



Cisco Webex Contact Center アナライザユーザガイド

初版：2020年12月2日

最終更新：2022年12月20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。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

定型 このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。定型 マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハードコピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所と電話番号は、当社の Web サイト www.cisco.com/jp/go/offices をご覧ください。

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに :

はじめに	vii
変更履歴	vii
このマニュアルについて	x
アナライザ対象者	xi
関連資料	xi
表記法	xi
通信、サービス、およびその他の情報	xii
マニュアルに関するフィードバック	xii

第 1 章

概要	1
Webex Contact Center アナライザ	1
システム要件	1
Webex Contact Center Analyzer にアクセスする	2
アクセス制御	2
Analyzer のタイトルバーのボタン	4
しきい値アラート	5
タイムゾーン (Time zone)	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
レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する	11
ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス	11

第 2 章

可視化	13
可視化の実行	14
ストック レポート	16

ビジネス指標	16
使用状況レポート	16
履歴レポート	17
エージェント レポート	17
エージェント トレース	50
補助レポート	56
コンタクトセンターの概要	59
マルチメディア レポート	63
チーム & キュー統計	87
ライセンス使用状況レポート	89
コールバックレポート	93
リアルタイムレポート	95
エージェント レポート リアルタイム	96
コンタクトセンターの概要 - リアルタイム	111
マルチメディア レポート リアルタイム	115
チームおよびキューの統計 - リアルタイム	128
移行レポート	129
放棄コール アクティビティ (詳細) レポート	129
エージェント コール (要約) レポート	130
エージェント (詳細) レポート	131
エージェント(要約)レポート	133
アプリケーション (要約) レポート	134
ウィンドウ期間別の CSQ アクティビティレポート	135
CSQ エージェント (要約) レポート	136
CSQ 全フィールド レポート	137
マルチチャネル エージェント サマリー	138
レポートのカラム幅の変更	139
可視化の一部へのドリルダウン	139
可視化属性の変更	140
可視化出力形式の変更	141
可視化の作成の概要	142

可視化の作成	144
複合可視化の作成	149
実際の値を表示する可視化の作成	150
拡張フィールドの作成	151
共有された拡張フィールドの削除	151
拡張フィールドの共有	152
メジャーの数式の選択	152
フィルタの定義	153
フィールドを使用するフィルタ	153
メジャーを使用するフィルタ	154
実行モードでのフィルタ	155
プロフィール変数に基づく数式の作成	156
共有数式の作成と使用	157
共有数式の作成	157
共有数式の編集	157
共有数式の削除	157
可視化タイトルの作成とフォーマット	158
表のフォーマット	158
プロフィール変数のフォーマット	159
[間隔] フィールドの日付形式の変更	159
チャートのフォーマット	160
可視化名の編集	161
レポートサマリのカスタマイズ	161
表レベルのサマリ	163
グループレベルのサマリ	163
エージェント詳細レポートのレポートサマリ	163
レポートテンプレートのエクスポート	164
レポートテンプレートのインポート	165

ストック レポート ダッシュボードの表示	168
ビジネス指標	168
放棄された連絡先	168
履歴レポート	170
エージェント レポート	170
コンタクトセンターの概要	171
リアルタイムレポート	171
ダッシュボードの設計	171

第 4 章**変数 173**

変数の作成、編集、表示、および削除	173
-------------------	-----

付録 A :**各リポジトリで利用可能なレコードのタイプ 175**

標準 CSR および CAR フィールドとメジャー	176
顧客セッションリポジトリ (CSR)	176
顧客アクティビティリポジトリ (CAR)	176
標準 ASR および AAR フィールドとメジャー	176
エージェントセッションリポジトリ (ASR)	176
エージェントアクティビティリポジトリ (AAR)	177
エージェントの状態	177
コール状態	179
コール理由コード	182



はじめに

- [変更履歴](#) (vii ページ)
- [このマニュアルについて](#) (x ページ)
- [アナライザ対象者](#) (xi ページ)
- [関連資料](#) (xi ページ)
- [表記法](#) (xi ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (xii ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (xii 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。

