インライン調査と後日調査）。 (注) 発信者のオプトイン優先設定の収集中にエラーが発生した場合、それは調査オプトイン数の計算から除外されます。		
Survey Opt-in Stats	調査（インライン調査と後日調査）にオプトインしたお客様の割合。		$(\text{Survey Opt-in Number} / \text{Total Contacts with Survey}) \times 100$

Total Calls with Survey と **Survey Opt-in Number** の概要値は、特定期間のすべての値の合計です。

Survey Opt-in Stats の概要値は、Total Calls with Survey と Survey Opt-in Number の概要値の割合です。



(注) 音声通話が複数の調査を受信した場合、最後の調査の詳細のみが記録されます。

チームとキューの統計

平均処理時間カード

このレポートには、応答した問い合わせ（音声、Eメール、およびチャット）の平均時間の合計が表示されます。

レポートパス: スtockレポート > 履歴レポート > チーム & キュー統計

出力タイプ: カード

平均後処理時間カード

このレポートには、各チャンネルおよび全体のチャンネルで実行した後処理の平均時間が表示されます。

レポートパス: スtockレポート > 履歴レポート > チーム & キュー統計

出力タイプ: テーブル

チーム統計

このレポートには、チームの統計が表示されます。

レポートパス: スtockレポート > 履歴レポート > チーム & キュー統計

出力タイプ: テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	チーム統計が収集される期間を示します。		過去 7 日間
Team Name	チームの名前を表示します。		
Agent Name	エージェントの名前を表示します。		
# Contacts Handled	このエージェントが応答した問い合わせ数を表示します。		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Total Contacts Handled	このエージェントがこの通話チャンネルタイプで応答した問い合わせ数を表示します。		Inbound Contacts Handled の合計 + Outdials Handled の合計
Inbound Contacts Handled	このエージェントがこの通話チャンネルタイプで応答した着信問い合わせ数を表示します。		
Callbacks Handled	このエージェントがこの通話チャンネルタイプで応答したコールバック数を表示します。		
Outdials Handled	このエージェントがこの通話チャンネルタイプで応答した発信通話数を表示します。		
Average Handle Time	エージェントが応答した問い合わせに費やした平均時間を示します。		Wrapup Duration の合計 + Connected Duration の合計 / # Contacts Handled
Average Wrapup Time	応答した問い合わせの後処理に費やした平均時間を示します。		Wrapup Duration の合計 / Wrapup Count の合計



(注) **Total Contacts Handled**、**Inbound Contacts Handled**、**Callbacks Handled**、**Outdials Handled** 列は、エージェントデスクトップの APS レポートのチーム統計レポートで利用可能です。

総処理数カード

このレポートには、応答した問い合わせ総数とチャンネルタイプ別の問い合わせ数が表示されます。

レポートパス: ストックレポート > 履歴レポート > チーム & キュー統計

出力タイプ: カード

ライセンス使用状況レポート

ライセンス使用レポート - Webex Contact Center PSTN

このレポートは、エージェントデスクトップで監視された音声対応エージェントの同時セッションの最大数を日次で表示します。これは、PSTN Toll Inbound SKU の使用状況を示しています。このレポートには、テナントで日次監視された最大同時無料通話も表示されます。これは、PSTNフリーダイヤルSKUの使用状況を示しています。エージェント、IVR システム、およびキューに接続された通話構成を示すために、最大同時音声フリーダイヤル料金の内訳が提供されています。

このレポートには、選択した月の日単位の使用状況データが表示されます。デフォルトでは、現在の月が選択されています。ドロップダウンリストで過去 36 か月の任意の月を選択できます。表の日付は昇順に並んでいます。

ライセンス使用状況レポートでは、UTCタイムゾーン（課金情報タイムゾーン）を選択するオプションがあります。デフォルトでは、UTCタイムゾーンが選択されています。[UTCタイムゾーン (UTC timezone)] チェックボックスがオフの場合、レポートには、Analyzer タイトルバーで構成された Analyzer タイムゾーンのデータが表示されます。ライセンス使用状況レポートをエクスポートすると、選択したタイムゾーンでエクスポートされたレポートを表示できません。

最大同時音声対応エージェントセッションのサマリーは、月次請求の PSTN 有料通話受信 SKU の使用状況としてみなされます。

最大同時無料通話のサマリーは、月次請求の PSTN フリーダイヤル受信 SKU の使用状況としてみなされます。



- (注) 特定の期間にエージェントがログインしなかった場合、レポートにはその特定の期間のレコードにゼロが表示されます。エージェントがログインしていて、ログアウトするまでそのエージェントから発信通話がなかった場合、最大同時音声対応エージェントセッションのレコードは 1 に設定されます。



- (注) Mozilla Firefox ブラウザの場合、YYYY-MM 形式で日付を手動入力する必要があります。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > ライセンス使用状況レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Date	日次レポートの日付を表示します。	

パラメータ	説明	計算式
Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions	その日の同時音声チャンネル対応エージェントセッションの最大数を表示します。	
Max Concurrent Toll Free Calls	その日の無料ダイヤル番号の最大同時通話数を表示します。	
Toll Free Voice Calls - Agents	これらの列は、エージェント、IVR、およびキューに接続された通話の構成を示すために、最大同時フリーダイヤル音声通話の内訳を提供します。	
Toll Free Voice Calls - IVR		
Toll Free Voice Calls -Queue		
Concurrent Tolled Calls	最大同時フリーダイヤルが監視されている場合に、有料ダイヤル番号に接続された同時通話の合計を示します。	
Tolled Voice Calls - Agents	これらの列は、同時有料通話の内訳を示し、エージェント、IVR、およびキューに接続された通話の構成を示します。	
Tolled Voice Calls - IVR		
Tolled Voice Calls - Queue		

[DN を選択 (Select DN)] ドロップダウンリストから特定の DN を選択できます。[DN を選択 (Select DN)] ドロップダウンリストのデフォルト値は、**[通話のすべてのDN (All DN's with Calls)]** に設定されています。デフォルト値では、すべての DN (有料および無料) の通話データが集計されます。

[DN を選択 (Select DN)] ドロップダウンリストにリストされている DN には、選択した月に少なくとも 1 応答した通話の有料および無料の DN が含まれます。

[DN を選択 (Select DN)] ドロップダウンリストで [有料 DN (Tolled DN)] を選択すると、**[最大同時音声対応エージェントセッション (Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions)]**、**[同時有料通話 (Concurrent Tolled Calls)]**、および**[有料音声通話 (Tolled Voice Calls)]** (エージェント、IVR、キューを含む) 列レコードが表示されます。**[最大同時フリーダイヤル通話 (Max Concurrent Toll-free Calls)]** と **[フリーダイヤル音声通話 (Toll-free Voice Calls)]** 列は、**[なし (NA)]** と表示されます。

[DN を選択 (Select DN)] ドロップダウンリストで、**[フリーダイヤルDN (Toll-free DN)]** を選択すると、**[最大同時音声対応エージェントセッション (Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions)]**、**[最大同時フリーダイヤル通話 (Max Concurrent Toll-free Calls)]**、**[フリーダイヤル音声通話 (Toll Free Voice Calls)]** (エージェント、IVR およびキューで切断) 列のレコー

ドが表示されます。[同時有料通話 (Concurrent Tolled Calls)] と [有料音声通話 (Tolled Voice Calls)] 列は [なし (NA)] と表示されます。

複数 DN のデータをフェッチするには、[DNを選択 (Select DN)] ドロップダウンリストで [選択肢氏をカスタム (Custom Select)] をクリックし、[DNカスタム選択肢 (DN-Custom Selection)] モーダルダイアログを起動します。DNの横にあるチェックボックスをオンにすると、[DNリスト (DN list)] で複数の DN を選択できます。このリストには、有料および無料の DN が含まれています。有料および無料の DN が混在する適切な DN を選択します。[選択したDN (DN picked)] フィールドには、選択した DN リストも表示されます。

ライセンス使用履歴レポート - Webex Contact Center PSTN

このレポートは、エージェントデスクトップで監視された音声対応エージェントの同時セッションの最大数を月ごとに表示します。12 ヶ月連続データのビューは、いつでも利用できます。過去36ヶ月のデータが利用可能です。このレポートは、PSTNライセンス消費の季節性を示しています。

ライセンス使用状況レポートでは、UTCタイムゾーン (課金情報タイムゾーン) を選択するオプションがあります。デフォルトでは、UTCタイムゾーンが選択されています。[UTCタイムゾーン (UTC timezone)] チェックボックスがオフの場合、レポートには、Analyzer タイトルバーで構成された Analyzer タイムゾーンのデータが表示されます。ライセンス使用状況レポートをエクスポートすると、選択したタイムゾーンでエクスポートされたレポートを表示できます。

最大同時音声対応エージェントセッションの概要値は、PSTN Toll インバウンドSKUについて報告されます。

最大同時フリーダイヤル通話の概要値は、PSTNフリーダイヤルインバウンドSKUについて報告されます。



(注) Mozilla Firefox ブラウザの場合、YYYY-MM 形式で日付を手動入力する必要があります。

レポートパス : スtockレポート > 履歴レポート > ライセンス使用状況レポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	計算式
Month	月次レポートの月と年を表示します。	
Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions	その月の同時音声チャネル対応エージェントセッションの最大数を表示します。	
Max Concurrent Toll Free Calls	その月のフリーダイヤル番号の最大同時通話数を表示します。	

パラメータ	説明	計算式
Toll Free Voice Calls - Agents	これらの列は、最大同時フリーダイヤル音声通話の内訳を示し、エージェント、IVR、およびキューに接続された通話の構成を示します。	
Toll Free Voice Calls - IVR		
Toll Free Voice Calls - Queue		
Concurrent Tolled Calls	最大同時フリーダイヤル音声通話が監視されている場合に、有料通話番号に接続された同時通話の合計を示します。	
Tolled Voice Calls - Agents	これらの列は、同時有料通話の内訳を示し、エージェント、IVR、およびキューに接続された通話の構成を示します。	
Tolled Voice Calls - IVR		
Tolled Voice Calls - Queue		

コールバックレポート

コールバックレポート

お客様がコンタクトセンターの Web サイトにアクセスした際、ボットと会話した際、またはキューで待機した際、コンタクトセンターのお客様は、エージェントからコールバックしてもらうことを選択できます。Courtesy Callback フローは、フローデベロッパーが構成します。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』の「Courtesy Callback」項を参照してください。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > コールバックレポート

出力タイプ：テーブル

表 10: コールバックレポート

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	コールバックに関連付けられた最後のキュー名を表示します。		
Type of Callback	コールバックのタイプ。コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Source of Callback	コールバックのソースを示します。コールバックのソースは、Web、チャット、または IVR です。		
Callback Request Time	お客様がコールバックを選択した時間。		
Callback Connected Time	エージェントとお客様間でコールバックが接続された時間。		
Callback Number	ANIに基づく番号、またはワークフローで構成された番号。		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Preferred Agent Name			

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
	<p>キュー内のコンタクトにコールバックした優先エージェントの名前。</p> <p>(注) フローデザイナーの [エージェントのキューイング (Queue to Agent)] アクティビティを介してコンタクトが優先エージェントのキューに入られていない場合、この列には [該当なし (N/A)] の値が表示されます。</p> <p>詳細については、「エージェントキューイング」 アクティビティ項を参照してください。</p> <p>優先エージェント</p>		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
	がコールバックできない場合、[エージェント名 (Agent Name)] 列には N/A 値が表示されます。		
エージェント名	コールバックを行うエージェントの名前。		
チーム名 (Team Name)	エージェントが所属するチーム名。		
Last Callback Status	最後のコールバックの状態を示します。 コールバックの状態 [成功 (Success)] : コールバックが接続されたとき。 [未対応 (Not Processed)] : エージェントがコールバックリクエストを受けたが、保留にしている場合。 [失敗 (Failure)] : コールバックをしたが、接続が確立されなかったとき。		

リアルタイムレポート



(注) リアルタイムレポートには、特定の更新間隔が表示されます。最小更新間隔は3秒です。リアルタイムレポートの実行中、より多くのフィルタ処理機能を使用できます。テーブルヘッダーにカーソルを合わせると、[ハンバーガーメニュー (Hamburger Menu)] アイコンが表示されます。[ハンバーガーメニュー (Hamburger Menu)] をクリックすると [フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンが開きます。[フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンで適切なエンティティを選択するか選択を解除します。[フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンを閉じて再度開くと、フィルタの元の選択肢が表示されます。

[フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンで適切なエンティティを選択もしくは選択解除中に、レポート更新ウィンドウが表示された場合

- [フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンのすべてのチェックボックスがこの更新ウィンドウでオンになります。
- フィルタ処理の選択を続行するには、この更新が完了するまで待機し、[フィルタ処理 (Filter)] ドロップダウンを閉じて、再度開きます。

更新間隔の間でフィルタを選択できます。



(注) これらのレポートは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

エージェントレポート リアルタイム

エージェント間隔レポートには、拠点、チーム、またはエージェントレベルでの累積値と派生値が表示されます。

間隔レポート - エージェント

エージェント間隔リアルタイム

このレポートは、エージェントがチャンネルタイプに接続された際の累計値または派生値を表示します。

レポートパス：ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。 用途：行セグメント	

パラメータ	説明	計算式
Interval	期間	リアルタイム - 30 分
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計
Occupancy	応答可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	(Outdial Wrapup Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) + (Outdial Connected Duration の合計 + connected duration の合計) / (Available Duration の合計 + Idle Duration の合計 + Not Responding Duration の合計) + (Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計 + Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計)
Total Calls	すべての発信元タイプの通話数の合計。	Outdial Connected Count の合計 + Connected Count の合計
Idle Time	エージェントがアイドル状態だった時間の合計。	Idle Duration の合計
Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	Available Duration の合計
Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態だった時間の合計 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に応答するまでの時間)	Ringling Duration の合計
Inbound Connected Time	エージェントが発信者と通話した合計時間。	Connected Duration の合計
Inbound Contact Time	保留時間を含むエージェントが通話に対応していた接続時間の合計。	Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計
Inbound Hold Time	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	Hold Duration の合計
Inbound Connected Time	エージェントが発信者と通話した合計時間。	Connected Duration の合計

パラメータ	説明	計算式
Inbound Wrapup Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間の合計。	Wrapup Duration の合計
Inbound Average Connected Time	接続した着信通話の平均時間。	(Connected Duration の合計 + Hold Duration の合計) / Connected Count の合計
Inbound Average Handle Time	着信通話後に、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった平均時間。	(Connected Duration の合計 + Wrapup Duration の合計) / Connected Count の合計
Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	Not Responding Duration の合計
Outdial Attempted Count	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった回数 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に回答するまでの時間)	Outdial Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Reserved Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった合計時間。	Outdial Ringing Duration の合計
Outdial Hold Time	発信通話を保留にした合計時間。	Outdial Hold Duration の合計
Outdial Connected Time	エージェントが発信通話に接続された時間。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Wrapup Time	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数の合計。	Outdial Wrapup Duration の合計
Outdial Average Connected Time	接続した発信通話の平均時間。	Outdial Connected Duration の合計 / Outdial Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	アウトダイヤルコールの処理に費やした平均時間 (アウトダイヤル接続時間 + アウトダイヤル後処理時間をアウトダイヤル接続件数で除算)。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrapup Duration の合計) / (Outdial Count の合計 + Outdial Connected Count の合計)
Login Duration	エージェントがアクティビティに従事していた時間の合計。	最長ログアウトタイムスタンプ - 最短ログインタイムスタンプ

エージェント間隔リアルタイム-チャート

このレポートは、エージェントがコンテンツタイプに接続した時間を表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>エージェントレポート>間隔レポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Connected Count	配信および受信した E メール、チャット、およびテレフォニーの数。	Connected Count の合計

エージェント発信統計リアルタイム

このレポートは、エージェントが発信した通話数をリアルタイムで表示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>エージェントレポート>間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。 用途：行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Login Time	エージェントがログインした日時。	最短ログインタイムスタンプ
Outdial Contact Handled	応答した発信通話数。	Outdial Connected Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Outdial Average Handle Time	発信通話の平均応答時間。	$\frac{\text{Outdial Connected Time} + \text{Outdial Wrapup Time}}{\text{Outdial Calls}}$ Outdial Connected Time = Outdial Connected Duration の合計。 Outdial Wrapup Time = Outdial Wrapup Duration の合計。 Outdial Calls = Outdial Attempted Count + Outdial Contact Handled Outdial Attempted Count = Outdial Count の合計。
Outdial Connected Time	エージェントがアウトダイヤルコールでパーティと通話した合計時間。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Average Connected Time	接続した発信通話の平均時間。	Outdial Connected Time / Outdial Contact Handled
Outdial Talk Time	エージェントがアウトダイヤルコールでパーティと通話した合計時間。	Outdial Connected Time - Outdial Hold Duration Outdial Hold Duration の合計 / Outdial Hold Count の合計

拠点間隔リアルタイム

このレポートは、拠点の詳細を表します。

レポートパス：ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Site Name	拠点の名前。	行セグメント
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	行セグメント
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計

パラメータ	説明	計算式
Occupancy	応答可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	$((\text{Outdial Wrap up Duration の合計} + \text{Wrap-up Duration の合計}) + (\text{Outdial Connected Duration の合計} + \text{Connected Duration の合計})) / \text{Staff Hours}$
Total Contacts	総通話数	$\text{Outdial Connected Count の合計} + \text{Connected Count の合計}$
Idle Time	エージェントがアイドル状態だった時間の合計。	Idle Duration の合計
Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	$\text{Available Duration の合計}$
Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)] 状態だった回数。	$\text{Ringing Duration の合計}$
Inbound Connected Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態だった時間の合計 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に回答するまでの時間)	$\text{Connected Duration の合計}$
Inbound Hold Time	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	Hold Duration の合計
Inbound Contact Time	エージェントに接続された着信通話の数。	$\text{Connected Duration の合計} + \text{Hold Duration の合計}$
Inbound Wrapup Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数。	$\text{Wrap-up Duration の合計}$
Inbound Average Connected Time	現在、着信通話に接続されているエージェント数。	$(\text{Connected Duration の合計} + \text{Hold Duration の合計}) / \text{Connected Count の合計}$
Inbound Average Handle Time	着信通話の対応に費やした平均時間。	$(\text{Connected Duration の合計} + \text{Wrap-up Duration の合計}) / \text{Connected Count の合計}$
Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	$\text{Not Responding Duration の合計}$
Outdial Attempted Count	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	Outdial Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Reserved Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった合計時間。	Outdial Ringing Duration の合計
Outdial Hold Time	エージェントがアウトダイヤルコールを保留にした回数。	Outdial Hold Duration の合計
Outdial Connected Time	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Duration の合計
Outdial Wrap up Time	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Outdial Wrapup Duration の合計
Outdial Average Connected Time	接続した発信通話の平均時間。	Outdial Connected Duration の合計 / Outdial Connected Count の合計
Outdial Average Handle Time	発信通話対応に費やした平均時間。	(Outdial Connected Duration の合計 + Outdial Wrap up Duration の合計) / (Outdial Count の合計 + Outdial Connected Count の合計)

拠点間隔リアルタイム - チャート

このレポートには、拠点の応答済み問い合わせタイプ数が表示されます。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出カタイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Connected Count	応答済み問い合わせタイプ数。	チャンネルタイプ : チャット、テレフォニー、Eメール、ソーシャル	Connected Count の合計

チーム間隔リアルタイム

このレポートは、チームおよび拠点レベルでの詳細表示を示します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出カタイプ : テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前 用途：行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計
Occupancy	対応可能時間とアイドル時間を比較した、エージェントが通話に費やした時間の測定。	(Outdial Wrap-up Time の合計 + Wrap-up Time の合計 + Outdial Connected Time の合計 + Available Time の合計 + Total Hold Time の合計) / Staff Hours
Total Calls	総通話数	Outdial Connected Count の合計 + Available Count の合計
Idle Time	エージェントがアイドル状態だった時間の合計。	Idle Duration の合計
Available Time	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態だった時間の合計。	Available Duration の合計
Inbound Reserved Time	エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態だった時間の合計 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に応答するまでの時間)	Ringing Duration の合計
Inbound Contact Time	エージェントのステーションに着電した時間	Available Time の合計
Inbound Hold Time	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	Hold Time の合計
Inbound Connected Time	エージェントが [接続済み (Connected)] 状態だった時間の合計。	Available Time の合計 + Hold Time の合計
Inbound Wrapup Time	着信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった回数の合計	Wrap-up Time の合計
Inbound Average Connected Time	エージェントが着信通話に接続した平均時間	(Available Time の合計 + Hold Time の合計) / Connected Count の合計

パラメータ	説明	計算式
Inbound Average Handle Time	エージェントが通話対応に費やした平均時間	$(\text{Available Time の合計} + \text{Hold Time の合計} + \text{Wrap-up Time の合計}) / (\text{Connected Count の合計} + \text{Available Count の合計})$
Not Responding Time	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態だった時間の合計	Not Responding Duration の合計
Outdial Attempted Count	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	Outdial Count の合計
Outdial Connected Count	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Count の合計
Outdial Reserved Time	現在 [予約済み (Reserved)] 状態のエージェント数 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に応答するまでの時間)	Outdial Ringing Time の合計
Outdial Hold Time	[接続済み (Connected)] 状態で発信者を保留中にしているエージェント数。	Outdial Hold Time の合計
Outdial Connected Time	エージェントに接続された発信通話の数。	Outdial Connected Time の合計
Outdial Wrapup Time	発信通話後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態だった時間の合計	Outdial Wrap-up Time の合計
Outdial Average Connected Time	エージェントが [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態だった平均時間。	$\text{Outdial Connected Time の合計} / \text{Outdial Connected Count の合計}$
Outdial Average Handle Time	発信対応平均時間。	$(\text{Outdial Connected Time の合計} + \text{Outdial Wrap-up Time の合計}) / (\text{Outdial Count の合計} + \text{Outdial Connected Count の合計})$

チーム間隔リアルタイムレポート - チャート

このレポートは、チームの応答済み問い合わせタイプが表示されます。

レポートパス：ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Connected Count	応答済み問い合わせタイプ数。	Connected Count の合計

チーム統計リアルタイム

このレポートは、チームの統計をリアルタイムで詳細な形式で表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>エージェントレポート>間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ 用途: 行セグメント	
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に应答した人の名前。 用途: 行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途: 行セグメント	
Total Logged In	現在ログオンしているエージェントの人数。	Session ID 数
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: Idle)
Available Count	エージェントが [应答可能 (Available)] 状態になった回数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: Idle)
Connected Count	現在、エージェントに接続されている通話数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: Connected)
Consulting Count	現在、別のエージェントと問い合わせ中のエージェント数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: AvailableConsulting、ConnectedConsulting、IdleConsulting、WrapUpConsulting)
Wrapup Count	エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: WrapUp)
Not Responded Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に应答できなかった回数。	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態: NotResponding)

パラメータ	説明	計算式
Outdial Count	発信した通話数	Agent Session ID 数 (Is Outdial >= 1、アクティビティ状態 : Connected)

スナップショットレポート - エージェント

エージェントリアルタイム

このレポートは、エージェント統計の詳細な要約を表します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Agent Name	エージェントの名前		行セグメント
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。		行セグメント
Total Logged In	エージェントがログインした回数の合計。		Agent Session ID 数
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : Idle、idle	Agent Session ID 数
Available Count	現在、[応答可能 (Available)] 状態のエージェント数。	アクティビティ状態 : Available、available	Agent Session ID 数
Reserved Count	現在、エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態になった回数 (着信通話にまだ応答していない状態)。	アクティビティ状態 : Ringing、ringing	Agent Session ID 数
Connected Count	現在、エージェントに接続されている通話数。	アクティビティ状態 : Connected、connected	Agent Session ID 数
Consulting Count	エージェントが [相談中 (Consulting)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : Available consulting、available-consulting、ConnectedConsultin、	Agent Session ID 数
Conferencing Count	エージェントが開始した会議通話数。	アクティビティ状態 : Conferencing、conferencing	Conference Count の合計数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Wrap Up Count	エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : Wrapup、wrapup	Agent Session ID 数
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。	アクティビティ状態 : Not Responding、not-responding	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態 = NotResponding)
In Outdial Count	アウトダイヤルコールに接続中、またはアウトダイヤルコールのラップアップ中のエージェント数。	Is Outdial: >= 1	Is Outdial 数

エージェントの状態 - 拠点リアルタイム

このレポートは、リアルタイムでエージェントの状態をチーム単位で表します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Site Name	拠点の名前。 用途 : 行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途 : 行セグメント		
Total Logged In	現在ログオンしているエージェントの人数。		Agent Session ID 数
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : Idle、idle	Agent Session ID 数
Available Count	現在、[応答可能 (Available)] 状態のエージェント数。	アクティビティ状態 : Available、available	Agent Session ID 数)
Reserved Count	現在 [予約済み (Reserved)] 状態のエージェント数 (電話の呼び出し音が鳴り始めてから電話に回答するまでの時間)	アクティビティ状態 : Ringing、ringing	Agent Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Connected Count	現在、エージェントに接続されている通話数。	アクティビティ状態 : Connected、connected	Agent Session ID 数
Consulting Count	エージェントが [相談中 (Consulting)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : AvailableConsulting、 available-consulting、 ConnectedConsultin、	Agent Session ID 数
Conferencing Count	エージェントが開始した会議通話数。	アクティビティ状態 : Conferencing、 conferencing	Conference Count の合計数
Wrap Up Count	エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	アクティビティ状態 : WrapUp、wrapup	Agent Session ID 数
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。	アクティビティ状態 : NotResponding、 not-responding	Agent Session ID 数
In Outdial Count	アウトダイヤルコールに接続中、またはアウトダイヤルコールのラップアップ中のエージェント数。	Is Outdial: >= 1	Is Outdial 数

エージェントの状態 - チームリアルタイム

このレポートは、エージェントの状態をリアルタイムで表します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Team Name	チームの名前。 用途 : 行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途 : 行セグメント		
Total Logged In	現在ログオンしているエージェントの人数。		Agent Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Idle Count	エージェントが[アイドル (Idle)]状態になった回数。	アクティビティ状態 : Idle、idle	Agent Session ID 数 (アクティビティ状態 = Idle)
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)]状態になった回数。	アクティビティ状態 : Available、available	Agent Session ID 数)
Reserved Count	エージェントが [予約済み着信 (Inbound Reserved)]状態だった回数。	アクティビティ状態 : Ringing、ringing	Agent Session ID 数
Connected Count	エージェントに接続された着信通話の数。	アクティビティ状態 : Connected、connected	Agent Session ID 数
Consulting Count	エージェントが別のエージェントとの相談に費やした時間の合計。	アクティビティ状態 : AvailableConsulting、available-consulting、ConnectedConsultin、	Agent Session ID 数
Conferencing Count	エージェントが開始した会議通話数。	アクティビティ状態 : Conferencing、conferencing	Conference Count の合計数
Wrap Up Count	現在、ラップアップ中のエージェント数。	アクティビティ状態 : WrapUp、wrapup	Agent Session ID 数
Not Responding Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に応答できなかった回数。	アクティビティ状態 : NotResponding、not-responding	Agent Session ID 数
In Outdial Count	アウトダイヤルコールに接続中、またはアウトダイヤルコールのラップアップ中のエージェント数。	Is Outdial: >= 1	Is Outdial 数

エージェント統計リアルタイム

このレポートには、リアルタイムのエージェント統計が記載されます。ログイン時間、チャネルタイプなどのエージェントの詳細をキャプチャします。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	計算式
エージェント名	エージェントの名前。	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	
Channel ID	チャンネルタイプのチャンネルID。	
Current State	コンタクトの現在の状態このフィールドは、顧客セッションリポジトリ (CSR) でのみ、リアルタイムの可視化にのみ使用できません。	
Initial Login Time	エージェントがログインした日時。	最短ログインタイムスタンプ
Calls Handled	音声対応したやりとりの合計。	Outdial Connected Count の値 + Connected Count の値
Chats Handled	チャット対応したやりとりの合計。	Outdial Connected Count の値 (チャンネルタイプ: チャット) + Connected Count の値 (チャンネルタイプ: チャット)
Emails Handled	Eメール対応したやりとりの合計。	Outdial Connected Count の値 (チャンネルタイプ: Eメール) + Connected Count の値 (チャンネルタイプ: Eメール)

コンタクトセンターの概要 - リアルタイム

エージェント応答可能カードリアルタイム

このレポートは、特定のチームで[応答可能 (Available)]状態のエージェント数をリアルタイムで表示します。

レポートパス: スtockレポート > リアルタイムレポート > コンタクトセンター概要

出力タイプ: カード

平均サービス レベル カードリアルタイム

このゲージチャートは、キューに構成したサービスレベル内で応答した問い合わせ率を示します。

レポートパス: スtockレポート > リアルタイムレポート > コンタクトセンター概要

出力タイプ: チャート

キュー内の問い合わせ詳細 一本日リアルタイム

このレポートでは、キュー別に分類された1日の始まりの問い合わせの連絡先詳細が記載されます。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Queue Name	キューの名前。		
# Contacts	1日の開始以降の問い合わせ合計数。		Contact Session ID 数
# Contacts Handled	1日の開始以降に処理された問い合わせ数。	応答タイプ：normal	Contact Session ID 数
Longest Handled Contact from Queue	1日の開始以降に問い合わせがキューにとどまった最長時間。 これは、通話状態が parked から connected または ended に変更後に計算されます。	現在の状態： connected、ended	最長の Queue Duration
# Abandoned Contacts	1日の開始以降に放棄された問い合わせ数。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数

現在キューに入っているリアルタイムの問い合わせ詳細

このレポートには、現在キューに入っている問い合わせの連絡先詳細が記載されています。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Queue Name	キューの名前。		
# Contacts Waiting in Queue	キューで待機中の問い合わせ数。	現在の状態：parked	Contact Session ID 数
Avg Queue Wait Time	現在アクティブなすべての通話の平均キュー待機時間。	現在の状態：connected、ended	Average of QueueDuration

平均キュー待機時間カード

このレポートには、現在アクティブなすべての通話の Average Queue Wait Time が記載されています。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：カード

キューカードのリアルタイム問い合わせ

このレポートは、キューに入ったお客様からの問い合わせ数をリアルタイムで表示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：カード

キューカードの最長問い合わせ時間 - リアルタイム

このレポートには、その時点で最も長い期間キューに入っている問い合わせが表示されます。この値は、現在キューに最も長い期間待機している問い合わせのスナップショットレポートから入力されます。

このレポートには、キューの待機時間が最も長い問い合わせのキュー名と期間が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：レポート

チーム詳細リアルタイム

このレポートは、チーム詳細をリアルタイムで提供します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前。	
Agent Name	エージェントの名前。	
Total Log In Count	ログインした問い合わせの合計数。	Agent Session ID の濃度 (濃度は、一意の Agent Session ID の総数を表します。)
Initial Login Time	初回ログイン時間。	最短ログインタイムスタンプ
Final Logout Time	最後のログイン時間。	最長ログアウトタイムスタンプ
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	Realtime Update Timestamp の合計 - Login Timestamp の合計
Idle Counts	アイドル状態の総数。	Idle Count の合計
# Contacts Handled	対応した問い合わせ総数。	Connected Count の合計
# Calls Handled	処理されたコールの数。	Voice Connected 数
# Chats Handled	対応したチャット数。	チャット発信接続数
# Emails Handled	対応した E メール数。	Email Connected 数

放棄された問い合わせカード総計リアルタイム

このレポートには、放棄された問い合わせの合計数がリアルタイムで表示されます。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：カード

マルチメディア レポート リアルタイム

間隔レポート

放棄済み - チャート

このレポートには、接続先拠点に到達する前にリアルタイムで終了したすべての放棄呼が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に到達する前に終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムに存在する通話のことを指します。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数

放棄されたリアルタイム

このレポートは、放棄される前にシステムに存在した通話数を表示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日間
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント		
Queue ID	キューの ID。 用途：行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
% Abandoned	放棄された通話の割合		Contact Session ID 数（終了タイプ = abandoned） / 問い合わせ合計数
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送された通話と短い通話は含まれません。		Contact Session ID 数（終了タイプ = normal） + Contact Session ID 数（終了タイプ = abandoned） + Contact Session ID 数（終了タイプ = quick_disconnect）

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数
Abandoned with SL	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で、キューにある間に終了した通話数		Within Service Level のやりとりの合計数（終了タイプ：abandoned）
Total	すべての発信元タイプの通話数の合計。		Contact Count の合計
Queued Time	エージェントまたは別のリソースに送信待機しているキューの通話累積時間。待機時間は、キューから通話が解放された後に計算されるため、まだキューに入っている通話の待機時間はレポートに反映されません。		Queue Duration の合計
Abandoned Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答（エージェントまたは他のリソースに接続）されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	Is Contact Handled: != 1	Queue Duration の合計
Average Queued Time	キューに入った通話の合計時間をキューに入った通話の総数で割った数。		Queue Duration の合計 / Queue Count の合計
Avg Abandoned Time	放棄される前に通話がシステム内に存在していた合計時間を放棄された通話総数で割った数。		Queue Duration の合計（Is Contact Handled! = 1） / Contact Session ID 数（終了タイプ = abandoned）

■ エントリポイント間隔リアルタイム - チャート

このレポートは、着信通話数を表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Incoming	受信問い合わせタイプ数。	Contact Session ID 数

着信、ショート、IVR リアルタイム - エントリポイント

このレポートは、IVR にあったチャンネルタイプ数を表示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		過去 7 日間
Entry point Name	エントリポイントの名前。 用途：行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Incoming	着信通話を表示します。		Contact Session ID 数
Short	エージェントに接続されずに、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値内で終了した通話数。	終了タイプ： short_call	Contact Session ID 数
IVR Time	現在、IVR システムに入っている通話数。		IVR Duration の合計

キュー サービス レベル リアルタイム

このレポートは、キューでリアルタイムに使用できるチャンネルタイプ数を表示します。abandoned、service level、completed およびその他のパラメータで構成される詳細レポート。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント		
Interval	期間		過去 7 日間

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
In Service Level %	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内に応答した通話数を通話総数（放棄呼を含む）で割った値。		(In Service Level) / Total
% Answered	応答した通話数 / キューに入った通話数 - ショートコール。		Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)
Total	すべての発信元タイプの通話数の合計。		Contact Count の合計
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。		Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = quick_disconnect)
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	終了タイプ： abandoned	Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned)
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。		Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。		Conference Count の合計
Hold Count	発信者が保留された回数。		Hold Count の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Avg Abandoned Time	放棄される前に通話がシステム内に存在していた合計時間を放棄された通話総数で割った数。		Queue Duration の合計 (Is Contact Handled! = 1) / Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned)
Avg Speed of Answer	応答合計時間を、応答合計回数で除算。		Queue Duration の合計 (Connected Duration > 0) / Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)

キュー サービス レベル リアルタイム - チャート

このレポートは、サービスレベル内で応答された音声でのやり取り数の合計をリアルタイムで表示します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > マルチメディアレポート > 間隔レポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Handled Calls within Service Level	音声対応したやりとりの合計。	Contact Session ID 数 ((Is Service Level > 0)

キュー統計リアルタイム

このレポートは、キュー詳細をリアルタイムで表します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > 間隔レポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	計算式
Queue Name	エージェントの対応を待っている間、通話を保留にするキューの名前。通話は、エントリポイントからキューに移動し、あとで、エージェントに接続されます。 用途 : 行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途 : 行セグメント	

パラメータ	説明	計算式
Service Level %	キューまたはスキル（キューレポート別スキル間隔）に対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数/放棄呼を含む合計通話数。	Service Level % = Within Service Level の 合計 / Contact Count の 合計
In Queue	キューに入った問い合わせ数。	Queue Count の数
Longest Time In Queue	レポートで扱う各キューに入った問い合わせ時間の最長時間。	最長の Queue Duration

拠点問い合わせ詳細リアルタイム

このレポートは、拠点のすべてのキューにある問い合わせ数を示します。

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	計算式
Interval	期間	リアルタイム - 30 分
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント	
Site Name	拠点の名前。 用途：行セグメント	
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント	
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送された通話と短い通話は含まれません。	Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了 タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (終了 タイプ = sudden_disconnect)
Sudden Disconnect Count	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	Contact Session ID 数 (終了 タイプ = sudden_disconnect)

パラメータ	説明	計算式
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。	Conference Count の合計
Hold Count	発信者が保留された回数。	Hold Count の合計
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答（エージェントまたは他のリソースに接続）されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	Queue Duration の合計 (Connected Duration > 0)
Connected Time	通話がエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。	Hold Duration の合計 + Connected Duration の合計

拠点問い合わせ詳細リアルタイム - チャート

このレポートは、拠点の詳細を表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答済み通話、放棄した通話および切断された通話が含まれます。転送した通話と短い通話は含まれません。	Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = quick_disconnect)

チーム問い合わせ詳細リアルタイム

このレポートは、キュー、拠点、チームに関連するエージェントアクティビティを示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Interval	期間		リアルタイム - 30分

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント		
Site Name	拠点の名前 用途：行セグメント		
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送された通話と短い通話は含まれません。		Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = quick_disconnect)
Sudden Disconnect Count	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点到に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	終了タイプ： sudden_disconnect	Contact Session ID 数
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。		Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0)
Hold Count	発信者が保留された回数。		Hold Count の合計
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。		Conference Count の合計

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答（エージェントまたは他のリソースに接続）されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	Connected Duration > 0	Queue Duration の合計
Connected Time	通話がエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。通話終了まで接続された時間は計算されないため、アクティブな通話の接続時間は、レポートに反映されません。		Hold Duration の合計 + Connected Duration の合計

チーム問い合わせ詳細リアルタイム - チャート

このレポートは、チームレベルでリアルタイムで完了した通話数を示します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>間隔レポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	計算式
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答済み通話、放棄した通話および切断された通話が含まれます。転送した通話と短い通話は含まれません。	Contact Session ID 数 (Connected Duration > 0) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = abandoned) + Contact Session ID 数 (終了タイプ = quick_disconnect)

スナップショットレポート



(注) 通話中の場合、スナップショットレポートの [接続時間 (Connected Duration)] フィールドには、ゼロと入力されます。スナップショットレポートの [接続時間 (Connected Duration)] フィールドは、通話終了後のみに値が入力されます。

キューの最長問い合わせ時間

最長キューの問い合わせレポートは、特定のキューで待機しなかった問い合わせの最長時間を示します。このレポートは、問い合わせがキューで待機していた時間を表示します。このレポートは、現在キューで最も長い時間待機している問い合わせも識別します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明
Queue ID	キュー固有の識別子。
Queue Name	キューの名前。
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。
Longest Queued Contact Time	問い合わせがキューで待機した最長時間。
Longest Contact Currently in Queue	キューで最も長い時間待機している問い合わせ。

スナップショット エントリポイント - チャート

このレポートは、IVR で現在応答可能な通話数を表します。

レポートパス : スtockレポート > リアルタイムレポート > マルチメディアレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
In IVR	現在、IVR システムに入っている通話数。	現在の状態 : ivr-connected	Contact Session ID 数

スナップショット エントリポイントリアルタイム

このレポートは、エントリポイントまたはキュー内の通話のスナップショットの詳細を表します。

レポートパス : スtockレポート > リアルタイムレポート > マルチメディアレポート > スナップショットレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Entry point Name	Webex Contact Center システムでのお客様との通話を割り当てるエントリポイントの名前です。 用途 : 行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途 : 行セグメント		