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
キューサービスレベル内の合計 (Total) の説明を更新	キューサービスレベル (75 ページ)	2023 年 4 月
システム要件のセクションを更新し、Microsoft Windows 11 のサポートを追加しました。	システム要件 (1 ページ)	2022 年 7 月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
移行レポートを説明するトピックを追加しました。	放棄コール アクティビティ (詳細) レポート (129 ページ) エージェント コール (要約) レポート (130 ページ) エージェント (詳細) レポート (131 ページ) エージェント(要約)レポート (133 ページ) アプリケーション (要約) レポート (134 ページ) ウィンドウ期間別のCSQアクティビティレポート (135 ページ) CSQエージェント (要約) レポート (136 ページ) CSQ 全フィールド レポート (137 ページ) マルチチャネル エージェント サマリー (138 ページ)	2022 年 4 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 (177 ページ)	2022 年 4 月
次の場所で入手できるサージ防止統計レポートに関するトピックを追加しました。 レポート > 在庫レポート > 履歴レポート > 在庫レポート > Contact Center 概要	サージ保護統計 (62 ページ)	2022 年 2 月
可視化の作成または編集中に、[間隔] フィールドのデフォルトの mm/dd/yyyy 日付形式を編集すること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 (159 ページ)	2022 年 2 月
表形式のレポートで列幅を保持するための情報を追加しました。	レポートのカラム幅の変更	2021 年 12 月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
右記のトピックを追加	ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス (11 ページ) レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する (11 ページ)	2021 年 10 月 t136
右記のトピックを追加	エージェントが利用可能なカードリアルタイム (111 ページ) キューカードリアルタイムの連絡先 (113 ページ)	2021 年 9 月
右記のトピックを追加	レポートテンプレートのエクスポート (164 ページ) レポートテンプレートのインポート (165 ページ)	2021 年 6 月
右記のレポートを追加	<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 (84 ページ) • ポストコール調査統計レポート (86 ページ) 	2021 年 4 月
右記のトピックを追加	<ul style="list-style-type: none"> • タイムゾーン (Time zone) (7 ページ) 	2021 年 2 月
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> • IVR および CVA ダイアログフローレポート (81 ページ) • キューのオプトアウトレポート (82 ページ) • Acqueon レポートを使用した OEM 統合 (49 ページ) • コールバックレポート (93 ページ) 	2020 年 11 月
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> • アクセス制御 (2 ページ) 	2020 年 9 月
右記のトピックを追加。	<ul style="list-style-type: none"> • しきい値アラート (5 ページ) 	2020 年 8 月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> 履歴 - コンタクトセンターの概要 (59 ページ) 履歴 - チーム & キュー統計 (87 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 (111 ページ) リアルタイム - チームおよびキューの統計 - リアルタイム (128 ページ) ソーシャルチャネル別のエージェントの詳細 (25 ページ) ビジネス指標 (16 ページ) ライセンス使用状況レポート (89 ページ) 	2020 年 7 月
右記のトピックまたはレポートを更新。	<ul style="list-style-type: none"> 可視化の作成 (144 ページ) 複合可視化の作成 (149 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) エントリポイント連絡先ボリューム - CAR (70 ページ) Analyzer のタイトルバーのボタン (4 ページ) エージェント統計情報リアルタイム (110 ページ) チームの詳細 (61 ページ) 連絡先の理由 (65 ページ) チームの詳細リアルタイム (113 ページ) 	2020 年 7 月
マニュアル初回リリース。		2019 年 7 月

このマニュアルについて

このガイドでは、Webex Contact Center アナライザを使用する方法について説明します。

アナライザ対象者

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実行するユーザを対象としています。アナライザは、ユーザーアナリストの運用データを抽出して提示し、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決定します。

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
太字フォント	<p>太字は、ユーザエントリ、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名などのコマンドを表します。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。 • [終了 (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"> • 新しい用語の紹介します。 <p>例：スキルグループは、同種のスキルを共有するエージェントの集合です。</p> • 重要な情報を強調します。 <p>例：数字の命名規則は使用しないでください。</p> • 値を指定する必要がある引数を示します。 <p>例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</p> • タイトルを示します。 <p>例：エージェントデスクトップ ユーザガイドを参照してください。</p>

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次を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中に表示されるテキストや、システムが表示する情報。 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、[シスコサービス](#)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、[シスコ サポート](#)にアクセスしてください。
- 安全なアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーク、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。

Cisco バグ検索ツール

[バグ検索ツール \(BST\)](#) は、シスコのバグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する Web ベースのツールです。このシステムは、シスコの製品およびソフトウェアの欠陥と欠陥の詳細なリストを保持しています。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

このマニュアルに関するご意見は contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com へお寄せください。



第 1 章

概要

- [Webex Contact Center アナライザ](#) (1 ページ)
- [システム要件](#) (1 ページ)
- [Webex Contact Center Analyzer にアクセスする](#) (2 ページ)
- [アクセス制御](#) (2 ページ)
- [Analyzer のタイトルバーのボタン](#) (4 ページ)
- [しきい値アラート](#) (5 ページ)
- [タイムゾーン \(Time zone\)](#) (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)
- [レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する](#) (11 ページ)
- [ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス](#) (11 ページ)

Webex Contact Center アナライザ

Webex Contact Center アナライザは、複数のデータソースおよびシステムからリアルタイムデータと履歴データを採取して、データの特定のビジネスビューを生成します。アナライザはトレンドを視覚的に表示するため、パターンを識別し、継続的な改善のための見通しを得るのに役立ちます。