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
In IVR	現在、IVR システムに入っている通話数。	現在の状態： ivr-connected	Contact Session ID 数
In Queue	現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エントリポイントレポートの場合、エントリポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。	現在の状態：parked	Contact Session ID 数
Connected	現在、エージェントに接続されている通話数。	現在の状態： connected、on-hold、 hold-done、 consult-done、 consulting	Contact Session ID 数

スナップショット エントリポイント リアルタイム - チャート

このレポートは、問い合わせの種類のスナップショットを表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>スナップショットレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Voice	テレフォニーでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = テレフォニー、現在の状態 = connected)
Chat	チャットでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = チャット、現在の状態 = connected)
Email	Eメールでの問い合わせのメディアタイプ。		Contact Session ID 数 (チャンネルタイプ = Eメール、現在の状態 = connected)
In Queue	キューに入った問い合わせ数。	現在の状態： parked	Contact Session ID 数
Connected	応答した通話総数。	現在の状態： connected、on hold	Contact Session ID 数

スナップショット キュー リアルタイム - チャート

このレポートは、サービスレベルのスナップショットを表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>スナップショットレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
In Queue	現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エン트리ポイントレポートの場合、エン트리ポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。	現在の状態：parked	Contact Session ID 数
Connected	現在、エージェントに接続されている通話数。	現在の状態：connected、on-hold	Contact Session ID 数)

スナップショット キュー サービス レベルリアルタイム

このレポートは、チーム、キュー、および拠点レベルでのサービスレベルを表します。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>マルチメディアレポート>スナップショットレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Queue Name	キューの名前。 用途：行セグメント		
Site Name	拠点の名前。 用途：行セグメント		
Team Name	チームの名前。 用途：行セグメント		
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。 用途：行セグメント		
In Queue	現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エン트리ポイントレポートの場合、エン트리ポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。	現在の状態：parked	Contact Session ID 数

パラメータ	説明	フィルタ	計算式
Connected	現在、エージェントに接続されている通話数。	現在の状態 : connected、 on-hold、 hold-done、 consulting、 consult-done	Contact Session ID 数
Current Service Level %	キューに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値に到達していないキュー内の通話率		Current Service Level % = In service level / Total Total = Contact Session ID 数
Logged In Agents	現在、この拠点において、このチームまたはすべてのチームにログインしているエージェント数。キューレベルでは、この数は、このキューを提供している拠点で、すべてのチームにログインしたエージェント数が表示されます。		Agent ID 数

チームおよびキュー統計 - リアルタイム

平均処理時間カードリアルタイム

このレポートは、各チャンネルとすべてのチャンネルの応答時間平均をリアルタイムで表示します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > チーム & キュー統計

出力タイプ : カード

チーム統計リアルタイム

このレポートには、リアルタイムのチーム統計が表示されます。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > チーム & キュー統計

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	計算式
Team Name	チームの名前。	
Agent Name	エージェントの名前。	

パラメータ	説明	計算式
Current State	[応答可能 (Available)]、[アイドル (Idle)]、[未応答 (Not Responding)]などのエージェントの状態が表示されます。	
# Contacts Handled	対応した問い合わせ数。	Contact Session ID 総数
Average Handle Time	問い合わせ対応にかかった平均時間。	指定間隔内での問い合わせ時間の合計 / 指定間隔内の Contacts Handled 数
Average Wrapup Time	問い合わせの後処理にかかった平均時間。	指定した間隔内での後処理時間の合計 / 指定間隔内での後処理数の合計

チーム統計チャートリアルタイム

この円グラフは、ログインしているエージェント数を現在の状態別に分類しています。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>コンタクトセンター概要

出力タイプ：チャート

総処理数カードリアルタイム

このレポートには、リアルタイムで応答した問い合わせ総数が表示されます。

レポートパス：ストックレポート>リアルタイムレポート>チーム & キュー統計

出力タイプ：カード

レポートの列幅の変更

デフォルトでは、表形式レポートの列幅は列タイトルの長さに合わせて調整されています。レポート実行中でも動的に列幅を変更できます。列幅を変更する際、更新した幅がユーザー ID と一緒にコンピューターに保存されます。ブラウザを更新したり、ログアウトして同じブラウザを使用して再度ログインしたりしても、列幅は変わりません。ブラウザのキャッシュをクリアすることで、列幅をデフォルトの幅にリセットできます。

変更した列幅が列タイトルの幅より小さい場合は、省略記号アイコンが表示されます。



(注) 列幅を変更しても、更新した幅はしきい値アラートに保存されません。

一部可視化のドリルダウン

表形式で可視化を実行した後、特定の可視化コンポーネントにドリルダウンして、可視化のその部分の計算に関与したすべてのレコードを表示し、データセットでさらに分析を実行できます。



(注) エージェントデスクトップの APS レポートと同様に、ドリルダウン機能は、ブラウザリンクを介してアクセスするレポートには使用できません。

ステップ 1 テーブルセル > [ドリルダウン (Drill Down)] アイコンの順に選択します。

- [ドリルダウン (Drill Down)] パネルには、可視化の計算に関与したレコードが表示されます。
- セッション ID をドリルダウンする場合（問い合わせまたはエージェントセッション ID）、そのセッションを構成するアクティビティがドリルダウンされます。

ステップ 2 フィールドまたはプロファイル変数を追加するには、[フィールド (Fields)] または [メジャー (Measures)] ドロップダウンリストでエントリをクリックし、新しい列を追加します。

(注) テーブルにすでに存在するフィールドまたはメジャーを選択した場合、フィールドは再度追加されません。

ステップ 3 レポートデータを Microsoft Excel または CSV ファイルとしてエクスポートするには、[エクスポート (Export)] をクリックします。エクスポートオプションは、リアルタイムデータを含むドリルダウンレポートでは使用できません。

ステップ 4 [ドリルダウン (Drill Down)] パネルを別のウィンドウで表示するには、[起動 (Launch)] アイコンをクリックします。

可視化属性の変更

可視化を実行後、その属性を変更して再実行できます。

ステップ 1 [設定 (Settings)] をクリックします。

ステップ 2 テーブルレベルおよび最上位の行セグメントで列値のサマリーを表示または非表示にするには、[サマリーを表示 (Show Summary)] ドロップダウンリストから値を選択します。

ステップ 3 可視化をすぐに更新する場合は、[すぐに再描画 (Redraw instantly)] を選択します。選択しない場合、[適用 (Apply)] ボタンをクリックした場合にのみ可視化が更新されます。

ステップ 4 プロファイル変数を表示または非表示にするには、[目 (Eye)] アイコンをクリックします。

ステップ5 セグメントを非表示にするには、それを[非表示セグメント (Hidden Segments)]ボックスにドラッグします。この機能は、複合可視化では使用できません。

ステップ6 セグメントの位置を変更するには、現在の[セグメント (Segments)]ボックス内の別の場所または別の[セグメント (Segments)]ボックスにセグメントをドラッグします。この機能は、複合可視化では使用できません。

ステップ7 セグメントをフィルタ処理するには、次の手順を実行します。

- [含む (is in)] または [含まない (is not in)] オプションを選択し、含める値または除外する値を指定します。詳細については、[フィールドを使用したフィルタ処理 \(131 ページ\)](#) を参照してください。
- 正規表現を選択して、含めるまたは除外する表現を入力します。
- [保存 (Save)] をクリックします。

(注) セグメントをフィルタ処理したり、プロファイル変数を表示または非表示にすると、変更は常にすぐにレンダリングされます。

ステップ8 可視化がチャートの場合は、[設定 (Settings)] アイコンを選択して可視化を変更します。

可視化の出力形式を変更する

ステップ1 [設定 (Settings)] をクリックします。

ステップ2 ドロップダウンリストでフォーマットを選択します。選択可能なフォーマットは次のとおりです。

形式	説明
テーブル	行と列にデータを表示します。
ヒートマップ	<p>テーブル内のセル値をさまざまな赤の色合いで表示します。</p> <p>白のセルと最も暗い赤の陰影が外れ値を識別します。</p> <p>(注) ヒートマップは、raw レポート (行または列セグメントのないレポート) または行セグメントのみを持つレポートでは生成できません。[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストには、このようなレポートのヒートマップを生成するオプションはありません。</p>
行ヒートマップ	<p>テーブルの各行内のセル値をさまざまな赤の色調で表示します。最も暗い色調は、行内の最大値を示します。</p> <p>(注) 行ヒートマップは、raw レポート (行または列セグメントのないレポート) または行セグメントのみを持つレポートでは生成できません。[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストには、このようなレポートの行ヒートマップを生成するオプションはありません。</p>

形式	説明
列ヒートマップ	テーブルの各列内のセル値をさまざまな赤の色調で表示します。最も暗い色調は列内の最大値を示します。
折れ線グラフ	値を線で接続した点として比較します。
棒グラフ	水平列として表示される値を比較します。
面グラフ	影付きの面として表示される値を比較します。
円グラフ	円グラフのスライスとして表示される値を比較します
モーションチャート	アニメーション化されたバブル、線、またはバーとして表示される、時間の経過に伴う値を比較します。Adobe Flash Player が必要です。モーションチャートはリアルタイムの可視化では使用できません
スパークラインチャート	テーブルセル内のミニチュアチャートとして高度に凝縮された方法で表示されるデータのバリエーションのテーブルベースのレンダリングにより、傾向を特定できます。

(注) 現在、モーションチャートはサポートされていません。

- 新しいレポートの作成時、[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストで、[モーションチャート (Motion Chart)] オプションは表示されません。
- 既存のモーションチャートレポートの編集時は、[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストにグレイアウトされた状態で [モーションチャート (Motion Chart)] オプションが表示されます。[保存 (Save)] と [プレビュー (Preview)] のオプションは使用できません。
- 既存のモーションチャートレポートを実行すると、UI に次のエラーが表示されます。
サポートが終了したため、モーションチャートをレンダリングできません。レポートを別の形式で保存してください。

可視化作成概要

この章では、直感的なドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して可視化を作成する方法について説明します。

ステップ 1 可視化のタイプを選択します。

- お客様のセッションレコード
- お客様のアクティビティレコード

- エージェント アクティビティ レコード
- エージェント セッション レコード

ステップ 2 可視化でカバーする期間を指定します。これにより、可視化の実行中に考慮されるレコード数が制限されます。

ステップ 3 履歴レポートの計算間隔は、時間ベースまたはサンプルベースのいずれかです。

- 時間ベースの可視化の場合は、時間間隔を選択します。
- サンプルベースの可視化の場合、考慮されるレコード総数、頻度（各間隔で考慮されるレコード数）、およびバンド（各計算で考慮されるレコード数）、計算を累積するかどうかを指定します。

ステップ 4 可視化の一部として比較しようとしているものを指定します。これは、さまざまなエージェントまたはエントリポイントのパフォーマンスを比較するために使用できます。Analyzerでは、メジャーではなくフィールドによるセグメンテーションのみが許可されます。たとえば、終了タイプまたはエージェント名によるセグメンテーションは許可されますが、通話数によるセグメンテーションは許可されません。

ステップ 5 可視化に表示する指標を定義して、さまざまなセグメントを比較します。プロファイリング変数は常に数値であり、フィールド、メジャー、または他のプロファイリング変数のいずれかで作成できます。

- **フィールド**：フィールドを使用して、指定された条件を満たすレコード数を作成できます。たとえば、終了タイプが **normal** のレコード数を提供するプロファイリング変数を作成できます。
- **メジャー**：メジャーを使用して、合計、平均、またはカウントを作成できます。合計と平均には、追加の入力はありません。カウントはフィールドと同じように機能するため、条件を指定する必要があります。たとえば、収益をプロファイリング変数の基礎として使用すると、収益の合計、収益の平均、または特定の金額以上、以下、または等しい収益を持つレコードの数を作成できます。
- **既存のプロファイル変数**：プロファイリング変数は、算術式を使用して他のプロファイリング変数から作成できます。たとえば、平均収益を含む平均収益という名前のプロファイリング変数と、終了タイプが **normal** のレコード数を含む応答した通話という名前の別のプロファイル変数がすでにある場合、応答した通話で割った平均収益を使用して通話ごとの平均収益を含むプロファイル変数を作成できます。

ステップ 6 この手順により、指定した条件を満たすレコードのみが含まれるように母集団をさらに制限できます。

ステップ 7 可視化は、テーブルまたはチャートとして表示できます。現在サポートされているチャートの種類は、棒、円、線、面、およびモーショントラックです。さらに、タイトル、色、境界線の幅とスタイルなどの表示オプションを指定できます。

ステップ 8 可視化は、オンデマンドで実行することも、1 回限りの実行をスケジュールすることも、定期的に行うようにスケジュールすることもできます。スケジュールされた実行は、Web リンクを介して、または CSV ファイルの添付ファイルとして、指定した相手に E メールで送信できます。

(注) スケジュールされたレポートには、次の制限が適用されます。

- Eメールの最大添付容量は、10 MB です。
- サポートされる列の最大数は 2000 です。

実行スケジュールは、次のいずれかの方法で定義できます。

- **今すぐ実行** : [ビュー (View)] ページの [実行 (Run)] を使用します。
- **1回実行しEメール** : [スケジューラ (Scheduler)] を使用します。時間とEメール情報を指定します。
- **繰り返し** : [スケジューラ (Scheduler)] を使用して、日次や午前9時などの繰り返しパターンを指定します。

- (注)
- [プロファイル変数 (Profile Variables)] のフィルタと、[可視化 (Visualization)] ページの左ペインのフィルタは異なります。プロファイル変数のフィルタは、その可視化の選択されたプロファイル変数にのみ適用され、可視化全体には適用されません。[可視化 (Visualization)] ページの左側のペインにあるフィルタは、資格か全体に適用されます。
 - 行セグメントを含むレポートの場合、データの並べ替えは、それぞれの行セグメントグループ内でのみ実行できます。たとえば、エージェントの詳細レポートでは、エージェント名は最初の行のセグメントフィールドです。最初の列でエージェント名を並べ替えると、後続の列に表示されるデータは、選択したエージェントにのみ関連付けられます。

可視化の作成

可視化を作成するには、次の手順を実行します。

- ステップ 1** [可視化 (Visualization)] > [新規作成 (Create New)] > [可視化 (Visualization)] の順に選択します。
[Create New] ページが表示されます。
[モジュール (Modules)] タブには、パネルタイトルをクリックして展開または折りたたむことのできる2つのパネルが表示されます。
- ステップ 2** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストの選択肢を選択します。想定値は、[カスタマーセッションレコード (Customer Session Record)]、[カスタマーアクティビティレコード (Customer Activity Record)]、[エージェントアクティビティレコード (Agent Activity Record)]、または[エージェントセッションレコード (Agent Session Record)] です。
レポートに変数とセグメントを追加できます。
- ステップ 3** [モジュール (Modules)] タブの [開始時間 (Start Time)] ドロップダウンリストでオプションを選択して、可視化の期間を指定します。
- a) リアルタイムの可視化を作成するには、[リアルタイム (Realtime)] を選択します。
 - b) 過去の可視化を作成するには、事前定義された日付範囲を選択します。
 - c) カスタムの開始日と終了日を指定するには、[カスタム (Custom)] を選択します。
- [リアルタイム (Realtime)] を選択した場合は、[ステップ 8 \(124 ページ\)](#) に進みます。
 - [カスタム (Realtime)] を選択した場合は、[開始日 (Start Date)] および [終了日 (End Date)] ドロップダウンリストから値を選択します。

- **[正確な日付 (Exact Date)]** を選択した場合は、表示されるフィールドに日付を入力するか、フィールドをクリックしてカレンダーコントロールから日付を選択します。
- **[年の特定日 (Day of the Year)]**、**[月の特定日 (Day of the Month)]**、**[7日 (7 Days)]**、**[週の特定日 (Day of the Week)]**、または**[最新の日 (Most Recent Day)]** のいずれかのオプションを選択した場合、表示されるコントロールを使用して、任意のオプションを選択します。

(注) 長い日付範囲を指定すると、可視化の実行に時間がかかる場合があります。この場合、リアルタイムで実行するよりも、可視化をスケジュールする方が望ましい場合があります。

選択する事前定義された日付範囲がドロップダウンリストにない場合は、計算間隔を増やします。計算間隔（時間ごとなど）が小さく、日付範囲（先月など）が大きいと、表示数限界より多くのデータが発生します。したがって、そのように選択することはできません。

ステップ 4 モジュールラベルを編集するには、ラベルテキストを選択し、新しいラベルを入力します。

ステップ 5 **[含む (Including)]** ドロップダウンリストでオプションを選択すると、日付範囲をフィルタ処理できます。可能な値は、**[週の特定日 (Days of a Week)]**、**[月の特定日 (Days of the Month)]**、**[月の特定週 (Weeks of the Month)]** または **[年の特定月 (Months of the Year)]** です。可視化に含める平日、月の特定日、週または月を選択します。

ステップ 6 時間ベースの可視化を作成している場合は、**[計算 (Compute)]** パネルの**[間隔 (Interval)]** ドロップダウンリストから時間間隔を選択します。可能な値は、**[なし (None)]**、**[15分 (15 Minutes)]**、**[30分 (30 Minutes)]**、**[1時間ごと (Hourly)]**、**[日次 (Daily)]**、**[週次 (Weekly)]** または **[月次 (Monthly)]** です。

使用可能なオプションは、日付範囲の長さによって異なります。指定された日付範囲が長い場合（先月など）、短い計算間隔（15分、30分、1時間ごとなど）は使用できません。

ステップ 7 サンプルベースの可視化を作成する場合は、**[計算 (Compute)]** パネルの**[レコード (Records)]** ドロップダウンリストから**[最初 (First)]** または **[最後 (Last)]** を選択し、テキストボックスに、可視化で考慮されるレコードの総数を入力します。

以下を定義することもできます。

- 頻度**：間隔ごとに考慮されるレコードの数。
- バンド**：計算ごとに考慮されるレコードの数。
- 累積**：レコード数を計算します。

ステップ 8 可視化の期間として**[リアルタイム (Realtime)]** を選択した場合は、**[計算 (Comput)]** パネルで使用できるようになるドロップダウンリストから値を選択します。

パラメータ	説明
Duration	現在のコンタクトセンターアクティビティのスナップショットには[なし (None)]を選択します。 - OR - 特定の時間間隔 (5、10、15、または30分) を選択して、現在の瞬間から最新の5、10、15、または30分までを振り返るビューを表示します。 - OR - 午前0時以降に発生したすべてのアクティビティを表示するには、[一日の始まり (Start of Day)]を選択します。 - OR - 現在の瞬間から過去14日までを振り返るには、[カスタム (Custom)]を選択します。
Refresh Rate	値を選択して、可視化のデータが更新される頻度を指定します。期間を[一日の始まり (Start of Day)]または[カスタム (Start of Day)]として指定した場合は、[分 (Minutes)]を選択します。それ以外の場合は、[秒 (Seconds)]を選択します。
Interval	期間を[一日の始まり (Start of Day)]または[カスタム (Custom)]として指定した場合は、[間隔 (Interval)]ドロップダウンリストが表示され、時間間隔 (なし、15分、30分、または1時間ごと) を選択できます。
Look Back (D-H-M)	期間を[カスタム (Custom)]として指定した場合は、[ルックバック (Look Back)]設定が表示されます。可視化で過去を振り返る、現時点からの日数、時間数、および分を入力します。14日まで指定できます。

ステップ 9 行セグメントまたは列セグメントのいずれかを指定するには、行セグメントまたは列セグメントの追加アイコンをクリックします。[行セグメント (Row Segments)]または[列セグメント (Column Segments)]アイコンをクリックします。キャンバス領域にリストされているフィールドまたは拡張フィールドをドラッグアンドドロップします。この手順を追加する各セグメントに対して繰り返します。

(注) 行セグメントまたは列セグメントのいずれかにフィールドを追加できます。チャートの場合、最初のセグメントのみが使用されます。

(注) コンタクトセッションIDやエージェントセッションIDなどのカーディナリティの高いフィールドには、多数の一意の値が含まれています。新しいレポートの作成時または既存のレポートの変更時に、これらのフィールドを行または列セグメントとして選択すると、大量のデータが取得されます。これを回避するために、特定のフィルタを追加して取得するデータの量を減らすように求めるポップアップが表示されます。メッセージを無視して、可視化の保存を続行することもできます。

カーディナリティの高いフィールドを行または列セグメントとして選択すると、プロンプトが表示されます。フィルタを追加してデータ量を減らすことで、この問題を解決できます。

ステップ 10 セグメンテーション変数の複数の値を1つのグループに結合するには、拡張フィールドを作成します。

- a) 値を右クリックし、**[拡張フィールドを作成 (Create Enhanced Field)]** を選択します。
- b) 表示されるダイアログボックスで、1つまたは複数のグループの設定を指定します。たとえば、エントリーポイントの3つのグループを作成し、各グループが異なる製品ラインまたは異なるビジネスユニットを表すことができます。

ステップ 11 プロファイル変数を作成するには、次の手順を実行します。

- a) **[プロファイル変数を追加 (Add Profile Variable)]** アイコンをクリックします。**[新しいプロファイル変数 (New Profile Variable)]** ダイアログボックスにリストされているフィールド、メジャー、または式をドラッグアンドドロップし、次のいずれかを実行します。

- **[名前 (Name)]** テキストボックスにプロファイル変数の名前を入力するか、デフォルトのテキストのままにします。この名前は、列ヘッダーと軸ラベルに表示されます。
- フィールドを使用してプロファイル変数を作成した場合、**[フィールド (Fields)]** リストからアイテムを **[新しいプロファイル変数 (New Profile Variable)]** ダイアログボックスの **[フィルタ処理 (Filters)]** 領域にドラッグし、含めるレコードを選択することで、カウントに含めるレコードを指定できます。詳細については、[フィールドを使用したフィルタ処理](#)を参照してください。メジャーを使用してプロファイル変数を作成した場合は、実行する計算を **[式 (Formula)]** ドロップダウンリストから選択します。詳細については、[メジャーの式を選択](#)を参照してください。**[フィールド (Fields)]** または **[メジャー (Measures)]** リストから項目をダイアログボックスの **[フィルタ処理 (Filters)]** 領域にドラッグすることで、レコードを含めるための条件を指定できます。詳細については、[メジャーを使用したフィルタ処理](#)を参照してください。

(注) 可視化に存在するプロファイル変数に基づいて、新しい式を作成することもできます。

ステップ 12 プロファイル変数の形式を指定するには、プロファイル変数を右クリックし、コンテキストメニューから **[数値形式 (Number Format)]** オプションを選択します。詳細については、[プロファイル変数のフォーマット](#)を参照してください。たとえば、**[コンバージョン率 (Conversion Rate)]** プロファイル変数を作成した場合、フォーマットとして **[パーセンテージ (Percentage)]** を選択できます。

ステップ 13 必要なだけプロファイル変数を作成し続けます。次の例では、3つのプロファイル変数が作成され、データは **[キュー ID (Queue ID)]** と **[エージェント名 (Agent Name)]** のヘッダー行でセグメント化されています。

(注) モーションチャートを作成する場合は、少なくとも3つのプロファイル変数を含める必要があります。

- a) プロファイル変数またはセグメントの順序を変更するには、そのラベルを別の位置にドラッグします。
- b) 列セグメントと行セグメント間でピボットするには、セグメントラベルを **[列セグメント (Column Segments)]** ボックスから **[行またはシリーズセグメント (Row or Series Segments)]** ボックスに、またはその逆にドラッグします。
- c) プロファイル変数またはセグメントを削除するには、**[削除 (Delete)]** をクリックします。

(注) 別のプロファイル変数で使用されているプロファイル変数を削除することはできません。

ステップ 14 テーブルレベルおよび最上位の行セグメントで列値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーを表示 (Show Summary)]** ドロップダウンリストから値を選択します。

- ステップ 15** テーブルレベルおよび最上位の行セグメントで列値の概要を定義するには、**[カスタマイズ (Customize)]** をクリックします。レポートサマリーの**カスタマイズ**の詳細に関しては、「[レポートサマリーのカスタマイズ \(140 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 16** 可視化が実行されたときのおおよその大きさを調べるには、可視化を保存し、**[詳細 (More)]** をクリックして **[情報 (Info)]** ボタンを選択します。
- ステップ 17** 可視化がデフォルトで考慮するレコードの数を制限するフィルタを作成できます。フィルタを作成するには、次の手順を実行します。
- [モジュール (Modules)]** タブで **[フィルタの追加 (Add Filter)]** をクリックします。表示されたリストからフィールドまたはメジャーを選択し、**[保存 (Save)]** をクリックします。
- OR -
- 可視化でセグメントを右クリックし、**[フィルタを作成 (Create Filter)]** を選択します。
- [モジュール (Modules)]** タブに新しいフィルタが表示されたら、含める値または除外する値を指定するか、メジャーの場合は、データが満たす必要がある条件を設定します。
- (注) フィルタのフィールド内で 1000 を超える値を選択することはできません。1000 を超える値を選択した場合は、エラーメッセージが表示されます。値を削除するには、**[X]** ボタンを使用します。
- ステップ 18** 可視化の出力形式を指定します。詳細については、[可視化の出力形式を変更する](#)を参照してください。
- ステップ 19** 複合可視化を作成する場合は、可視化を保存する前に少なくとも 1 つのモジュールを追加します。
- ステップ 20** 可視化を保存するには、**[保存 (Save)]** ボタンをクリックし、表示されるダイアログボックスで次の操作を行います。
- フォルダを選択します。
- 新しいフォルダを作成するには、**[新規フォルダ]** をクリックし、フォルダの名前を入力します。
- 可視化の名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
- ステップ 21** **[プレビュー (Preview)]** をクリックして、可視化を表示します。
- (注) 間隔が行セグメントとして使用され、問い合わせ開始タイムスタンプと問い合わせ終了タイムスタンプが **[メジャー (Measures)]** ドロップダウンリストからプロファイル変数として使用されるお客様セッションレコードタイプの可視化を作成している場合は、**[式 (Formula)]** ドロップダウンリストから次の値を選択します。
- 問い合わせ開始タイムスタンプに対しては問い合わせ開始最小タイムスタンプ
 - 問い合わせ終了タイムスタンプに対しては問い合わせ終了最小タイムスタンプ

複合可視化の作成

複合可視化には、並べて表示される2つ以上のモジュールが含まれます。可視化内のすべてのモジュールは、同一の行またはシリーズセグメント、列セグメント、およびプロファイル変数を持つ必要がありますが、異なる日付範囲、間隔、およびフィルタを持つことができます。

次のように複合可視化を作成できます。

- 新しい可視化の作成中、可視化を保存する前に、少なくとも1つの追加モジュール（履歴モジュールまたはリアルタイムモジュール）を追加します。
- 新しいモジュールを追加して、モジュールが1つしかない既存の可視化を編集します（履歴モジュールのみ）。

ただし、複数のモジュールを含む可視化を保存する場合、後で1つのモジュールを除くすべてを削除し、可視化を保存し、後でモジュール（履歴モジュールのみ）を追加できます。



Note リアルタイムモジュールは、複合可視化の作成中および可視化を保存する前にのみ追加できます。既存の可視化を編集してリアルタイムモジュールを追加することはできません。

複合可視化は、スケジュールまたはエクスポートできず、実行モードではピボット機能がありません。

ステップ 1 可視化作成中にモジュールを追加するには、[モジュール (Module)] タブの上部にある [追加 (Add)] をクリックします。ダイアログボックスで、モジュールの名前を入力し、[OK] をクリックします。

モジュールを追加する場合は、再度、[追加 (Add)] をクリックします。

モジュールを追加したら、[可視化作成 (Visualization Creation)] ページに、構成する可視化が並べて表示されます。モジュールごとに異なる日付範囲、間隔、およびフィルタを選択できます。

Note [なし (None)] 以外の間隔値を選択します。[なし (None)] を選択すると、間隔値は、1970年に属する値として表示されます。

ステップ 2 モジュールごとにカスタマイズできる設定を表示するには、[モジュール (Modules)] タブの上部にあるドロップダウンリストでモジュールを選択します。

ステップ 3 モジュールラベルを編集するには、ラベルテキストを選択し、新しいラベルを入力します。

[モジュール (Modules)] タブのドロップダウンリストには、ラベルの変更が反映されます。

実際の値を表示する視覚化の作成

集約せずにデータベースに実際の値を表示する場合、可視化に時間間隔やセグメンテーションを含めることはできません。また、すべてのプロファイル変数は、式を使用して値として構成する必要があります。



- (注) オプションの値は、時間間隔またはセグメンテーションがすでに含まれている可視化では使用できません。

集約なしで実際のデータベース値を表示する可視化を作成する方法

1. [可視化 (Visualization)] > [新規作成 (Create New)] > [可視化 (Visualization)] の順に選択します。
2. [タイプ (Type)] を選択します。想定値は、[カスタマーセッションレコード (Customer Session Record)]、[カスタマーアクティビティレコード (Customer Activity Record)]、[エージェントアクティビティレコード (Agent Activity Record)]、または[エージェントセッションレコード (Agent Session Record)] です。
3. 可視化時間を指定します。
4. プロファイル変数を追加するには、次の手順を実行します。
 - [プロファイル変数を追加 (Add Profile Variables)] をクリックし、フィールドまたはメジャーを [新規プロファイル変数 (New Profile Variable)] ダイアログボックスにドラッグアンドドロップします。
 - [式 (Formula)] ドロップダウンリストで [値 (Value)] を選択します。追加する追加のプロファイル変数ごとに繰り返します。
5. [保存 (Save)] をクリックして、設定を保存します。次に [プレビュー (Preview)] をクリックします。

拡張フィールドの作成

1. 可視化でセグメントを右クリックし、[拡張フィールドを作成 (Create Enhanced Field)] を選択します。
2. 次の表の説明に従って、グループの設定を指定します。

設定	説明
デフォルト グループ	定義されたグループに含まれていないすべての変数を含むグループの名前 (たとえば、その他のエントリポイント) を入力します。

設定	説明
グループ	<p>グループを定義するには、[グループ名 (Group Name)] に名前を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ドロップダウンリストで値を選択します。 • 値を入力し、Enter を押下します。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

共有拡張フィールドの削除

共有拡張フィールドを削除するには

1. [追加 (Add)] ボタンをクリックして、[ColumnSegments] または [Row] または [Series] セグメントボックスを追加して、[NewSegment] ダイアログボックスを表示します。
2. 削除する拡張フィールドを選択して、[削除 (Delete)] ボタンをクリックします。
拡張フィールドが現在使用されていない場合は、削除されます。

拡張フィールドの共有

拡張フィールドを将来使用できるようにするには、次の手順を実行します。

1. 可視化に追加された拡張フィールドセグメントをクリックし、コンテキストメニューで[保存 (Save)] を選択します。
2. 拡張フィールドの名前を入力し、[OK] をクリックします。

ユーザーと他の可視化デザイナーが可視化を作成または編集する際に選択できるように、保存された拡張フィールドが、[新規セグメント (New Segment)] ダイアログボックスに一覧されます。

メジャーの式を選択

次の表は、メジャーを使用してプロファイル変数を作成するときに使用できる式を示しています。

計算式	計算内容
Average	平均値。
Sum	合計値

計算式	計算内容
Count	値の数。 この式を選択すると、レコードをカウントに含める条件を指定するための設定がダイアログボックスに表示されます。詳細については、 メジャーを使用したフィルタ処理（132 ページ） を参照してください。
Minimum	最小値。
Maximum	最大値。
Value of	集約のないデータベース内の実際の値。
Geometric Mean of	値の積の n 乗根（n は指定された範囲内の数値の数）。
Kurtosis of	正規分布と比較して、データがピークかフラットかの尺度。
Median	中間値。
Population Variance of	固有値の一式のバリエーション。
Skewness of	中央値が平均からどれくらい離れているか。
Standard Deviation of	バリエーションの平方根。
Sum of Squares	値の平方の合計。
Variance of	各値と平均値の間の二乗差の平均。

フィルタ処理の定義

フィールドを使用したフィルタ処理

可視化を実行すると、設定パネルに、可視化に含めるまたは除外するレコードを指定するためのコントロールが表示されます。

これらのコントロールは、可視化の作成中または編集時に次の作業を行った場合に表示されます。

- プロファイル変数を作成または編集する際に表示されるダイアログボックスの **[フィルタ処理 (Filters)]** エリアにフィールドをドラッグします。
- **[フィルタを追加 (Add Filter)]** をクリックし、表示されるダイアログボックスでリストされているフィールドを選択します。

- 可視化でセグメントを右クリックし、[フィルタを作成 (Create Filter)] を選択します。

1. 含めるまたは除外するフィールド値を指定するには、次のいずれかを実行します。

- [正規表現 (Regular Expression)] ボタンをクリックし、テキストボックスに正規表現を入力して、含める値または除外する値を指定します。[保存 (Save)] をクリックします。

次の例では、正規表現について説明します。

- **agent.*** には、agent という句で始まるすべてのフィールド値が含まれます。
- **agent.*h** には、agent という句で始まり h で終わるすべてのフィールド値が含まれます。

標準の正規表現については、<https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html> を参照してください。

- [含む (is in)] または [除外 (is not in)] のラジオボタンをクリックし、含むまたは除外するリストの値を選択肢、[保存 (Save)] をクリックします。テキストボックスの値の名前を入力して、[保存 (Save)] をクリックすることもできます。

2. 使用可能な値の一覧をフィルタ処理するには、テキストボックスで文字を 1 文字以上を入力します。入力すると、テキストに一致する値が選択肢リストに表示されます。* をワイルドカードとして使用すると、1 文字以上の文字を表すことができます。
3. 空値 (空白) を指定するには、[追加 (Add)] をクリックします。
4. 指定値を削除するには、その値を選択し、[削除 (Delete)] をクリックします。

メジャーを使用したフィルタ処理

Analyzer は、次の操作を実行する際に、メジャーの値に基づいて可視化に含むもしくは除外するレコードを指定するコントロールを表示します。

- プロファイル変数を作成または編集する際に表示されるダイアログボックスの [フィルタ処理 (Filters)] エリアにフィールドをドラッグします。
- [モジュール (Modules)] パネルの [フィルタを追加 (Add Filter)] をクリックし (単一モジュール可視化を編集する場合は、[詳細 (Details)] パネル)、表示されるダイアログボックスに一覧されているメジャーを選択します。

1. メジャーの条件を設定するには、次のいずれかを実行します。

- 最小値と最大値の間の値にデータを制限するには、[コンパレータ (Comparator)] ドロップダウンリストで [範囲 (Between)] を選択し、[最小 (Min)] テキストボックスと [最大 (Max)] テキストボックスに最小値と最大値を入力します。

<	より小さい
---	-------

<=	以下
=	等しい
!=	等しくない
>=	以上
>	より大きい



(注) 最小値はインクルーシブですが、最大値はインクルーシブではありません。

- 片側比較に基づいてデータを制限するには、[コンパレータ (Comparator)] ドロップダウンリストで演算子を選択し、[値 (Value)] テキストボックスに値を入力します。次の例では、条件 (0 より大きい) を収益合計メジャーに適用し、変換済みプロフィール変数を作成します。

実行モードのフィルタ処理

Analyzer UI は、実行モードでレポートを実行中に、フィルタ処理機能を提供します。

可視化を作成中または編集または可視化のコピーを作成中にフィルタを選択できます。

可視化を実行すると、[可視化 (Visualization)] ページの右上隅にフィルタが表示されます。レポートを編集せずに適切なフィルタを選択することで、可視化をフィルタ処理できます。

可視化の作成中に実行モードで表示されるレポートにフィルタを追加するには、次の手順を実行します。

1. Analyzer のホームページに移動します。ナビゲーションバーの [可視化 (Visualization)] アイコンをクリックします。
2. 新しい可視化を作成するには、[新規作成 (Create new)] > [可視化 (Visualization)] の順に選択します。
3. [可視化を作成 (Create Visualization)] ページで、必要なフィールドを選択し、[行セグメント (Row Segments)] ペインにドラッグします。追加したフィールドは、[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)] チェックボックスリストにデフォルトフィルタと一緒にフィルタとして表示されます。デフォルトのフィルタは次のとおりです。
 - 履歴レポートの [期間 (Duration)] フィールドと [間隔 (Interval)] フィールド [間隔 (Interval)] フィールドは、[表セグメント (Row Segment)] として選択された場合のみ表示されます。
 - リアルタイムレポートの [期間 (Duration)] フィールド

4. 該当するチェックボックスをオンにして**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストで必要なフィルタを選択します。

デフォルトでは、**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストのすべてのフィルタがオフになっています。

5. 必要な**[プロファイル変数 (Profile Variables)]** フィールドと**[列 (Column)]** フィールドを選択して、適切なフォルダに新規可視化を保存します。

フィルタは、可視化の右上隅に表示されます。レポートを編集せずに適切なフィルタを選択することで、可視化をフィルタ処理できます。



- (注) 可視化の作成に関する詳細については、「[可視化の作成 \(123 ページ\)](#)」項を参照してください。

可視化のコピーを作成中に実行モードにフィルタを追加するには、次の手順を実行します。

1. **[ホーム (Home)]** > **[可視化 (Visualization)]** > **[ストックレポート (Stock Reports)]** の順に選択します。適切なストックレポートを選択し、省略記号ボタンをクリックしてレポートオプションを表示します。**[コピーを作成 (Create a Copy)]** オプションを選択します。

2. **[可視化 (Visualization)]** ページの左ペインにある**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストで適切なフィルタを選択します。

デフォルトでは、**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストのすべてのフィルタがオンになっています。

3. 新しいレポートを適切なフォルダに保存します。
4. 可視化を実行すると、可視化の右上隅にフィルタが表示されます。



- (注) 可視化のコピーを作成する方法の詳細については、「[可視化およびダッシュボードページで実行するタスク \(8 ページ\)](#)」セクションを参照してください。

可視化の編集集中に実行モードにフィルタを追加するには、次の手順を実行します。

1. **[可視化 (Visualization)]** ページに移動します。省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** オプションを選択して可視化を編集します。

2. **[可視化 (Visualization)]** ページの左ペインにある**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストで必要なフィルタを選択します。9

デフォルトでは、**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter on Run Mode)]** チェックボックスリストのすべてのフィルタがオンになっています。

3. 新しいレポートを適切なフォルダに保存します。

4. 可視化を実行すると、可視化の右上隅にフィルタが表示されます。



(注) 可視化の編集に関する詳細については、「[可視化およびダッシュボードページで実行するタスク \(8 ページ\)](#)」項を参照してください。



(注) 実行モードでレポートに表示するフィルタは最大 5 つまで追加できます。

[可視化 (Visualization)] ページの右上隅にあるフィルタは、複合可視化 (2 つ以上のモジュールがある) ではサポートされていません。あるモジュールがある既存のレポートを編集して別のモジュールを追加すると、**[実行モードでフィルタを表示 (Show filter during run mode)]** チェックボックスリストがグレイアウトされます。

プロフィール変数に基づいた式の作成

既存のプロフィール変数に数式を適用すると、新しい数式を作成できます。

既存のプロフィール変数に基づいて式を作成するには、次の手順を実行します。



(注) 数式は、レポート生成の有効な操作ではないため、値ベースのレポートのテキストベースのフィールドに適用しないでください。

1. 可視化でプロフィール変数を右クリックし、コンテキストメニューから **[新しい式 (New Formula)]** を選択します。
2. 表示される **[新しい式 (New Formula)]** ダイアログボックスの **[名前 (Name)]** テキストボックスにプロフィール変数の名前を入力します。
3. +、-、×、または ÷ の数学記号を選択します。
4. 数学記号の右側にあるテキストボックスで、次のいずれかを実行します。
 - 数値を入力します。
 - ドロップダウンリストで既存のプロフィール変数の名前を選択します。