アナライザの標準の可視化は、ビジネスデータを従来の業務メトリクスに関連付けて、運用とビジネスの両方のパフォーマンス指標に対する可視性を単一の統合ビューで実現します。

選択した可視化を表示し、電子メールの受信者に自動配信する履歴レポートの作成をスケジュールするダッシュボードを作成することによって、アナライザの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 以上	76.0.3809 以上
Mozilla Firefox	ESR 68 以上の ESR	ESR 102.0 以上の ESR	ESR 68 以上の ESR	該当なし
Edge Chromium	79 以降	103.0.1264.44 以上	79 以降	73 以上
Chromium	該当なし	該当なし	該当なし	73 以上

次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 をインストールします（モーションチャートの場合）。

Webex Contact Center Analyzer にアクセスする

始める前に

システムが[システム要件（1 ページ）](#)で説明されている要件を満たしていることを確認してください。アナライザにアクセスするには、スーパーバイザまたは管理者の権限が必要です。

手順

-
- 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、電子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 ホーム ページ]には、エージェントと顧客の両方についてキャプチャされ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を含む4つのリポジトリが表示されます。[詳細 (More details)] ボタンをクリックしてタイトルを展開すると、今日、昨日、今週、先週、今月、および先月の詳細情報を表示できます。

アクセス制御

アナライザへのアクセスは、レポート作成および分析モジュールによって制御されます。管理ポータルを使用して、レポート作成および分析モジュールを設定します。

フォルダ、可視化、ダッシュボードなどのアナライザユーティリティへのアクセス件（表示、編集、またはなし）は、[ユーザープロファイル (User Profiles)] > [アクセス権 (Access Rights)]

タブの下にある [レポートとダッシュボード権限 (Reports and Dashboard Permissions)] エリアで設定できます。

次の表に要約されているように、他のエンティティへのアクセス権も設定できます。

設定可能な項目	設定可能なエンティティ	備考
[ユーザープロファイル (User Profiles)]>[アクセス権 (Access Rights)]	エントリポイント、キュー、サイト、チーム	サイトが制限されている場合は、 チームのみ を選択できます。
[エージェントプロファイル (Agent Profiles)]>[エージェントが表示可能な統計 (Agent Viewable Statistics)]	キュー、チーム	ユーザープロファイル に設定されている制限に従って、手動で制限を適用する必要があります。
User > エージェント設定	サイト、チーム	エージェントのアクセス権限は、選択した サイト 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」のセクションを参照してください。

可視化を作成または編集する場合、次の表に示すように、選択したレコードタイプは、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生成します。

レコードの種類	適用されたエンティティの制限
顧客アクティビティレコード	エントリポイント、キュー、サイト、チーム
顧客セッションレコード	エントリポイント、キュー、サイト、チーム
エージェントアクティビティレコード	キュー、サイト、チーム
エージェントセッションレコード	サイト、チーム

レコードの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のタイプ](#)を参照してください。

次の表に、アクセス権限を適用するリソースと、ルールに基づいて制限が適用される方法を示します。

関連資料	[ルール (Roles)]	制約事項
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップ上の 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 コンタクトセンターが無効になっている、またはエージェントプロフィールが関連付けられていない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ます
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップ上の 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 	関連付けられたエージェントプロフィールおよびすべてのエージェントを含む管理者とスーパーバイザ	次の制限が適用されます。 <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ます キューはエージェントプロフィールに基づいています サイトはエージェント設定に基づいています チームはエージェントプロフィールに基づいています
<ul style="list-style-type: none"> アナライザレポート 可視化内のフィルタがページを作成または編集する 	すべての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ます



(注) SPP 管理者ユーザーはサポートされていません。

Analyzer のタイトルバーのボタン

アナライザのタイトルバーの[ホーム]ボタンをクリックして、ナビゲーションバーのオプション（可視化、ダッシュボード、変数）を表示します。

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して、赤色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を表示します。

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。

- ユーザーのドロップダウンリストには、次のオプションが表示されます。
 - 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を小さくして幅を狭くすると、ユーザアカウント名がボタンのラベルに表示されません。

しきい値アラート

しきい値ルールの設定についての情報は、「[Cisco Webex Contact Center のセットアップと管理ガイド](#)」を参照してください。

アラートを管理するには、次の手順を実行します。

1. [しきい値アラート] アイコンをクリックして[リアルタイムアラート] ウィンドウを開き、システムにリアルタイムアラートが存在する場合はそのリストを表示します。

デフォルトでは、アナライザは、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を表示します。

次の表に、各リアルタイムアラートに表示される情報を示します。

表 1:リアルタイムアラート

日付 (Date)	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 (Actual Value)
アラートがレイズされた日付を表示します。	アラートがレイズされた時刻を表示します。	アラートがレイズされたソースを表示します。	アラート名を表示します。	アラートのタイプを表示します。	超過した場合にアラートをレイズさせる値が表示されません。	実際の値が表示されます。