共有式の作成と使用

プロフィール変数を作成後、その式を **[式 (Formulas)]** パネルで使用できるようにすると、自分自身や他の可視化設計者が使用できるようになります。

共有式を作成する

共有式を作成するには、次の手順を実行します。

1. プロファイル変数を作成します。詳細については、[可視化の作成（123 ページ）](#) を参照してください。
2. プロファイル変数を右クリックし、**[保存 (Save)]** を選択します。
3. 式に名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
[式 (Formulas)] パネルに式が保存されます。

共有式の編集

共有数式を編集するには

1. **[プロファイル変数を追加 (Add ProfileVariables)]** をクリックし、[式 (Formulas)] パネルにリストされている式の名前をダブルクリックします。
2. 値を編集するか、フィールドとメジャーを追加できます。
3. **[保存 (Save)]** をクリックします。

共有式の削除

共有数式を削除するには

1. **[プロファイル変数 (ProfileVariables)]** ボックスの **[追加 (Add)]** ボタンをクリックし、**[式 (Formulas)]** パネルでリストされている式の名前をダブルクリックします。
2. **[削除 (Delete)]** をクリックします。
式が現在使用されていない場合は、削除されます。

可視化タイトルの作成とフォーマット

可視化の作成または編集集中に可視化タイトルを作成してフォーマットするには、次の手順を実行します。

1. 可視化キャンバスで「**クリックしてタイトルを追加**」というテキストをクリックし、新しいタイトルを入力します。
 - タイトルを編集するには、タイトルを選択して新しいタイトルを入力します。
 - **[書式設定 (Formatting)]** で、ドロップダウンから **[タイトル (Title)]** を選択し、タイトルテキストを入力します。

2. タイトルのフォーマットをカスタマイズするには、[書式設定 (Formatting)] タブにあるドロップダウンリストで [タイトル (Title)] を選択し、カスタマイズできる書式設定オプションを表示します。カスタマイズできるオプションは、境界線の太さ、スタイル、色; テキスト調整および色; マージ; パディング; およびフォントサイズ、種類、スタイルおよび重量です。

テーブルのフォーマット

表形式をカスタマイズするには

1. [書式設定 (Formatting)] を選択し、ドロップダウンリストから [テーブル (Table)] を選択します。
2. 次のオプションのいずれかを変更して、表形式をカスタマイズします。

オプション	説明
背景色	カラーセクターから背景色を選択するか、色の HTML (16 進数) コードを入力します。
線のサイズ	線の幅を変更するには、ピクセル単位で値を入力します。
線のスタイル	ドロップダウンリストから値を選択して表周辺の線のスタイルを指定するか、表周辺の線が不要な場合は、[なし (None)] を選択します。
境界線の色	カラーセクターで線の色を選択するか、色に対して HTML コードを入力します。

プロフィール変数のフォーマット

プロフィール変数のテキスト配置、数値フォーマット、またはキャプションを変更するには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかを実行します。
 - プロフィール変数を右クリックして、コンテキストメニューを表示します。
 - [書式設定 (Formatting)] ドロップダウンリストでプロフィール変数を選択して、タブに数値のフォーマットとキャプションのオプションを表示します。
2. 次の表で説明されているオプションのいずれかを変更します。

オプション	説明
キャプション	<p>キャプションを変更するには、[書式設定 (Formatting)] タブに表示されているキャプションテキストをクリックして選択し、必要なキャプションを入力します。</p> <p>この設定は、[書式設定 (Formatting)] タブでのみ使用できます。</p>
数値フォーマット	<p>右クリックして、データを [整数 (Integer)]、[数値 (Number)]、[通貨 (Currency)]、[パーセンテージ (Percentage)]、[日時 (Date Time)]、または [期間 (Duration)] としてフォーマットするかどうかを指定し、そのカテゴリ内でデータの表示方法を指定します。</p> <p>たとえば、[パーセンテージ (Percentage)] を選択すると、次のいずれかの形式オプションを選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
テキストの整列	<p>列テキストの配置を変更するには、ドロップダウンリストで [左 (Left)]、[中央 (Center)]、または [右 (Right)] の値を選択します。</p> <p>この設定は、コンテキストメニューからのみ使用できます。</p>

間隔フィールドの日付形式の変更

可視化の作成または編集集中に、**[間隔 (Interval)]** フィールドのデフォルトの日付形式 (mm/dd/yyyy) を編集できます。

手順の概要

1. **[間隔 (Interval)]** フィールドを右クリックして、**[日付形式の選択 (Select Date Format)]** コンテキストメニューを表示します。
2. 次のリストから必要な日付形式を選択します。
3. **[保存 (Save)]** をクリックします。

手順の詳細

ステップ 1 **[間隔 (Interval)]** フィールドを右クリックして、**[日付形式の選択 (Select Date Format)]** コンテキストメニューを表示します。

ステップ2 次のリストから必要な日付形式を選択します。

- mm/dd/yyyy
- mm/dd/yy
- m/d/y
- yy/mm/dd
- d/m/y
- yyyy/mm/dd
- yyyy-mm-dd

ステップ3 [保存 (Save)] をクリックします。

- (注) レポートを .csv 形式でエクスポートして Microsoft Excel で開くと、Microsoft Excel で設定されている日付形式に従って日付が表示されます。可視化の[間隔 (Interval)] フィールドに適用した正確な日付形式で日付を表示するには、エクスポートされた CSV レポートをテキストエディタで開きます。

チャートのフォーマット

チャートのフォーマットをカスタマイズするには、次の手順を実行します。

1. [書式設定 (Formatting)] > [チャート (Chart)] の順に選択します。
2. 次のいずれかのオプションを変更し、チャートのフォーマットをカスタマイズします。

オプション	説明
背景色	カラーセレクトターで背景色を選択するか、色に対して HTML コードを入力します。
線のサイズ	値をピクセル単位で入力して、チャートの周囲の線の幅を変更します。
線のスタイル	ドロップダウンリストから値を選択して、チャート周囲の線のスタイルを指定します。線が不要な場合は、[なし (None)] を選択します。
境界線の色	カラーセレクトターで線の色を選択するか、色に対して HTML コードを入力します。
グラデーション塗りつぶし	線グラフ、面グラフ、または棒グラフの線、面、または棒に陰影パターンを追加するには、ドロップダウンリストから色のグラデーションの方向を選択します。

オプション	説明
スタック構成	線グラフ、面グラフ、または棒グラフでデータ値を重ねて表示するには、 [標準 (Normal)] を選択してデータ値ごとに積み上げるか、 [パーセント (Percent)] を選択してパーセントごとに積み上げます。
軸のラベル	ドロップダウンリストで値を選択して、軸ラベルを表示するか非表示にするかを指定します。
軸を反転	ドロップダウンリストで [True] または [False] を選択して、軸を反転するかどうかを指定します。
データラベル	ドロップダウンリストで値を選択して、データラベルを表示するか非表示にするかを指定します。
データラベルの回転	ドロップダウンリストで値を選択して、データラベルの回転角度（なし、45°、90°、または -90°）を指定します。

視覚化名の編集

可視化名を編集するには、次のいずれかを実行します。

1. コンテキストメニューで、**[可視化 (Visualization)]** > **[編集 (Edit)]** の順に選択します。
2. **[可視化名を編集 (Edit Visualization Name)]** をクリックし、**[書式設定 (Formatting)]** タブのドロップダウンリストで **[可視化 (Visualization)]** を選択してフィールドを編集します。

レポートサマリーのカスタマイズ

可視化を作成または編集する際、テーブルレベルと最上位の行セグメントグループの両方でレポートサマリーをカスタマイズできます。**[カスタマイズ (Customize)]** オプションは、プロファイル変数のみが列セグメントとして設定されている可視化で使用できます。行と列のセグメントの詳細については、[可視化の作成](#)を参照してください。

[レポートサマリーをカスタマイズ (Customize Report Summary)] ダイアログボックスを使うと、レポートの各列に次の集計式を定義できます。

計算式	計算式
NONE	列サマリーに式が定義されていません。 (注) 可視化のすべての列に対して[なし (NONE)]を選択すると、テーブルレベルまたはグループレベルのサマリーを表示できません。
AVG	列の平均値。
COUNT	null 以外の値を持つ列内のレコード数。
MIN	列の最小値。
MAX	列の最大値。
SUM	列の合計値。
(注)	定義済みの式を選択して、[式 (Formula)] フィールドを持つ列のテーブルレベルのサマリーのみを計算することもできます。



- (注)
- Analyzer UI でカスタマイズされたレポートサマリーを表示したり、MS Excel 形式でレポートをエクスポートしたりできます。カスタマイズされたレポートサマリーは、CSV 形式でエクスポートされたレポートには表示されません。
 - Analyzer UI の列の [サマリー (Summary)] セルの上にマウスを置くと、列のサマリーに定義された式を表示できます。
 - 列のサマリーに定義された式は、[サマリー (Summary)] で確認できます。エクスポートされた MS Excel レポートの列のセル。サマリーセルには、<Summary Value> (<Summary formula>) テキストフォーマット。
 - 値ベースのレポートでは、テーブルレベルのサマリーのみをカスタマイズできます。値ベースのレポートの列に文字列タイプのフィールドがある場合、列の集計式を [なし (NONE)] または [カウント (COUNT)] として定義できます。列に整数 (メジャー) タイプのフィールドがある場合、表に示すように式を定義できます。

テーブルレベルでのサマリー

これは、レポートのフッターサマリーです。[サマリーを表示 (Show Summary)] ドロップダウンリストで [テーブルレベル (Table level)] チェックボックスをオンにすると、サマリーを表示できます。デフォルトでは、新しい可視化を作成すると、このチェックボックスがオンになります。

セグメント化されたレポートの場合、[テーブルレベル (Table level)] チェックボックスをオンにして集計式を定義しない場合、次のシナリオを除き、列フィールドの集約タイプはデフォルトでその列の集計式として設定されます。

- 列に式フィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計式はCUSTOMとして定義されます。
- 列に期間フィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計式はNONEとして定義されます。
- 列にCOUNT集約タイプのフィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計式は、すべての個々のカウントの合計であるSUMとして定義されます。

値ベースのレポートの場合、[テーブルレベル (Table level)] チェックボックスをオンにして集計式を定義しない場合、デフォルトでテーブルレベルの集計式はNONEに設定されます。

グループレベルでのサマリー

これは、最上位の行セグメントグループで定義される列サマリーです。グループレベルのサマリーオプションは、最低でも2つの行セグメントがある可視化に対して利用できます。グループレベルでのサマリーは、[サマリーを表示 (Show Summary)] ドロップダウンリストで上位の行セグメント名を表示するチェックボックスをオンにすることで表示されます。デフォルトでは、新しい可視化を作成すると、このチェックボックスはオフになっています。

グループレベルでのサマリーチェックボックスをオンにし、サマリー式を定義しない場合、デフォルトで、フルレベルサマリー式は、すべての列で[なし (NONE)]として定義されます。



(注) グループレベルでのサマリーは、値ベースのリポジトリでは、適用されません。

エージェント詳細レポートのレポートサマリー

エージェント詳細レポートでは、テーブルレベルとグループレベルの概要を確認できます。テーブルレベルとグループレベルの両方の集計式は、次のシナリオを除き、列集約タイプに基づいて定義されます。

- 列に数式フィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計式はCUSTOMとして定義され、グループレベルの集計式はNONEとして定義されます。
- 列に期間フィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計およびグループレベルの集計式はNONEとして定義されます。
- 列にCOUNT集約タイプのフィールドがある場合、デフォルトでは、列のテーブルレベルの集計およびグループレベルの集計式は、すべての個々のカウントの合計であるSUMとして定義されます。

レポートテンプレートのインポート

レポートテンプレートは、1つのファイルとして、または複数のファイルを含むフォルダとしてインポートできます。ファイルまたはフォルダは、コンピューターから Analyzer にインポートできます。インポート機能は、Analyzer UI にログインする管理者のみが使用できます。



- (注) テンプレートのバージョンはデプロイメント固有です。Webex Contact Center 1.0 レポートテンプレートは、Webex Contact Center 1.0 にのみインポートできます。同様に、Webex Contact Center レポートテンプレートは、Webex Contact Center にのみインポートできます。

単一のテンプレートファイルをインポートすると、テンプレートに基づいて対応する可視化が作成されます。



- (注) 名前の競合を避けるために、同じ名前のレポートが対象フォルダに存在する場合はタイムスタンプが追加されます。

ファイルをインポート

テンプレートファイルを Analyzer にインポートするには、次の手順を実行します。

1. ホームページで、**[可視化 (Visualization)]** アイコンをクリックします。
2. **[インポート (Import)]** をクリックします。
3. **[参照 (Browse)]** をクリックし、インポートするファイル (.CSV 形式) を選択します。
4. **[インポート (Import)]** をクリックします。ファイルを正常にインポートしたら、次のメッセージが表示されます。

ファイルが正常にインポートされました。

5. **[閉じる (Close)]** をクリックします。

フォルダをインポートする

テンプレートフォルダを Analyzer にインポートするには、次の手順を実行します。

1. ホームページで、**[可視化 (Visualization)]** アイコンをクリックします。
2. **[インポート (Import)]** をクリックします。
3. **[参照 (Browse)]** をクリックして、インポートするファイル (.zip 形式) を選択します。



- (注) .zip ファイル内のテンプレート総数は 25 未満にします。

4. [インポート (Import)]をクリックします。フォルダを正常にインポートしたら、次のメッセージが表示されます。

フォルダが正常にインポートされました。

5. [閉じる (Close)]をクリックします。

移行中にレポートをスケジュールする

この機能を使用すると、レポートのスケジュールリングを中断することなく、Webex Contact Center 1.0 から 2.0 に効率的に移行できます。この機能により、移行中のレポートの運用とビジネスの継続性が確保され、古いバージョンと新しいバージョンの両方のレポートにアクセスできます。

移行プロセス全体を通じて、次のスケジュールされたジョブは影響を受けません。

- 1.0 で作成されたスケジュールは、引き続き 1.0 アプリケーションから実行されます。
- 2.0 で作成されたスケジュールは、引き続き 2.0 アプリケーションから実行されます。



第 3 章

ダッシュボード

ダッシュボードは、単一画面での可視化に使用するレポートの組み合わせです。

[ダッシュボード (Dashboard)] では、次のタスクを実行できます。



- [ダッシュボードの実行 \(145 ページ\)](#)
- [ストックレポートダッシュボードを表示 \(146 ページ\)](#)
- [ダッシュボードの設計 \(148 ページ\)](#)

ダッシュボードの実行

ダッシュボードを実行するには、次の手順を実行します。



(注) ダッシュボードに少なくとも 1 つの可視化があることを確認します。詳細については、[ダッシュボードの設計 \(148 ページ\)](#) を参照してください。

1. ナビゲーションバーの [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
2. レポートを検索するには、検索機能またはツリー  アイコンを使用します。ツリーアイコンをクリックすると、そのフォルダ内のすべてのファイルが表示されます。検索では、サブフォルダ内の一致するレポートもすべて表示されます。  ボタンをクリックし、コンテキストメニューの [実行 (Run)] を選択します。

フォルダまたはレポートをクリックすると、フォルダまたはレポートの正確な場所がブレットドラムに表示されます。

3. 可視化を表示するには、[起動 (Launch)] をクリックします。

可視化をレンダリングしたら、[設定 (Setting)] ボタンをクリックして、可視化データで使用されているプロファイル変数とセグメントを表示します。



(注) ダッシュボードで複合レポートを実行する場合、フィルタ処理機能は使用できません。

ストックレポートダッシュボードを表示

ビジネス指標

放棄された問い合わせ

[放棄された問い合わせ (Abandoned Contacts)] ダッシュボードには、特定期間に放棄された問い合わせ先の番号が表示されます。ここで説明されているように、[間隔 (Interval)] と [期間 (Duration)] でダッシュボードのデータをフィルタ処理できます。

- **間隔** — 10 分、30 分、毎時、日次、毎週次、月次などの間隔を示します。
- **期間** — 今日、昨日、今週、先週、過去 7 日間、今月、先月、今年などの期間を表示します。

パラメータ	説明
Total Abandoned Contacts	<p>放棄した問い合わせ数の合計別のチャンネル (チャットと音声) に対する放棄された問い合わせ数も表示されます。問い合わせは、次の場合に放棄される場合があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IVR のとき。 2. キュー待機時間 (QWT) 。 3. シーケンシャル QWT の場合。 4. 並列 QWT の場合。UCCX にのみ適用されます。 5. エージェントが電話を受信しない場合。
Leading Abandonment Reason	<p>キュー待機時間 (QWT) で放棄された問い合わせの合計の割合。</p> <p>たとえば、1 日の合計問い合わせ数が、1000 でそのうち 100 の問い合わせが放棄された場合、放棄された 100 の問い合わせの QWT は次のカテゴリに分類できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 分以内に 10 回の通話。 • 1 ～ 5 分の範囲で 25 回の通話。 • 5 ～ 10 分の範囲で 50 回の通話。 • 10 分以上の通話が 15 件。 <p>(注) 上記の例では、Leading Abandonment Reason は 65% (放棄された通話の最大期間を考慮) と QWT が 5 分を超えていることを示しています。</p>

パラメータ	説明
Call Back / Renewed Chat Rate	音声通話またはチャットで返信したお客様の合計割合。
Customer Journey	<p>サンキーダイアグラムは、問い合わせが放棄された段階を示しています。このダイアグラムは、さまざまなエントリポイント、キュー、待機時間、およびエージェントの垂直バーを示しています。</p> <p>ビューは、選択したチャンネルタイプによって異なります。ステージにカーソルを合わせると、放棄された問い合わせ数や各エージェントが対応した問い合わせ数などの詳細情報が表示されます。</p>
Contacts Trend	面グラフには、選択した期間にチャンネルタイプごとに対応および放棄された問い合わせの傾向が表示されます。
Abandoned Contacts By Stage	ドーナツ図は、問い合わせが放棄された段階を示しています。
Abandoned Contact Details	<p>表形式のビューには、選択した期間に放棄された各問い合わせ詳細が表示されます。</p> <p>ANI</p> <p>これは、音声通話の場合は発信者に関連付けられている発信者の電話番号を示し、チャットの場合はEメールアドレスを示します。</p> <p>DNIS</p> <p>これは、エージェントに関連付けられているエージェントの電話番号を示します。</p> <p>初回問い合わせ時間</p> <p>これは、問い合わせがコンタクトセンターに届いた時間を示します。</p> <p>放棄段階</p> <p>これは、どの段階で問い合わせが放棄されたかを示します。例：IVR、キュー内、呼び出し中のエージェントなど。</p> <p>転送</p> <p>これは、問い合わせが転送された回数を示します。</p> <p>合計待機時間</p> <p>これは、問い合わせが放棄される前に待機していた時間を示します。これには、IVR/セルフサービス時間とQWTが含まれます。</p> <p>繰り返し通話時間</p> <p>これは、発信者が指定された期間（現在は1時間）内にした折り返し電話（電話をし直す）を示します。</p>

履歴レポート

これらのレポートは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

リアルタイムレポート



(注) これらのダッシュボードは、Cloud Connect ユーザーは使用できません。

これらのダッシュボードで使用するすべてのレポート詳細を参照するには、「[ストックレポートダッシュボードを表示 \(146 ページ\)](#)」項の該当レポートをご確認ください。

ダッシュボードの設計

- ステップ 1** [ダッシュボード (Dashboard)] > [ダッシュボードを新規作成 (Create New Dashboard)] の順に選択します。
- ステップ 2** 可視化をキャンバスエリアにドラッグアンドドロップします。ダッシュボードに表示したいだけの可視化を追加できます。
- ステップ 3** 可視化を再配置するには、可視化を新しい位置にドラッグします。可視化をフォーマットするには、[書式設定 (Formatting)] パネルを選択し、ドロップダウンリストから変更する可視化を選択します。
- ステップ 4** 可視化のサイズを変更するには、次の手順を実行します。
- エッジまたはコーナーをドラッグして、サイズを増減します。
 - [書式設定 (Formatting)] を選択し、ドロップダウンリストから可視化名を選択して、[幅 (Width)] と [高さ (Height)] を編集します。
- ステップ 5** ダッシュボードから可視化を削除するには、[X] を選択します。
- ステップ 6** 可視化の名前を入力するには、[クリックしてタイトルを追加 (Click to add title)] をクリックします。タイトルを編集するには、新しいタイトルを入力してチェックマーク記号をクリックします。
- ステップ 7** 可視化のタイトルをフォーマットするには、[書式設定 (Formatting)] を選択し、カスタマイズできるフォーマットオプションを表示するタブのドロップダウンリストでタイトルを選択します。カスタマイズできるオプションは、境界線のスタイル、テキスト調整、ゴンとサイズ、色および重さです。
- ステップ 8** ダッシュボードを保存するには、[保存 (Save)] をクリックし、フォルダを選択します。
- 新しいフォルダを作成するには、[新しいフォルダ (New Folder)] をクリックし、フォルダの名前を入力します。新しいダッシュボードの名前を入力し、[OK] をクリックします。
- ステップ 9** ダッシュボードをプレビューするには、[プレビュー (Preview)] をクリックします。

ステップ 10 ダッシュボード名を編集するには、[ダッシュボード名を編集 (Edit DashboardName)] をクリックして既存のテキストを選択します。新しい名前を入力したら [適用 (Apply)] ボタンをクリックします。



第 4 章

変数

変数は、レポートの生成中にレポートフィルタで使用されます。一連の値を定義することにより、変数を作成できます。一度作成された変数は、特定のフィールドおよび関連するレコードの種類フィルタとして再利用できます。

- [変数の作成、編集、表示、および削除 \(151 ページ\)](#)

変数の作成、編集、表示、および削除

新規変数を作成するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 [変数 (Variables)] > [新規 (New)] の順に選択します。

ステップ 2 変数の名前を入力します。

ステップ 3 [関連列 (Associated Column)] ドロップダウンリストで値を選択します。

ステップ 4 値を定義し、説明を入力します。

ステップ 5 変数の範囲を定義します。スコープは次のようになります。

- **ユーザー** - 変数が定義され、ユーザーのみが使用します。
- **グローバル** - 部門全体で使用できる変数です。[値を共有する (Is Value Shared?)] トグルは、部門全体で変数を共有するか、自分の部門のユーザーのみに限定するかを決定します。

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

 をクリックすると変数を表示、編集、コピーまたは削除できます。



付録 **A**

各リポジトリで利用可能なレコードタイプ

次のテーブルは、各お客様、エージェントアクティビティおよびセッションリポジトリで集約されたレコードのタイプを説明しています。

レコードタイプ	説明	例
お客様のアクティビティレコード	お客様のワークフローのアトミックな手順を表しています	<ul style="list-style-type: none"> • IVRまたはキューにいるお客様、エージェントと話し中のお客様、保留中のお客様 • ホームページ、製品ページ、チェックアウトページにいるお客様
お客様のセッションレコード	お客様のアクティビティで構成されるお客様のワークフローを表しています。	<ul style="list-style-type: none"> • コールセンターへのお客様からの電話 • Web サイトにアクセスしたお客様 • お客様が Web サイトにアクセスし、エージェントとチャット • お客様が E メールを送信し、エージェントがそれに変身
エージェントアクティビティレコード	エージェントワークフローのアトミックな手順を表しています	<ul style="list-style-type: none"> • エージェントがアイドル、応答可能、話し中、後処理中 • エージェントがオフライン、発信中、通話中、メモを入力中 • エージェントがアイドル、応答可能、チャット中、後処理中 • エージェントがオフライン、E メールを読んでいる、応答中、後処理中

レコードタイプ	説明	例
エージェントセッションレコード	エージェントアクティビティで構成されるエージェントのワークフローを表しています。	<ul style="list-style-type: none"> • エージェントは、サービスコールに対応し、インシデントを記録 • エージェントが電話発信し、会議を設定 • エージェントが顧客とチャットで質疑応答 • エージェントがお客様からの E メールを読み、返信

次のセクションでは、レコード内容に関する詳細を説明します。

- [CSR と CAR の標準フィールドとメジャー \(154 ページ\)](#)
- [ASR と AAR の標準フィールドとメジャー, on page 186](#)
- [エージェントの状態 \(200 ページ\)](#)
- [コール状態 \(202 ページ\)](#)
- [通話理由コード \(205 ページ\)](#)

CSR と CAR の標準フィールドとメジャー

お客様セッションリポジトリ (CSR)

CSR で集計される標準フィールドとメジャーについては、次のセクションで説明します。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
放棄された SL 数	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で、キューにある間に終了した通話数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Abandoned Type	<p>Abandoned Type は、通話が放棄されたときに設定されます。次の値は、放棄されたときの通話状態を示しています。</p> <ul style="list-style-type: none">• new• queue• treatment• agent-connect <p>終了したイベントの前に前のイベントを確認し、それに基づいて値を設定します。たとえば、終了したイベントの前の前のイベントが保留されている場合、Abandoned Type は [キュー (queue)] に設定されます。</p>	フィールド	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Abandonment Reason	<p>放棄呼の理由。放棄理由は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent Left : エージェントが通話を終了した。 • Customer Left : お客様が通話を終了した。 • Queue Timeout : 通話がキューに入っている時間がキューで構成したタイムアウト時間を超過したため通話が終了した。 • System Error : システムエラーにより、通話が終了した。 • Agent Disconnected : エージェントが通話から切断されたため通話が終了した。 • Blind Transfer Failed : 通話での問い合わせが、エージェントが介入することなく自動音声応答 (IVR) を経由して外部またはサードパーティダイヤル番号 (DN) に転送されたため、着信通話が終了した。 • RONA Timer Expired : エージェントが通話に応答できなかったため発信通話が終了した。 • Interaction Cleanup : 有用性またはトラブルシューティングの目的で通話がクリーンアップされた。 	フィールド	文字列
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Agent Endpoint (DN)	Eメールが通話、チャット、Eメールを受信するエンドポイント (番号、Eメールまたはチャット対応)。	フィールド	文字列
エージェント切断回数	エージェントがコールを切断した回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Leg Blob ID	エージェント側の通話の記録を含むBlob の文字列識別子。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントデスクトップにエー ジェントがサインインするた めに使用する ログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客 様との通話、チャット、Eメール に対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッション を識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent To Agent Transfer Count	相談後にエージェントが別のエー ジェントに着信問い合わせを転 送した回数。	メジャー	整数型
Agent To Entrypoint Transfer Count	通話がエージェントからEPに転 送された回数。	メジャー	整数型
Agent To Queue Transfer Count	通話がエージェントからキュー に転送された回数。	メジャー	整数型
エージェント転送回数	通話がエージェントに転送され た回数。	メジャー	整数型
Automatic Number Identification (ANI)	通話で提供された ANI の桁数。 (注) ANIは、電話会社が提供す るサービスで、コールととも に発信者の電話番号を配 信します。	フィールド	文字列
割り込み回数	割り込み回数。カウントは、割り 込み終了イベントが受信される まで、割り込みイベントの callLeg 全体で増加しま す。	メジャー	整数型
割り込み時間	割り込み開始イベントと終了イ ベントの間の期間（ミリ秒単 位）。	メジャー	長期
割り込みに失敗した数	割り込み失敗イベントの数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Blind Transfer Count	エージェントが別のエージェントまたは外部DN（ダイヤル番号）にブラインド転送を経由して通話を転送した回数	メジャー	整数型
Bot Name	ボットの名前。	フィールド	文字列
コールバックエージェント名	コールバックを行うエージェントの名前。	フィールド	文字列
Callback Connected Time	エージェントとお客様間でコールバックが接続された時間。	メジャー	長期
Callback Number	ANIに基づく番号、またはワークフローで構成された番号。	フィールド	文字列
コールバックキュー名	コールバックに使用されるキューの名前。	フィールド	文字列
Callback Request Time	お客様がコールバックを選択した時間。	メジャー	長期
コールバックチーム名	コールバックを行うエージェントが属するチームの名前。	フィールド	文字列
コール完了数	完了した通話数。	メジャー	整数型
コールの方向 (Call Direction)	通話が着信通話か発信通話を示します。	フィールド	文字列
Caller Leg Blob ID	発信者側の通話の記録を含む Blob の文字列識別子。	フィールド	文字列
キューにエスカレーションされたコール	コールがキューにエスカレーションされたかどうかを示します。	メジャー	整数型
Call Paused Count	コールが一時停止状態だった回数。	メジャー	整数型
Call Progress Detection	発信コールのテレフォニーから返されるコールプログレス検出 (CPD) 値を表します。	フィールド	文字列
Call Resumed Count	コールが再開された回数。	メジャー	整数型
キャンペーン ID	キャンペーンの ID。	メジャー	整数型
Campaign Name	作成されたキャンペーンの名前。	メジャー	文字列
Campaign Status	キャンペーン通話の状態 (成功または失敗のいずれか)	メジャー	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Chained In To Entrypoint Count	ある EP から別の EP に転送された通話。	メジャー	整数型
Chained In To Queue Count	通話が EP からキューに移動。	メジャー	整数型
Channel ID	エージェントがログインしているメディアチャンネルに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Channel Type	エージェントが現在ログインしているメディアチャンネル数。	フィールド	文字列
Chat Exit Reason	お客様とのチャットから離れる理由。	メジャー	文字列
Chat Note	お客様とエージェントの会話のまとめ。	フィールド	文字列
Chat Priority	チャットの優先順位。	フィールド	文字列
Chat Reason	お客様がサポートチームとチャットをしている理由。	フィールド	文字列
Conference Count	エージェントが発信者と他のエージェントと電話会議を確立した回数。	メジャー	整数型
Conference Duration	エージェントが発信者および別のエージェントとの会議に費やした時間。	メジャー	整数型
Connected Count	接続状態の問い合わせ数（つまり、通話中）。	メジャー	整数型
Connected Duration	このやり取り内での接続状態（通話中）だった時間。	メジャー	長期
Consult Count	エージェントが通話対応中に別のエージェントまたは外部番号先担当者と相談通話を開始した回数。	メジャー	整数型
Consult Duration	通話対応中にエージェントが別のエージェントに損暖した時間。	メジャー	整数型
相談 EP 回数	EP に相談されたコールの数。	メジャー	整数型
相談 EP 期間	EP へのコンサルトの期間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期
Contact Count	問い合わせ数。	メジャー	整数型
Contact End Timestamp	問い合わせが終了した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Contact Reason	お客様がコールセンターに問い合わせる理由。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
Contact Start Timestamp	問い合わせが開始した時間。	メジャー	長期
CPA ステータス	コールプログレス分析 (CPA) は、さまざまなコールプログレスシナリオをモニターおよびレポートし、接続の成功または失敗を示します。	フィールド	文字列
CSAT Score	顧客満足度スコア	メジャー	整数型
CTQ Count	やり取り内の consult-to-queue 数。	メジャー	整数型
CTQ Duration	やりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計。	メジャー	整数型
Current State	問い合わせの現在の状態。	フィールド	文字列
Customer Email Address	お客様の E メールアドレス。	フィールド	文字列
Customer Name	お客様名。	フィールド	文字列
Customer Phone Number	お客様の電話番号。	フィールド	文字列
Dialed Number Identification Service (DNIS)	通話で提供された DNIS の桁数。 (注) DNIS は、電話会社が提供するサービスで、発信者がダイヤルした番号を示す数字列を提供します。	フィールド	文字列
電子メール BCC リスト	電子メールの BCC のリスト。	フィールド	文字列
電子メール本文	電子メールの本文。	フィールド	文字列
CCリストへの電子メール	電子メールの CC のリスト。	フィールド	文字列
E メール本文	電子メールの内容。	フィールド	文字列
電子メールのコンテンツタイプ (Email Content Type)	電子メールのコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの日付	電子メールを受信した日付です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
電子メールの性質	電子メールメッセージが保持を必要としないこと、またはエージェントが必要とする限り保持されるが、いつでも削除できることを示します。	フィールド	文字列
電子メールの完全なメッセージ	電子メールの完全なメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージが削除されました	削除された電子メールメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージ ID	エラーメッセージを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
電子メールメタデータ	メッセージとその送信に関する詳細を含む、電子メールメッセージに添付された追加情報。	フィールド	文字列
電子メール参照	電子メールの参照。	フィールド	文字列
電子メール返信本文	電子メールへの返信の本文。	フィールド	文字列
電子メール返信コンテンツ	電子メールへの返信のコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者の返信先。	フィールド	文字列
電子メール送信フラグ	電子メールが送信されたかどうかを示すフラグ。	フィールド	文字列
メールの件名	メールの件名。	フィールド	文字列
電子メール送信先リスト	電子メールの受信者のリスト。	フィールド	文字列
Entrypoint (EP) ID	エントリポイントに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Entrypoint Name	Webex Contact Center システムでのお客様との通話を割り当てる EP の名前です。1つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号を特定の EP に関連付けることができます。通話が EP にある間、IVR 通話処理が実行されます。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列
Entrypoint System ID	EP に割り当てられた ID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Entrypoint To Entrypoint Transfer Count	通話が EP から別の EP に転送された回数。	メジャー	整数型
External ID	これは、外部システムの呼び出しへの参照です。	フィールド	文字列
失敗したコールバック再試行回数	コールバックの再試行が失敗した回数。	メジャー	整数型
Feedback Comment	お客様からのフィードバック :	フィールド	文字列
フィードバック調査オプトイン	顧客がフィードバックをオプトインしたかどうかを示します。	フィールド	文字列
フィードバックタイプ	お客様が選択した調査の種類 (インライン調査または後日調査)	フィールド	文字列
最終キュー ID	Webex Contact Center システムでコールがキューイングされたキューの ID。	フィールド	文字列
最終キュー名	Webex Contact Center システムでコールがキューイングされたキューの名前。	フィールド	文字列
最終キューシステム ID	タスクが並んでいるキューの ID。	フィールド	文字列
最初のキュー ID	タスクが並んでいる最初のキューの ID。	フィールド	文字列
First Queue Name	Webex Contact Center システムにパークされている最初のキューの名前。	フィールド	文字列
最初のキューシステム ID	タスクが並んでいる最初のキューの ID。	フィールド	文字列
Full Monitoring Count	完全に監視された通話数。	メジャー	整数型
Global_FeedbackSurveyOptin	お客様がポストコール調査に参加する (オプトイン) を選択したか参加しない (オプトアウト) を選択したかを示します。	フィールド	文字列
Global_Language	フローでお客様が使用する言語を示します。 (注) デフォルト値は en-US です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Global_VoiceName	フローで使用する出力録音名を示します。 (注) デフォルト値は [自動 (Automatic)] です。値が、 [自動 (Automatic)] の場合、 Dialogflow は指定されて言語の音声名を選択します。	フィールド	文字列
Handle Type	通話がどのように応答されたかを示します。 <i>short</i> 、 <i>abandoned</i> または <i>normal</i> 。	フィールド	文字列
コールバックあり	顧客がコールバックをリクエストしたかどうかを示します。	メジャー	整数型
Hold Count	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	メジャー	整数型
Hold Duration	通話が保留されていた合計時間。	メジャー	整数型
Inbound Transcript	チャット全体のトランスクリプトまたは受信メールのトランスクリプト。	フィールド	文字列
Is Barged	通話が監視されているかどうかを示します。サポートされている値は 0 と 1 です。1 は、通話が監視されたことを示します。	フィールド	整数型
キャンペーン	コールがキャンペーンコールであったかどうかを示します。	メジャー	整数型
コーチングされている	エージェントがコーチングされているかどうかを示します。	メジャー	整数型
Is Contact Handled	問い合わせがエージェントによって対応されたかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Current Session	セッションがアクティブセッションであるかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、セッションがアクティブであることを示します。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Is Handled By Preferred Agent	問い合わせがエージェントによって対応されたかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型
Is Monitored	通話が監視されたかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	メジャー	整数型
Is Offered	通話がエージェントに提示されたかどうかを示します。サポートされている値は0と1です。1は、通話がエージェントに提示されたことを示します。	メジャー	整数型
Is Outdial	発信通話での問い合わせだったかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	メジャー	整数型
Is Recorded	問い合わせが記録されたかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	フィールド	整数型
Is Recording Deleted	記録が削除されたかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Is Within Service Level		メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	<p>通話がサービスレベルしきい値内かどうかを示すフラグ。サポートされている値は0と1です。</p> <p>各キューのサービスレベルしきい値は、管理者ポータル内の [キュー (Queue)] ウィンドウの [詳細設定 (Advanced Settings)] にあるプロビジョニングモジュールを介してキューを作成、編集した際に構成されます。</p> <p>そのキューに指定されたサービスレベルしきい値内にエージェントに通話が接続されると、通話はサービスレベル内であるとみなされます。このシナリオでは、[サービスレベル内か (Is Within Service Level)] が1に設定されています。</p> <p>キューに入らずに通話が直接エージェントに接続されると (直接転送)、通話はサービスレベル内であるとみなされます。このシナリオでは、[サービスレベル内か (Is Within Service Level)] が1に設定されています。</p> <p>通話対応タイプが <i>[short]</i> または <i>[abandoned]</i> の場合、または通話がオーバーフローに送信された場合、またはキュー時間が、そのキューに指定されたサービスレベルしきい値より長い場合、通話がサービスレベルしきい値を超過したとみなされます。このシナリオでは、[サービスレベル内か (Is Within Service Level)] が0に設定されています。</p> <p>セルフサービスコール (終了タイプ = self_service) では、Is within Service Level も0に設定されます。</p> <p>[サービスレベル内か (Is Within Service Level)] は、通話がエージェントに接続される前、放棄される前またはオーバーフロー前に、最後のキューで計算</p>		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	されます。		
IVR Count	問い合わせが IVR 状態になった回数。	メジャー	整数型
IVR Duration	通話が、IVR 状態だった分単位の時間。	メジャー	整数型
IVR 終了回数	問い合わせが IVR 状態になった回数。	メジャー	整数型
IVR Script ID	IVR を識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR Script Name	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control)] セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Script Tag ID	IVR のフロータグを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR スクリプトタグ名	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control)] セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Summary	IVR 内の問い合わせ数の概要。	フィールド	文字列
Last Callback Status	コールバックののの状態 (成功または未処理のいずれか)。	フィールド	文字列
LCM Contact	リストおよびキャンペーンマネージャ (LCM) 問い合わせ詳細。	フィールド	文字列
Midcall Monitoring Count	通話中に監視が開始された通話数。	メジャー	整数型
モニター終了タイムスタンプ	スーパーバイザがモニタリングを終了したタイムスタンプ。	メジャー	長期
モニターのフルネーム	コールをモニターしているスーパーバイザの名前。	フィールド	文字列
モニタリング期間	コールがモニターされる期間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期
モニタリング エラー カウント	モニタリング エラー イベントの数。	メジャー	整数型
保留カウントのモニタリング	モニタリング保留イベントの場合、カウントが増加します。このカウントは、monitoring-unhold イベントが受信されるまで、callLeg 全体で増加します。	メジャー	整数型
保留時間のモニタリング	モニタリング中にコールが保留される時間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
URIのモニタリング	スーパーバイザの URI	フィールド	文字列
Monitor Status	<p>コールがモニターされているかどうかを示します。モニタリングセッションのステータスは、次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • リクエスト保留中 (Request Pending) : リクエストが送信されました。 • 監視中 (Monitoring) : モニタリングスーパーバイザが電話をピックアップしました。 	フィールド	文字列
タイムスタンプのモニター	スーパーバイザがモニタリングを開始したタイムスタンプ。	メジャー	長期
モニタータイプ	モニタリングのタイプ。	フィールド	文字列
モニターユーザーID	コールをモニターしているスーパーバイザの ID。	フィールド	文字列
ユーザーシステムIDのモニター	コールをモニターしているスーパーバイザの ID。	フィールド	文字列
Monitor Visibility	<p>モニタリングセッションが他のユーザーの管理ポータルに表示されているかどうかを示します。</p> <p>このモニタリングセッションが他のユーザーの管理ポータルに表示されないようにするには、[非表示モードを使用する (Use Invisible Mode)] チェックボックスをオンにします。</p>	メジャー	整数型
Name of Activity	CVA、Play Prompt、Menu、Queue などのアクティビティの名前を表示します。	フィールド	文字列
Number of Opt-outs	特定の日付に特定のキューからオプトアウトしたお客様の問い合わせの数。	メジャー	整数型
Outbound Transcript	発信 E メールの特ランスクリプト。	フィールド	文字列
Outbound Type	通話が着信通話か発信通話を示します。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Outdial Consult Count	アウトダイヤルインタラクション内で コールに何らかのコンサルトがあった 回数。	メジャー	整数型
発信相談 Ep 回数	アウトダイヤルインタラクション内で コールがエントリポイントへのコンサ ルトを行った回数。	メジャー	整数型
発信相談 Ep 時間	発信通話の場合の EP-DN への照会の時 間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期
Outdial CTQ Count	発信通話でのやりとり内で consult-to-queue があったコールの回数。	メジャー	整数型
アウトダイヤルタイプ	アウトダイヤル コールのタイプを示し ます。	フィールド	文字列
Overflow Count	キューでオーバーフローしたコールの 数。	メジャー	整数型
一時停止時間	通話が、停止状態だった時間（ミリ 秒）。	メジャー	整数型
Preferred Agent Name	キュー内のコンタクトにコールバック した優先エージェントの名前。	フィールド	文字列
Preferred Agent System Id	優先エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様 との通話に応答した人の名前。	フィールド	文字列
Previous Agent Session ID	エージェントのログインセッションを 識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Queue ID	やりとりに関連付けられたキューの ID。	フィールド	文字列
Previous Queue Name	やりとりに関連付けられたキューの名 前。	フィールド	文字列
質問と回答	IVR ポストコール調査の一部として回 答された質問の数。	メジャー	整数型
提示された質問	IVR ポストコール調査の一部として顧 客に投稿された質問の合計数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Queue Count	問い合わせが完全に入ったキューの数。	メジャー	整数型
Queue Duration	問い合わせがキューで待機していた秒単位の時間。	メジャー	整数型
Queue To Entrypoint Transfer Count	通話がキューから EP に転送された回数。	メジャー	整数型
Queue To Queue Transfer Count	通話がキューから別のキューに転送された回数。	メジャー	整数型
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Reason		フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>通話を終了する理由。理由は、次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent Ends : 構成した RONA タイムアウト時間内にエージェントが通話に応答しなかった。 • Agent Left : エージェントが通話を終了した。 • Customer Busy 通話した回線がビジーとして検出された。 • Customer Left : お客様が通話を終了した。 • Customer Unavailable お客様の電話番号が登録されていない。 • No Answer From Customer: お客様が構成した RONA タイムアウト時間内に応答しなかった。 • Not Found : Request-URI で指定したドメインにユーザー ID が存在しない。または、Request-URI のドメインがリクエスト受信者が管理するドメインと一致しない。 • Participant Invite Timer Expired : エージェントのデバイスが構成済みタイムアウト時間内に招待または通知できなかったため、通話が終了した。 • Queue Timeout: 通話がキューに入っている時間がキューで構成したタイムアウト時間を超過した。 • RONA Timer Expired: 構成した RONA タイムアウト時間内にエージェントが通話に応答できなかった。 • Interaction cleanup: システムでスタックした問い合わせがシステム自身によってクリーンアップされ 		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bad Request: 無効なシンタックスが原因でサーバーがリクエストを理解できなかった。 • System Admit Failed: システムが着信通話をキューに配置できなかった。 • System Errors : システムエラーにより、通話が終了した。 		
レコード数	コールが記録された回数。	メジャー	整数型
Recording Deleted Timestamp	録音削除された時刻。	メジャー	長期
録音エラー数	録音エラーイベントの数。	メジャー	整数型
Recording File ID	録音ファイルの固有 ID。	フィールド	文字列
Recording File Size	記録されたファイルのサイズを表します。	メジャー	長期
録音場所	会話レコードファイルの場所。	フィールド	文字列
ルーティングタイプ	コンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングタイプ。ルーティングタイプは、skillBasedまたはLongest Available です。	フィールド	文字列
Sequence of Activity	インタラクションが実行した一連のフローアクティビティをカンマで区切った文字列。	フィールド	文字列
[IVR カウントの短縮 (Short in IVR Count)]	IVR 状態の間にコールが短時間で終了したかどうかを示します。コールの開始から計算され、設定された [ショートコールしきい値 (Short Call Threshold)] 内で終了した場合、コールはショートと見なされます。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
ショートインキューカウン ト	パーク状態でコールが短時間で終了したかどうかを示します。コールの開始から計算され、設定された [ショートコールしきい値 (Short Call Threshold)] 内で終了した場合、コールはショートと見なされます。	メジャー	整数型
Silent Monitoring Count	問い合わせが内密に監視された回数。	メジャー	整数型
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が分配されたコールセンターの場所。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Source of Callback	コールバックのソースを示します。 コールバックのソースは、Web、チャット、または IVR です。	フィールド	文字列
Stereo Blob ID	ステレオでの通話の記録を含む Blob の文字列識別子。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル (Facebook および SMS) が統計と共に表示されます。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Sudden Disconnect Count	コールが突然の切断で終了したかどうかを示します。エージェントに接続した後、設定された突然の切断しきい値内でコールが終了した場合、そのコールは突然切断されたと見なされます（タイマーはエージェントの接続時に開始します）。	メジャー	整数型
アンケートが完了しました。	インタラクション中に調査が完了したかどうかを示します。	メジャー	整数型
チームID	チームに割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	エージェントがコンタクトを処理したチームの ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントに割り当てられたID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
終了者		フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>やりとりを終了した人を示します。終了した人は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェント：エージェントがやり取りを終了した。 • お客様：お客様がやり取りを終了した。 • システム：次の理由により、IVRプロセス中または後に、通話が終了した。 <ul style="list-style-type: none"> • 問い合わせをキューに追加中にエラーが発生 • 発信通話フローの新規問い合わせに対するルーティング戦略をフェッチ中にエラーが発生 • キューで問い合わせが待機中にエラーが発生 • 構成済みタイムアウト時間内に待機中の問い合わせをエージェントに割り当て中にエラーが発生 • エージェントに通話をエスカレーション中にエラーは発生 • 接続先フローの問い合わせ引き継ぎ処理に対するルーティング戦略をフェッチ中にエラーが発生 • メディアのエラーが原因でエージェントがオファーを承認後にエージェントに問い合わせを割り当て中にエラーが発生 • 最大 vteam 遷移許容制限を超えたことによるエラー • ブラインド転送アクティビティ中の RONA タイムアウトの特 		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>別なシナリオによるエラー</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部クリーンアップイベント (InteractionCleanup または ContactCleanup) 		
Termination Type	通話の終了方法を指定するテキスト文字列。	フィールド	文字列
Total Monitoring Count	問い合わせが監視された回数。	メジャー	整数型
Total Outdial CTQ Time	発信通話でのやりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計。	メジャー	長期
Total Ringing Duration	セッション中にエージェントが [呼び出し中 (Ringing)] 状態に費やした時間 (ミリ秒)。	メジャー	長期
トランスクリプトは使用できません。	音声テキスト変換が使用可能 (true) か使用不可 (null) かを示します。	メジャー	整数型
Is Transcript Requested	<p>お客様がチャットトランスクリプトを要求しているかどうかを示すフラグ。</p> <p>サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、お客様がチャットトランスクリプトをリクエストしていることを示します。</p>	フィールド	文字列
Transfer Count	エージェントが転送した通話数。	メジャー	整数型
Transfer Error Count	転送に失敗した回数。	メジャー	整数型
Transfer In To Entrypoint Count	エージェントによって EP に転送された通話の回数。	メジャー	整数型
Type of Callback	<p>コールバックのタイプ。</p> <p>コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。</p>	フィールド	文字列
ウィスパーコーチ数	通話中にウィスパーコーチングが開始された回数を示します。	メジャー	整数型
ウィスパーコーチ時間	Coach の開始から終了までの期間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
ウィスパーコーチ失敗数	CoachFailed イベントの数。	メジャー	整数型
Wrapup Code Name	コミュニケーション用にエージェントが指定した後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別する文字列。	フィールド	文字列
Wrapup Duration	やりとり対応後にエージェントが[後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした合計時間。	メジャー	整数型