2. (オプション) [通知タイプ] および [エンティティタイプ] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択を変更し、リアルタイムアラートのカスタマイズされたリストを作成します。

- **[通知タイプ (Notification Type)]** : すべてのアラートを一覧表示するには、ドロップダウンリストから **[すべて (All)]** を選択します。既読アラートを一覧表示するには **[既読 (Read)]** を選択し、未読アラートを一覧表示するには **[未読 (Unread)]** を選択します。
- **エンティティタイプ** : ドロップダウンリストから、**[エンティティタイプ]** を選択します。使用可能なオプションは、**[すべて (All)]**、**[エントリポイント (Entry Point)]**、**[エージェント (Agent)]**、**[サイト (Site)]**、**[チーム (Team)]**、または **[キュー (Queue)]** です。

3. (オプション) 次のアクションから選択します。

- **[自動更新の停止]** トグルボタンをクリックして、3分ごとにリアルタイムアラートリストを更新し、MM:SS形式で次の更新へカウントダウンするデフォルトのシステム動作を無効にします。

トグルボタンのラベルが **[自動更新の開始]** に変わり、カウンタに最後の更新からの期間が MM:SS 形式で表示されます。

- **[自動更新の開始]** をクリックして、3分ごとにリアルタイムアラートリストを更新するデフォルトのシステム動作を再度有効にします。トグルボタンのラベルが **[自動更新の停止]** に戻り、次の更新へのカウントダウンが始まります。



- (注) **[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)]** ページで1つまたは複数のアラートを選択している間に自動更新が発生した場合、その選択は次の自動更新ウィンドウに保持されます。



- (注) しきい値アラートのベル🔔アイコンの通知も、3分ごとに自動更新されます。自動更新機能は、デフォルトでは有効になっています。

4. (オプション) ページの左上隅にある **[既読にする]** 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を選択して、**[既読としてマーク (Mark as Read)]** をクリックします。「既読」アラートは灰色で表示されます。



- (注) 「既読」アラートに対して新しいアラートがレイズされた場合は、「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して、**リアルタイムアラート**と**履歴アラート**ウィンドウを切り替えます。

履歴アラート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**ウィンドウのコントロールと同じです。追加制御の**継続時間**は、履歴アラートレコードが表示される時間枠を指定するために提供されます。

6. [履歴アラート] ウィンドウで、[既読にする] ボタンと [通知タイプ]、[エンティティタイプ]、および [継続時間] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択を操作し、履歴アラートのカスタマイズされたリストを作成します。

継続時間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 年以内にする必要があります。

次の表に、各履歴アラートに表示される情報を示します。

表 2: アラート履歴

日付 (Date)	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 (Actual Value)
アラートがレイズされた日付を表示します。	アラートがレイズされた時刻を表示します。	アラートがレイズされたソースを表示します。	アラート名を表示します。	アラートのタイプを表示します。	超過した場合にアラートをレイズさせる値が表示されます。	実際の値が表示されます。

しきい値侵害に関するメールアラートには、しきい値侵害ごとに更新されたタイムスタンプが含まれます。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ています。

タイムゾーン (Time zone)

タイムゾーンは、アナライザのタイトルバーでのユーザ設定です。[タイムゾーン (Time zone)] ドロップダウンリストから [ブラウザのタイムゾーン (Browser Time Zone)] または [テナントのタイムゾーン (Tenant Time Zone)] を選択します。テナントのタイムゾーンはデフォルトのタイムゾーンです。

アナライザレポートに表示されるデータとデータクエリは、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、レポートまたはダッシュボードに、選択したタイムゾーンがレポート ページの右上隅に表示されます。

Excel または CSV 形式でエクスポートされたレポートには、レポート UI のそのレポートに表示されるタイムゾーンの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、アナライザのタイトルバーのタイムゾーン設定を変更する場合、更新されたタイムゾーンは、そのページが手動で更新された後にのみ、実行中のレポートまたはダッシュボードに反映されます。

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に表示されます。

管理ポータルは、常にブラウザのタイムゾーンに表示されます。

可視化およびダッシュボードページで実行するタスク

可視化およびダッシュボードページには、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。

- 親ディレクトリの下でフォルダまたはサブフォルダの作成、名前変更、または削除を行います。



- (注) フォルダには次の2つのタイプがあります。

- 表示専用フォルダは、ストックレポートに  として表示されます。
- カスタムフォルダ (ユーザ作成) は、カスタムレポートに  として表示されます。

- 可視化またはダッシュボードの作成、実行、編集、検索、フィルタ処理、削除、およびスケジュール設定を行います。



- (注) 継続時間が長く、間隔が短い可視化を実行、編集、またはスケジュール設定することはできません。リアルタイムレポートと履歴レポートを続行するには、必要に応じて **[期間 (Duration)]** および **[間隔 (Interval)]** フィールドをリセットします。詳細については、[可視化の作成 \(144 ページ\)](#) を参照してください。

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



- (注)
- レポートの日付フォーマットを変更して CSV ファイルにエクスポートしてから、その CSV ファイルを Microsoft Excel で開くと、日付フォーマットは Excel でのユーザの設定に従って表示されます。レポートに適用した正確な日付形式を表示するには、テキストエディタでレポートを開きます。
 - 2000 列を超える可視化履歴レポート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は次のとおりです。

- 新しいフォルダを追加するには、次のようにします。

1. [ホーム (Home)] ページから、[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)] をクリックします。
4. ダイアログボックスにフォルダ名を入力して、[OK] をクリックします。

- フォルダ、可視化、または複合語でフィルタ処理するには、次のようにします。

1. [ホーム (Home)] ページから、[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から、必要なオプションを選択します。

- 検索するには、次のようにします。

1. [ホーム (Home)] ページから、[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. [フォルダの検索と可視化 (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)] ページでその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の  をクリックします。

操作	表示される場所	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。
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。

操作	表示される場所	説明
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ついて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) ストックダッシュボードを実行した後は、(右上隅にある) グローバルフィルタ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	タイトル、日付の範囲、可視化についてスケジュールされたジョブの数など、選択した項目の詳細が表示されます。
Excel としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	選択した履歴可視化を Microsoft Excel または CSV ファイルとして保存するためのダイアログボックスを開きます。
Export as CSV	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には使用できません。リアルタイムデータを含むドリルダウンレポートでは、エクスポートオプションは使用できません。
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し、自動配布用の電子メールリストと関連付けるためのページを開きます。
編集 (Edit)	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ページ上で開いて編集できるようにします。
[Delete]	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せん。列にローカリゼーションのそれぞれの言語バンドルキーがない場合、列はデフォルト言語である英語で表示されます。ユーザが指定した値は、ローカライズされません。

レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する

レポートやダッシュボードへのブラウザのリンクを、アナライザにアクセスできない標準エージェントと高品質のエージェントと共有できます。エージェントは、ブラウザのリンクからレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順

- ステップ1 Webex Contact Center アナライザにログインします。詳細については、「[Webex Contact Center Analyzer にアクセスする](#)」を参照してください。
- ステップ2 共有する必要があるビジュアライゼーションまたはダッシュボードを実行します。詳細については、「[可視化の実行と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ている URL をコピーします。この URL をエージェントと共有できます。
 - (注)
 - アナライザでは、エージェントがタイムゾーンを変更するアクセス権を持つ必要があります。ブラウザリンクからアクセスされるレポートは、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 \(Time zone\)](#) を参照してください。
 - 使用レポートおよびライセンス使用レポートに、ブラウザのリンクからアクセスできない。

ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス

アナライザにアクセスできない標準または高品質のエージェントとして、管理者から提供されたブラウザリンクからレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順

- ステップ1 管理者から提供されたブラウザの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の [サインイン] ページが表示されます。
- ステップ2 電子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] 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)
- アナライザでは、タイムゾーンを変更するアクセス権を持つ必要があります。ブラウザリンクからアクセスされるレポートは、APS レポートと同様に常にブラウザタイムゾーンで実行されます。
 - ブラウザリンクが存在しない場合は空白のページが表示されます。問題を解決するため、管理者にお問い合わせください。(Contact your administrator to correct the problem.)

ステップ 4 ダッシュボードにアクセスした場合は、ダッシュボードの右上隅にある **[起動 (Launch)]** をクリックしてレポートを表示します。

- a) レポートの属性を変更するには、**[設定]** をクリックします。
- b) テーブルレベルと上位レベルの行セグメントで列の値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーの表示 (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、**[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、目の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) ドリルダウン機能は、APS レポート同様、ブラウザリンクを介してアクセスされ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 (14 ページ)
- スtock レポート (16 ページ)
- レポートのカラム幅の変更 (139 ページ)
- 可視化の一部へのドリルダウン (139 ページ)
- 可視化属性の変更 (140 ページ)
- 可視化出力形式の変更 (141 ページ)
- 可視化の作成の概要 (142 ページ)
- 可視化の作成 (144 ページ)
- 複合可視化の作成 (149 ページ)
- 実際の値を表示する可視化の作成 (150 ページ)
- 拡張フィールドの作成 (151 ページ)
- 共有された拡張フィールドの削除 (151 ページ)
- 拡張フィールドの共有 (152 ページ)
- メジャーの数式の選択 (152 ページ)
- フィルタの定義 (153 ページ)
- プロファイル変数に基づく数式の作成 (156 ページ)
- 共有数式の作成と使用 (157 ページ)
- 可視化タイトルの作成とフォーマット (158 ページ)
- 表のフォーマット (158 ページ)
- プロファイル変数のフォーマット (159 ページ)
- [間隔] フィールドの日付形式の変更 (159 ページ)
- チャートのフォーマット (160 ページ)
- 可視化名の編集 (161 ページ)
- レポートサマリのカスタマイズ (161 ページ)
- レポートテンプレートのエクスポート (164 ページ)
- レポートテンプレートのインポート (165 ページ)