お客様アクティビティリポジトリ (CAR)

次のセクションでは CAR で集計される標準のフィールドとメジャーについて説明します。

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Activity Count	アクティビティ (CAR) レコードの数。 注：このフィールドの値は常に 1 に設定されます。	メジャー	整数型
Activity Duration	アクティビティの開始から終了までの時間。 注：この値はリアルタイムでは入力されず、アクティビティの完了後に記録されます。	メジャー	整数型
Activity End Timestamp	アクティビティが終了したときのタイムスタンプ。	メジャー	長期
アクティビティ名	フローで実行されるアクティビティの名前。 例：QueueContact_5g0	フィールド	文字列
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Activity Start Timestamp	アクティビティが開始されたときのタイムスタンプ。	メジャー	長期
Activity State	アクティビティの状態を表します。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
アクティビティの種類	フローで実行されるアクティビティのタイプ。 たとえば、 <code>queue-contact</code> と入力します。	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	E メールが通話、チャット、E メールを受信するエンドポイント（番号、E メールまたはチャット対応）。	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするときのログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、E メールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを固有に識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
ANI	通話で提供された ANI の桁数。 (注) 自動番号識別 (ANI) とは、通話の際に発信者の電話番号を電話会社が提供するサービスです。	フィールド	文字列
Call Paused Count	コールが一時停止状態だった回数。	メジャー	整数型
Call Resumed Count	コールが再開された回数。	メジャー	整数型
Callback Request Time	お客様がコールバックを選択した時間。	メジャー	長期
Channel ID	コンタクトに関連付けられているエージェントのチャンネル ID。	フィールド	文字列
Channel Type	メディアチャンネルに割り当てられたメディアタイプ。	フィールド	文字列
Child Contact Id	EP-DN に照会する場合のコールの ID。	フィールド	文字列
Child Contact Type	EP-DN に照会する場合のコールのタイプ。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Consult EntryPoint Id	EP-DNに相談する場合のエントリポイント ID。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Name	EP-DNに相談する場合のエントリポイント名。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint System Id	EP-DNに相談する場合のエントリポイントシステム ID。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
Customer Email Address	お客様の E メールアドレス。	フィールド	文字列
Customer Name	顧客名です。	フィールド	文字列
Destination Queue ID	通話が転送されたキュー ID。	フィールド	文字列
Destination System ID	通話が転送されたキューシステム ID。	フィールド	文字列
DNIS	通話で提供された DNIS の桁数。 (注) ダイヤル番号識別サービス (DNIS) は電話会社のサービスで、発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。	フィールド	文字列
電子メール BCC リスト	電子メールのBCCのリスト。	フィールド	文字列
電子メール本文	電子メールの本文。	フィールド	文字列
CCリストへの電子メール	電子メールのCCのリスト。	フィールド	文字列
E メール本文	電子メールの内容。	フィールド	文字列
電子メールのコンテンツタイプ (Email Content Type)	電子メールのコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの日付	電子メールを受信した日付です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
電子メールの性質	電子メールメッセージが保持を必要としないこと、またはユーザが必要とする限り保持されるが、いつでも削除できることを示します。	フィールド	文字列
電子メールの完全なメッセージ	電子メールの完全なメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者に返信します。	フィールド	文字列
電子メールメッセージが削除されました	削除された電子メールメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージ ID	エラーメッセージを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
電子メールメタデータ	メッセージとその送信に関する詳細を含む、電子メールメッセージに添付された追加情報。	フィールド	文字列
電子メール参照	電子メールの参照。	フィールド	文字列
電子メール返信本文	電子メールへの返信の本文。	フィールド	文字列
電子メール返信コンテンツ	電子メールへの返信のコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者に返信します。	フィールド	文字列
電子メール送信フラグ	電子メールが送信されたかどうかを示すフラグ。	フィールド	文字列
メールの件名	メールの件名。	フィールド	文字列
電子メールリスト	電子メールの受信者のリスト。	フィールド	文字列
Entrypoint ID	エントリポイント (EP) に割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Entrypoint Name	Webex Contact Center システムでのお客様との通話を割り当てる EP の名前です。1 つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号を特定の EP に関連付けることができます。通話が EP にある間、IVR 通話処理が実行されます。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Entrypoint System ID	EP に割り当てられた ID。	フィールド	文字列
失敗したコールバック再試行回数	コールバックの再試行が失敗した回数。	フィールド	文字列
Is Current Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Outdial	アクティビティが発信通話中に発生したかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
IVR Script ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR Script Name	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control)] セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Script Tag ID	IVR のタグを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR スクリプトタグ名	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control)] セクションのフロー名。	フィールド	文字列
Next State	これが現在のアクティビティではない場合、このフィールドには、次のアクティビティの状態が表示されます。	フィールド	文字列
一時停止時間	通話が、IVR 状態だった分単位の時間 (ミリ秒)。	メジャー	整数型
Preferred Agent Name	優先エージェントの名前。	フィールド	文字列
優先エージェントシステム ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。	フィールド	文字列
前のエージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
前のチャンネル	前のチャンネルの ID	フィールド	文字列
Previous Queue ID	前のキューの ID	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Previous Queue Name	前のキューの ID	フィールド	文字列
Previous State	このフィールドには、前のアクティビティの状態が表示されます。	フィールド	文字列
Queue ID	キューに割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Queue Name	エージェントの対応を待っている間、通話を保留にするキューの名前。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列
Queue System ID	キューに割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期
Record Unique ID	このアクティビティレコードを識別する一意の文字列。	フィールド	文字列
ルーティングタイプ	コンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングタイプ。ルーティングタイプは、skillBased または Longest Available です。	フィールド	文字列
Second Agent Endpoint (DN)	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントのエンドポイントです。	フィールド	文字列
Second Agent ID	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントの ID です。	フィールド	文字列
Second Agent Name	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントの名前です。	フィールド	文字列
Second Agent Session ID	これは、転送の場合など、2 番目のエージェントのエージェントセッション ID です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Second Channel ID	このフィールドは、転送の場合など、2番目のエージェントのチャンネル ID です。	フィールド	文字列
Second Team ID	このフィールドには、2番目のチームの名前が表示されます。	フィールド	文字列
Second Team Name	このフィールドには、2番目のチームの ID が表示されます。	フィールド	文字列
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 (注) 通話が発呼者に接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が発呼されるコールセンターの拠点。 (注) 通話が発呼者に接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 (注) 通話が発呼者に接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Source of Callback	コールバックのソースを示します。 コールバックのソースは、Web、チャット、または IVR です。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル (Facebook および SMS) が統計と共に表示されます。	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。 (注) 通話が発呼者に接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Team System ID	チームに割り当てられた ID。 (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
tenantId	テナントに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
終了の理由	通話を終了する理由。理由は、次のいずれかになります。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントの退勤 • お客様は忙しい • 顧客離れ • 顧客対応不可 • Not Found • 参加者の招待タイマーが期限切れになりました。 	フィールド	文字列
Transferred to Queue	コールが転送されたキュー名。	フィールド	文字列
Transfer Type	ブラインド転送やコンサルト転送などの転送の種類。	フィールド	文字列
Type of Callback	コールバックのタイプ。コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。	フィールド	文字列
Wrapup Code Name	コミュニケーション用にエージェントが指定した後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別する文字列。	フィールド	文字列

ASR と AAR の標準フィールドとメジャー

エージェントセッションリポジトリ (ASR)