可視化の実行

可視化を実行するには、次のようにします。

手順

-
- 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) アイコンを使用できます。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、サブフォルダからも一致するすべてのレポートが表示されます。
- フォルダまたはレポートをクリックすると、そのフォルダまたはレポートの正確な場所がトピックパス (パンくずリスト) に表示されます。
- ステップ 3** レポートで、 (省略記号) ボタンをクリックして、**[実行 (Run)]** オプションを選択するか、ダブルクリックして実行します。
- デフォルトでは、一連のストックレポートを表示できます。レポートを編集するには、**[名前を付けて保存 (Save As)]** をクリックしてフォルダに保存することによって、レポートのコピーを作成できます。詳細については、[ストックレポート](#)を参照してください。
- (注)
- 継続時間が長く、間隔が短いレポートは実行できません。リアルタイムレポートと履歴レポートを続行するには、必要に応じて **[期間 (Duration)]** および **[間隔 (Interval)]** フィールドをリセットします。詳細については、[可視化の作成 \(144 ページ\)](#) を参照してください。
 - コピーされたレポートに 1000 を超えるフィルタ値がある場合、そのレポートを実行するとエラーが表示されます。このビューは最大 1000 フィルタ値に対応するレコードを表示します。レポートを編集して、定義済みの値を選択してください、のようなエラーメッセージが表示された場合、レポートを編集して、フィルタから値を削除します。レポートで対応できるのは、1000 の値のみです。
 - 既存のレコード数が 15 万を超える場合でも、レポートには最大 15 万レコードのみが表示されます。
- 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て、可視化のデータの概要を表示します。
- 可視化データが最後に更新された時刻を **[データの概要 (Data Summary)]** タブで確認できます。
- 複数のモジュールを含む可視化 (複合可視化) を実行している場合、**[データの概要 (Data Summary)]** タブには、可視化内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るため、個々のモジュールの詳細を表示できます。

ステップ 5 [詳細 (Details)] タブをクリックすると、次の設定とパネルが表示されます。パネルを展開するか折りたたむには、パネルのタイトルをクリックします。複合可視化を実行している場合は、タブの上部にあるドロップダウンリストでどのモジュールが選択されているかに応じて、詳細が個別に表示されます。

- [開始時刻 (Start Time)] : 履歴可視化の開始時間、またはリアルタイム可視化の場合はリアルタイムを示します。
- [計算 (Compute)] : リアルタイム可視化の [時間 (Duration)] と [リフレッシュレート (Refresh Rate)] を指定します。時間として可能な値 :
 - [なし (None)] : 現在のアクティビティのビューを表示します。
 - 5、15、または 30 分 : 最大 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を表示します。
 - 一日の開始 : 午前 0 時以降に発生したすべてのアクティビティが表示されます。

[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、サンプルベースの可視化について、周波数、バンド、および計算が累積されるかどうかを指定します。詳細については、[可視化の作成 \(144 ページ\)](#) を参照してください。

任意のフィールドにフィルタが適用されると、各フィールドに追加のパネルが表示され、可視化の内外にフィルタされた値を表示できます。

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ているセグメントと変数が表示されます。

また、[出力タイプ (Output Type)] を変更することもできます。詳細については、[可視化出力形式の変更 \(141 ページ\)](#) 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は、次のようになります。

- チャートの構築に使用された基本テーブルがチャートの下に表示されます。[テーブルの非表示 (Hide Table)] リンクをクリックすると、テーブルが非表示になり、[テーブルの表示 (Show Table)] リンクをクリックすると、テーブルが表示されます。
- チャートのバー、線、スライス、エリア、またはバブルの上にマウスポインタを置くと、その項目が表すセグメントについての情報が表示されます。

ステップ 8 可視化が履歴である場合、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) 2000 列を超える可視化履歴レポートはエクスポートできません。

ストック レポート

アナライザは、リアルタイムデータまたは履歴データを表示できる一連のストックレポートを提供します。これらの読み取り専用レポートを表示するには、[可視化 (Visualizations)] に移動します。

次の点に注意してください。

- データを照会する場合、クエリはテナントのタイムゾーンにあります。データはブラウザのタイムゾーンに従って表示されます。レポートの実行後、レポートページの右上隅に [ブラウザのタイムゾーン (Browser Time Zone)] が表示されます。
- 既存のフォーマットに加えて、[時間 (Duration)] フィールドでは、HH:MM:SS.SSS と MM:SS.SSS という 2 つの新しいフォーマットがあります。データをミリ秒形式で表示するには、適切な形式を選択します。

次に例を示します。

- 継続時間が 200 ミリ秒であり、
 - フォーマットが HH:MM:SS.SSS の場合、値は 00:00:00.200 です。
 - フォーマットが MM:SS.SSS の場合、値は 00:00.200 です。
- 継続時間が 1001 ミリ秒であり、
 - フォーマットが HH:MM:SS.SSS の場合、値は 00:00:01.001 です。
 - フォーマットが MM:SS.SSS の場合、値は 00:01.001 です。



(注) Analyzer は、現在の日付から過去 13 か月以内、最大 12 か月間のレポートをサポートしていません。

Analyzer UI では、現在の日付から過去 13 か月以内、最大 12 か月の **カスタム期間** の日付範囲を選択できます。

ビジネス指標

使用状況レポート

使用状況レポートには、各サイト、月、および日にログインしたエージェントのカウントが表示されます。このレポートは、ログインしているエージェントの同時カウントも提供します。



(注) **カスタム期間**の日付範囲は、今日から 12 か月以内に設定する必要があります。

レポートパス：ストックレポート > ビジネスメトリック > 使用状況レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
サイト	サイトの名前。	
月	レポートの月と年を示します。	
日付 (Date)	レポートの日、月、および年を示します。	
ログイン中の独自のエージェント	ログインしたエージェントの数を表示します。各エージェントのログインは 1 回のみカウントされます。	各一意のエージェントが 1 日にシステムにログインすると、このカウントは増分されます。
ログイン中の同時エージェント	特定の時間にログインしたエージェントの数を示します。	1 日のログインカウントが前の最大値より大きい場合、この値は最大値として割り当てられます。

履歴レポート

エージェントレポート

エージェントの詳細 (Agent Detail)

エージェント詳細レポートは、エージェント統計情報を表示するために使用されます。このレポートは、Analyzer レポート内およびエージェントデスクトップ上の APS レポートで使用できます。