次のテーブルでは、ASR で集計される標準フィールドについて説明します。



Note [切断数 (Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されておらず、ASR では入力されません。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Agent Channel ID	エージェントがログインしているメディアチャンネルに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	Eメールが通話、チャット、Eメールを受信するエンドポイント (番号、Eメールまたはチャット対応)。	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするとき使用するログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、Eメールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Skills	語学力や製品の専門知識など、エージェントのスキル。 この列には、対応するスキルプロファイルにマッピングされた複数のスキルが表示されます。表示方式は、 <code>skill_name1=skill_value1</code> 、 <code>skill_name2=skill_value2</code> です。	フィールド	オブジェクト
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent To Agent Transfer Count	相談後にエージェントが別のエージェントに着信問い合わせを転送した回数。	メジャー	整数型
Agent Transfer To Queue Request Count	エージェントがキューに転送するようリクエストした回数 (着信通話時のみ)。	メジャー	整数型
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態になった回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Blind Transfer Count	はじめに相談しないでエージェントが転送した回数。	メジャー	整数型
Call Back Count	完了したコールバック数。	メジャー	整数型
Channel ID	テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプのチャンネル ID。	フィールド	文字列
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	フィールド	文字列
Conference Count	エージェントが発信者と別のエージェントと電話会議を開始した回数（受信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Connected Count	エージェントが [接続済み (Connected)] 状態になった回数。つまり、セッション中にお客様と話し中だった回数（着信時のみ）。	メジャー	整数型
Consult Answer Count	エージェントが相談リクエストに応じた回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Consult Count	エージェントが別のエージェントに相談した回数（着信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Consult Request Count	エージェントが相談をリクエストした回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Answered Count	コールレグの EP-DN に応答された通話数。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Answered Duration	コールレグの EP-DN への相談の応答時間。	メジャー	長期
Consult To EntryPoint Requested Count	コールレグの EP-DN フィールドに相談がリクエストされた回数。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Requested Duration	コールレグの EP-DN への相談のリクエスト期間。	メジャー	長期
CTQ Answer Count	エージェントが <code>consult-to-queue</code> リクエストに応じた回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
CTQ Count	セッション中の <code>consult-to-queue</code> 数。	メジャー	整数型
CTQ Request Count	エージェントが <code>consult-to-queue</code> リクエストを開始した回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Current State	エージェントの現在の状態。	フィールド	文字列
Disconnected Count	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	メジャー	整数型
Disconnected Hold Calls Count	エージェントセッション中に保留にした通話が切断された回数。	メジャー	整数型
Email Handled Count	チャンネルタイプを E メールとして処理した E メール数。	メジャー	整数型
Email Wrapup Count	エージェントが E メール後処理状態だった時間。	メジャー	整数型
Historical Update Timestamp	履歴プロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期
Hold Count	通話を保留にした回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Is Current Session	セッションがアクティブであるかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、セッションがアクティブであることを示します。	メジャー	整数型
Login Timestamp	エージェントがログインした時間。	メジャー	長期
Logout Timestamp	エージェントがログアウトした時間。	メジャー	長期
Multi Media Profile Type	エージェント用に設定されたブレンドプロファイルのタイプ。 ブレンドされたプロファイルタイプは、[ブレンド (Blended)]、[ブレンドリアルタイム (Blended Real-time)]、[排他 (Exclusive)] です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Not Responded Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。	メジャー	整数型
Outdial Agent To Agent Transfer Count	エージェントが別のエージェントに転送した回数（発信通話時のみ）	メジャー	整数型
Outdial Agent Transfer To Queue Request Count	エージェントがキューに転送するようリクエストした回数（発信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Outdial Blind Transfer Count	エージェントが、最初の相談なしに着信通話を転送した回数。	メジャー	整数型
Outdial Conference Count	発信通話中に、エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議通話を確立した回数。	メジャー	整数型
Outdial Connected Count	発信通話中にエージェントが [接続済み (Connected)] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Outdial Consult Answer Count	エージェントが相談リクエストに応じた回数（発信通話時）。	メジャー	整数型
Outdial Consult Count	エージェントが別のエージェントと相談した回数（発信通話のみ）	メジャー	整数型
Outdial Consult Request Count	エージェントが相談リクエストを開始した回数（発信通話時）	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Answered Count	Outdial Consult To EntryPoint に対して応答された通話数。	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Answered Duration	Outdial Consult To EntryPoint の応答通話の合計時間。	メジャー	長期
Outdial Consult To EntryPoint Requested Count	Outdial Consult To EntryPoint のリクエストの総数。	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Requested Duration	Outdial Consult To EntryPoint のリクエストの合計期間。	メジャー	長期
Outdial Consult Answer Duration	エージェントが問い合わせを行い、コールを別のエージェントに転送するために要した合計時間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Outdial Count	エージェントがセッション中に電話を発信した回数。	メジャー	整数型
Outdial CTQ Answer Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストの応答に費やした回数。	メジャー	整数型
Outdial CTQ Request Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数。	メジャー	整数型
Outdial Hold Count	通話を保留にした回数（発信通話時）。	メジャー	整数型
Outdial Not Responded Count	発信リクエスト中に、エージェントに接続できなかった問い合わせ数。	メジャー	整数型
Outdial Ringing Count	エージェントが発信通話を開始したが、その通話がまだ接続されていないことを示す [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態にエージェントがなった回数。	メジャー	整数型
Outdial Transfer Count	セッション中にエージェントが発信通話を転送した回数。	メジャー	整数型
Outdial Wrapup Count	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Reason	<p>エージェントがログアウトした理由。ログアウトの理由は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントがログアウト：エージェントデスクトップでエージェントが[ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックした。 • スーパーバイザによるログアウト：スーパーバイザがエージェントをログアウトした。 • 管理者によるログアウト：管理者がエージェントをログアウトした。 • システムによるログアウト：分以上のネットワークの中断（管理者がシステムのタイムアウト期間を別の値に設定していない場合）によりエージェントがログアウトされた。 • ヘルプデスクによるログアウト：Cisco Webex Contact Center Operations または技術サポートが開始したコマンドにตอบสนองして、システムがエージェントをログアウトした。 • 古いエージェントのログアウト：定期的に行われる古いエージェントセッションのクリーニングタスクによりエージェントがログアウトされた。 	フィールド	文字列
Ringing Count	このセッションでエージェントが呼び出し中状態になった回数（着信のみ）	メジャー	整数型
Session Count	エージェントセッション数。	メジャー	整数型
サイト ID	<p>コールセンターの場所に割り当てられたID。</p> <p>Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。</p>	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル（Facebook および SMS）が統計と共に表示されます。 フィルタ: チャンネルタイプ フィールド: ソーシャル 用途: 行セグメント	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	チームに割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントの一意の識別 ID。	フィールド	文字列
合計応答可能時間	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態で費やした合計時間 (ミリ秒)。	メジャー	長期
合計会議時間	エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議に費やした時間 (ミリ秒、受信通話時のみ)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
合計接続時間	エージェントが接続状態で費やした時間（ミリ秒）。つまり、セッション中にお客様と話し中だった時間（着信時のみ）。	メジャー	長期
合計相談応答時間	エージェントが相談リクエストに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計相談時間	エージェントが相談リクエストに回答または行うのに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計相談リクエスト時間	エージェントが相談リクエストを行うのに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計 CTQ 応答時間	エージェントからの <code>consult-to-queue</code> リクエストの応答に費やした時間（ミリ秒、着信通話時のみ）。	メジャー	長期
合計 CTQ 期間	やりとり内で <code>consult-to-queue</code> に費やした時間の合計（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計相談リクエスト時間	エージェントからの <code>consult-to-queue</code> リクエストを行うに費やした時間（ミリ秒、着信通話時のみ）。	メジャー	長期
合計保留時間	保留に費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計待機期間	エージェントが [アイドル (Idle)] 状態になった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計未応答時間	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態で費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計発信会議時間	発信通話中に、エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議に費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信接続時間	発信通話中にエージェントが [接続済み (Connected)] 状態で費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
合計発信相談応答時間	エージェントが相談リクエストに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信相談時間	エージェントが相談リクエストに応答または行うのに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信相談リクエスト時間	エージェントが相談リクエストを行うのに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信 CTQ 応答時間	発信通話対応中にエージェントからの consult-to-queue リクエストの応答にエージェントが費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信 CTQ リクエスト時間	発信通話対応中にエージェントからの consult-to-queue リクエストを行うのにエージェントが費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信保留時間	通話が保留されていた時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信未応答時間	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態で費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信呼び出し時間	エージェントが発信通話を開始したが、その通話がまだ接続されていないことを示す [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態にエージェントがなった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信後処理時間	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
Total Ringing Duration	セッション中にエージェントが [呼び出し中 (Ringing)] 状態に費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計後処理時間	コール後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になっていた時間（ミリ秒単位、着信通話のみ）。	メジャー	長期
Wrapup Count	通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になったエージェント数。	メジャー	整数型

エージェントアクティビティリポジトリ (AAR)

次のテーブルでは、AAR で集計される標準フィールドについて説明します。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Activity Count	アクティビティの数。	メジャー	整数型
Activity Duration	エージェントのアクティビティが開始してから終了するまでの時間。 注：この値はリアルタイムでは入力されず、アクティビティの完了後に記録されます。	メジャー	整数型
Activity End Timestamp	エージェントのアクティビティが終了した時間。	メジャー	長期
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Activity Start Timestamp	エージェントのアクティビティが開始した時間。	メジャー	長期
アクティビティの状態	エージェントのアクティビティの状態。 例: Connected、Idle、Available、Ringingなど	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	E メールが通話、チャットまたはE メールを受信するエンドポイント（応答する電話番号、E メールまたはチャット）。 例：+9189797990	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするときのログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、E メールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Skills	エージェントに関連付けられたスキル。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Call Back Type	コールバックのタイプ。コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。	フィールド	文字列
Channel ID	テレフォニー、E メール、チャットなどのチャンネルタイプのチャンネル ID。 注：エージェントに同じタイプの複数のチャンネルが割り当てられている場合、各チャンネルには一意の ID が割り当てられます。	フィールド	文字列
Channel Type	テレフォニー、E メールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	フィールド	文字列
Child Contact Id	子インタラクション ID は、EP-DN への照会がある各コールの後続のログです。	フィールド	文字列
Child Contact Type	相談のタイプを決定します。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Id	EP-DN に相談する場合のエントリポイント ID。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Name	EP-DN に相談する場合のエントリポイント名。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint System Id	EP-DN に相談する場合のエントリポイントシステム ID。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを特定する固有の識別子。	フィールド	文字列
Email Handled Count	チャンネルタイプを E メールとして処理した E メール数。	メジャー	整数型
Email Wrapup Count	エージェントが E メール後処理状態だった時間。	メジャー	整数型
Idle Code ID	アイドルコードを識別する文字列。	フィールド	文字列
Idle Code Name	アイドルコードの名前。	フィールド	文字列
Idle Code System ID	アイドルコードを識別するシステム生成 ID。	フィールド	文字列
Is Current Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Is Login Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Logout Activity	このアクティビティがログアウトアクティビティだったかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Outdial	アクティビティが発信通話中に発生したかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型
Multi Media Profile Type	エージェント用に構成されたブレンドプロファイルのタイプを示します。ブレンドされたプロファイルタイプは、[ブレンド (Blended)]、[ブレンドリアルタイム (Blended Real-time)]、[排他 (Exclusive)] です。	フィールド	文字列
Outbound Type	通話が発信か、着信かの方向タイプを識別。	フィールド	文字列
Queue ID	キューを識別する文字列。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Queue Name	キューの名前を識別する文字列。	フィールド	文字列
Queue System ID	キューを識別する文字列。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Realtime Update Timestamp	エージェントのアクティビティレコードが更新された最後のタイムスタンプ。	メジャー	長期
Record Unique ID	このアクティビティレコードを識別する一意の文字列。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル（Facebook および SMS）が統計と共に表示されます。 フィルタ: チャンネルタイプ フィールド: ソーシャル 用途: 行セグメント	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	チームに割り当てられた ID。 Note 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントの一意の識別 ID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Wrapup Code Name	やりとりに対してエージェントが割り当てた後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別するシステム生成の文字列。	フィールド	文字列

エージェントの状態

表 11: エージェントの状態

状態	説明
available	エージェントがルーティングされた問い合わせリクエストを受け入れ応答する準備ができている場合に生成されます。エージェントがサインインしたら、ドロップダウンリストで [応答可能 (Available)] を選択し、音声通話、チャット、Eメールそしてソーシャルメッセージでの会話リクエストをに応じます。
available-consulting	[応答可能 (Available)] 状態の接続先エージェントが相談リクエストを受け入れ、通話に追加した際に生成されます。
AvailableConsultReserved	エージェントへの相談リクエストが開始され、接続先エージェントが [応答可能 (Available)] 状態の場合に生成されません。
conference-done	電話会議終了時に生成されます。この状態は、相談リクエストを開始したエージェントと通話を受信したエージェントの両方に生成されます。 [会議終了 (Conference Done)] 状態は、接続先エージェントが会議通話から退出してから、会議リクエストを開始したエージェントが [再開 (Resume)] をクリックしてお客様の保留を解除するまで表示されます。
conferencing	電話会議の進行中に生成されます。
connected	エージェントがリクエストを受け入れ、お客様に接続された際に生成されます。
connected-consulting	接続先エージェントが相談リクエストに応じて、相談通話が接続された際に生成されます。
ConnectedConsultReserved	相談リクエストがメディアに転送され、相談通話を開始する通話関連操作が実行された際に生成されます。

状態	説明
consult-done	相談通話が終了した際に生成されます。この状態は、相談リクエストを開始したエージェントと相談されたエージェントの両方に生成されます。 [相談終了 (Consult Done)] 状態は、接続先エージェントが相談通話を終了して、相談リクエストを開始したエージェントが [再開 (Resume)] をクリックしてお客様の保留を解除するまで表示されます。
consulting	相談通話の進行中に生成されます。
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	consult-to-queue リクエストが開始され、接続先エージェントがキューで待機している相談通話に応答可能な際に生成されます。
hold-done	エージェントが保留中のコールを削除し、コールが進行中に戻されたときに生成されます。
idle	エージェントがサインインしたが、ルートされたリクエストに対応できない場合に生成されます。エージェントがデスクトップにサインインする際、状態はデフォルトで [アイドル (Idle)] に設定されます。
idle-consulting	[アイドル (Idle)] 状態の接続先エージェントが相談リクエストを受け入れ、通話に追加した際に生成されます。
IdleConsultReserved	エージェントへの相談リクエストが開始され、接続先エージェントが [アイドル (Idle)] 状態の場合に生成されます。
logged-out	エージェントがデスクトップからサインアウトする際に生成されます。
not-responding	エージェントがルートされた問い合わせリクエストに応答せず、 [RONA] 状態になった際に生成されます。
on-hold	エージェントが [保留 (Hold)] ボタンをクリックしてお客様を保留にする際に生成されます。タイマーの横に [通話保留中 (Call on Hold)] 状態が表示されます。 [再開 (Resume)] をクリックすると、保留を解除できます。
ringing	着信通話のポップオーバーがデスクトップの右下端に表示された際に生成されます。
wrapup	お客様との会話中に、エージェントが [終了 (End)] 、 [転送 (Transfer)] または [送信 (Send)] ボタンをクリックした際に生成されます。後処理の理由が送信されるまで、 [後処理 (Wrap-up)] 状態が表示されます。

コール状態

状態	説明
vt-transfer	エージェントがブラインド転送を通じてエントリポイントまたはキューに通話を転送した後に生成されます。
skillUpdate	管理ポータルがエージェントのスキルプロファイルまたはスキルの更新について通知するときに生成されます。

コール状態

表 12: Analyzer イベントシーケンス

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																			
		new	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-lting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring	wrapup-done	update
no contact	No interaction with the customer	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
new	New interaction starts with the customers	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	
ivr-connected	ivr instance is connected	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	
ivr-done	ivr instance is completed	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	
parked	Call is kept in parked state	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																		
		new	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-lting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring-ended	wrapup
connect	New call starts with the customer	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
connected	Call in-progress with the customer	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
on-hold	Call is on-hold with the customer	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
hold-done	Call is put back to in-progress state from on-hold state	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
consulting	Call is put in consulting state	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
consu-lt-done	Call is put back to in-progress state from consulting state	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y

各リポジトリで利用可能なレコードタイプ

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																			
		new	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-lting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding-started (開始)	transf-erred	monit-oring-requested	moni-toring-started	moni-toring-ended	wrapup	update
confer-encing	Call is put in conference state	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	
confer-ence-done	Call is put back to in-progress state from conference state	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
ended	Call with the customer is ended	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	
recor-ding-started (開始)	Call recording started	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	
transf-erred	Call is transferred	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	
moni-toring-requested	Call monitoring is requested	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y	
moni-toring-started	Call monitoring is started	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y	

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																		
		new	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-ting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring	wrapup-done
moni-toring-done	Call monitoring is ended	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
wrapup-done	Wrapup done by the agent	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
アップデート-csr-attributes	アップデート-csr-attributes	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

通話理由コード

表 13: 通話理由コード

理由コード	理由	説明
400	Bad Request	シンタックスが正しくないため、サーバーはリクエストを理解できないことを示します。
401	Unauthorized	要求にはユーザー認証が必要です。
403	Forbidden	サーバーは要求を認識しましたが、実行を拒否しています。承認は無効です。リクエストを繰り返さないでください。
404	Not Found	ユーザー ID が Request-URI で指定されたドメインに存在しないか、Request-URI のドメインが、要求の受信者によって処理されるドメインのいずれにも一致しないことを示します。

理由コード	理由	説明
405	Method Not Allowed	Request-Lineで指定されたメソッドは認識されていますが、Request-URIで指定されたアドレスでは許可されていないことを示します。応答には、示されたアドレスの有効なメソッドのリストを含む Allow ヘッダーフィールドが含まれている必要があります。
406	Not Acceptable	リクエストが特定したリソースは、送信された要求内の Accept ヘッダーフィールドが許容しないコンテンツ特性を持つ応答エンティティを生成することを示します。
407	Proxy Authentication Required	このコードは、401 (Unauthorized) と似ていますが、クライアントが最初にプロキシで自分自身を認証する必要があることを示しています。
408	Request Timeout	サーバーは、管理者が設定したタイムアウト時間内に応答を生成できないことを示しています。
410	Gone	要求されたリソースがサーバーで使用できず、転送アドレスが不明なことを示しています。
413	Request Entity Too Large	要求エンティティの本文がサーバーが処理できる値を超えているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。サーバーは、クライアントが要求を続行できないように接続を切る場合があります。
414	Request-URI Too Long	request-URI がサーバーが処理できる値を超えているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
415	Unsupported Media Type	要求されたメソッドについて、要求のメッセージ本文の形式がサーバーでサポートされていないために、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
416	Unsupported URI Scheme	Request-URI の URI のスキームがサーバーで認識されないために、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
420	Bad Extension	Proxy-Require または Require ヘッダーフィールドで指定されたプロトコル拡張が、サーバーで認識できないことを示しています。

理由コード	理由	説明
421	Extension Required	要求を処理するため、User Agent Server (UAS) が特定の拡張を必要としています。拡張が要求内のサポートされるヘッダーフィールドにリストされていないことを示しています。
423	Interval Too Brief	要求したリソースの有効期限切れ時間が短すぎるため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。レジストラがこの応答を使用すると、Contact ヘッダーフィールドの有効期限切れ時間が短すぎる登録を拒否できます。
480	Temporarily Unavailable	ユーザーのエンドシステムに正常に接続されていますが、ユーザーがログインしていない場合や [Do not Disturb] 機能がオンになっている場合などユーザーが対応可能状態ではないことを示しています。
481	Call/Transaction Does Not Exist	UASが既存のダイアログまたはトランザクションと一致していない要求を受信したことを示しています。
482	Loop Detected	サーバーがループを検出したことを示しています。
483	Too Many Hops	要求に値が0のMax-Forwardsヘッダーフィールドが含まれているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
484	Address Incomplete	Request-URIが不完全です。追加情報は、理由句で提供する必要があります。
485	Ambiguous	Request-URIが不明瞭です。
486	Busy here	ユーザーのエンドシステムに正常に接続されていますが、ユーザーがこのエンドシステムで積極的に通話に対応していないか、通話に対応できないことを示しています。
487	Request Terminated	BYEまたはCANCEL要求が要求を終了したことを示しています。
488	Not Acceptable Here	理由コード606 (Not Acceptable) と同じ意味の応答ですが、Request-URIが指定した特定のリソースだけに適用され、要求が成功する場合もあります。

理由コード	理由	説明
491	Request Pending	同じダイアログ内で保留中の要求がある UAS が要求を受け入れたことを示します。
493	Undecipherable	受信者が適切な暗号解読キーを保持していないか提供されない暗号化された Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) 本文を含む UAS が要求を受け入れたことを示します。
500	Server Internal Error	サーバーで、要求の処理を妨げる予期しない状態が発生しました。
501	Not Implemented	サーバーが、要求を処理するために必要な機能をサポートしていないことを示します。
502	Bad Gateway	ゲートウェイまたはプロキシとして機能しているサーバーが、要求を処理するためにアクセスしたダウンストリームサーバーから無効な応答を受信したことを示します。
503	Service Unavailable	一時的なサーバーのオーバーロードまたはメンテナンスのために、サーバーが一時的に要求を処理できないことを示します。
504	Server Time-out	サーバーが要求を処理するためにアクセスした外部サーバーから時間内に応答を受信しなかったことを示します。
505	Version Not Supported	サーバーが、要求で使用された SIP プロトコルのバージョンをサポートしていないか、サポートを拒否したことを示します。
513	Message Too Large	メッセージの長さが許容範囲を超えたためサーバーが要求を処理できないことを示します。
600	Busy Everywhere	ユーザーのエンドシステムに正常に接続しましたが、ユーザーがビジー状態、または現在通話に応答したくない状態を示します。
603	Decline	ユーザーのマシンに正常に接続しましたが、ユーザーが参加したくないまたは参加できないことを示します。
604	Does Not Exist Anywhere	Request-URI で示されたユーザーがどこにも存在しないことを示します。

理由コード	理由	説明
606	Not Acceptable	ユーザーのエージェントに正常に接続しましたが、要求したメディア、帯域幅、アドレス指定形式などのセッション説明の一部が受け入れられなかったことを示します。
mCCG	Timeout at mCCG	タイムアウトは、音声コントローラが予九を依存サービスに送信したが、指定時間内に応答を受信しなかった場合に発生します。

通話進行分析 (CPA) - 状態検出理由

CPA は、ビジー状態やオペレーターの傍受など通話進行を検出し、通話接続後に通話を分析するために使用されます。通話の進行状態は、次の理由に起因する可能性があります。

- 接続前の理由
 - ビジー1：呼び出された回線がビジーとして検出されます。
 - ビジー2：呼び出された回線がビジーとして検出されます。
 - no_answer/no-answer：呼び出された回線が応答しませんでした。
 - no_ringback/no-ringback：回線でリングバックを受信していません。
 - sit_no_circuit/sit-no-circuit：呼び出された回線の Special Information Tones (SIT) で回線が検出されませんでした。
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept：呼び出された回線の SIT でオペレーターの傍受トーンが検出されませんでした。
 - sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit：呼び出された回線の SIT で空き回線トーンが検出されませんでした。
 - sit_reorder/sit-reorder：呼び出された回線の SIT でリオーダートーンが検出されませんでした。
- 接続後の理由
 - voice：呼び出された回線で音声を検出されませんでした。
 - answering_machine/answer-machine：呼び出された回線で留守番電話機が検出されませんでした。
 - cadence_break/cadence-break：ケイデンスブレイクが原因で呼び出された回線への接続が失われました。
 - ced：呼び出された回線でファックス機またはモデムが検出されました。
 - cng：呼び出された回線でファックス機またはモデムが検出されました。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。