(注) **[突発的切断カウント (Sudden Disconnected Count)]** フィールドは、現在使用されていないため、設定されません。

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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前を示します。 使用される形式 ：行セグメント		
インターバル	エージェント詳細レポートが生成された期間を示します。		過去 7 日間
マルチメディア プロファイル タイプ	エージェントについて設定された混合型プロファイルのタイプを示します。 混合型プロファイルタイプは、Blended、Blended Real-time、および Exclusive です。		
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプを示します。 使用される形式 ：行セグメント		
ログイン回数 (Login Count)	そのエージェントに対して設定されている特定のチャンネルタイプの連絡先のログインの総数を示します。	チャンネルタイプ： 音声、チャット、電子メール	エージェントチャンネル ID のカウント
コンタクト 処理数	処理された連絡先の合計数を示します。		アウトダイヤル接続カウントの合計+接続カウントの合計
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインしていた時間の合計を表示します。		リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントが最初にログインした日時を示します。		最小ログインタイムスタンプ
最後のログアウト時間 (Final Logout Time)	エージェントが最後にログアウトした日時を示します。		最大ログアウトタイムスタンプ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
占有率 (Occupancy)	応答可能時間とアイドル時間に比較して、エージェントがコールに費やした時間のパーセンテージを示します。		$(\text{接続時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) + (\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{最大ログアウトタイムスタンプ} - \text{最小ログインタイムスタンプ})$
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数を示します。		アイドルカウントの合計
合計アイドル時間 (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を示します。		IVR 時間の合計
平均アイドル時間 (Average Idle Time)	エージェントがアイドル状態になっていた平均時間を示します。		アイドル期間の合計 / アイドルカウントの合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数を示します。		応答可能カウントの合計
合計応答可能時間 (Total Available Time)	エージェントが応答可能状態で費やした合計時間を示します。		応答可能時間の合計
平均応答可能時間 (Average Available Time)	エージェントが応答可能状態であった平均時間を示します。		応答可能時間の合計 / 応答可能カウントの合計
インバウンド予約済みカウント (Inbound Reserved Count)	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数を示します。		呼び出しカウントの合計
インバウンド予約済み合計時間	エージェントが予約済み状態で費やした合計時間 (エージェントのステーションに着信があったが、まだ応答されていない時間) を示します。		呼び出し時間の合計
平均インバウンド予約済み時間	エージェントがインバウンド予約済み状態になっていた平均時間を示します。		呼び出し時間の合計 / 呼び出しカウントの合計
インバウンド保留カウント	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数を示します。		保留カウントの合計
インバウンド保留合計時間	インバウンドコールが保留中だった合計時間。		保留時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均インバウンド保留時間	インバウンドコールの平均保留時間を示します。		保留時間の合計 / 保留カウンターの合計
インバウンド接続カウント (Inbound Connected Count)	エージェントに接続されたインバウンドコール数を示します。		接続カウンターの合計
インバウンド接続合計時間	エージェントがインバウンドコールでお客様と通話した合計時間を示します。 [着信接続合計時間 (Inbound Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。		接続時間の合計
インバウンド連絡先合計時間	エージェントがインバウンドコールに接続されていた合計時間を示します。		接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均インバウンド連絡先時間	平均インバウンド連絡先時間を示します。		(接続時間の合計 + 保留時間の合計) / 接続カウンターの合計
アウトダイヤル予約済みカウント (Outdial Reserved Count)	エージェントがアウトダイヤルコールを開始したが、そのコールがまだ接続されていないことを示す、予約済みアウトダイヤル状態にエージェントがなった回数。		アウトダイヤル呼び出しカウンターの合計
アウトダイヤル予約済み合計時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態であった時間の合計を示します。		アウトダイヤル呼び出し時間の合計
平均アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態であった平均時間を示します。		アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウンターの合計
アウトダイヤル保留カウント	エージェントがアウトバウンド発信者を保留にした回数を示します。		アウトダイヤル保留カウンターの合計
アウトダイヤル保留合計時間	アウトバウンドコールが保留だった合計時間を示します。		アウトダイヤル保留時間の合計
平均アウトダイヤル保留時間	アウトバウンドコールの平均保留時間を示します。		アウトダイヤル保留時間の合計 / アウトダイヤル保留カウンターの合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数を示します。		アウトダイヤル呼び出しカウンターの合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数を示します。		アウトダイヤル接続カウントの合計
アウトダイヤル接続合計時間	エージェントがアウトダイヤルコールでお客様と通話した合計時間を示します。 [アウトダイヤル接続合計時間 (Outdial Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。		アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル連絡先合計時間	エージェントがアウトダイヤル通話に接続した時間の合計を示します。		アウトダイヤル接続時間の合計+保留時間の合計
平均アウトダイヤル接続先時間	平均アウトダイヤル接続先時間を示します。		(アウトダイヤル接続時間の合計+保留時間の合計) / アウトダイヤル接続カウントの合計
突発的切断カウント	応答された (つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信されて受け付けられた) が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数を示します。		切断カウントの合計
インバウンドラップアップカウント	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態になった回数を示します。		ラップアップカウントの合計
インバウンドラップアップ合計時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態で費やした合計時間を示します。		ラップアップ時間の合計
平均インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態であった平均時間を示します。		ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウントの合計
アウトダイヤルラップアップカウント	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態になった回数を示します。		アウトダイヤルラップアップカウントの合計
アウトダイヤルラップアップ合計時間	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態で費やした合計時間を示します。		アウトダイヤルラップアップ時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態であった平均時間を示します。		アウトダイヤルラップアップ時間の合計 / アウトダイヤルラップアップカウンルの合計
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。		無応答カウンルの合計
無応答合計時間	エージェントが無応答状態で費やした合計時間を示します。		無応答時間の合計
平均無応答時間	エージェントが無応答状態になっていた平均時間を示します。		無応答時間の合計 / 無応答カウンルの合計
問い合わせ応答カウンル	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに応答した回数を示します。		問い合わせカウンルの合計
問い合わせ応答合計時間	エージェントが問い合わせリクエストへの応答に費やした合計時間を示します。		問い合わせ時間の合計
平均問い合わせ応答時間	エージェントが問い合わせリクエストへの応答に費やした平均時間を示します。		問い合わせ時間の合計 / 問い合わせカウンルの合計
問い合わせリクエストカウンル	エージェントが別のエージェントに問い合わせリクエストを送信した回数を示します。		問い合わせリクエストカウンルの合計
問い合わせリクエストの合計時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした合計時間を示します。		問い合わせリクエスト時間の合計
平均問い合わせリクエスト時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした平均時間を示します。		問い合わせリクエスト時間の合計 / 問い合わせリクエストカウンルの合計
問い合わせカウンル (Consult Count)	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに応答した回数を示します		問い合わせ応答カウンルの合計
合計問い合わせ時間	エージェントが問い合わせリクエストへの応答に費やした合計時間を示します。		問い合わせ応答時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均問い合わせ時間	エージェントが問い合わせリクエストへの応答に費やした平均時間を示します。		問い合わせ応答時間の合計 / 問い合わせ応答カウンターの合計
会議カウント (Conference Count)	エージェントが電話会議を開始した回数を示します。		会議カウントの合計
インバウンド CTQ リクエストカウント	エージェントがインバウンドコールの処理中にキューへの問い合わせを開始した回数を示します。		CTQ リクエストカウンターの合計
インバウンド合計 CTQ リクエスト時間	エージェントがインバウンドコールを処理しているエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間を示します。		CTQ リクエスト時間の合計
インバウンド CTQ 応答カウント	エージェントがインバウンドコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答した回数を示します。		CTQ 応答カウンターの合計
インバウンド合計 CTQ 応答時間	エージェントがインバウンドコールを処理しているエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間を示します。		CTQ 応答時間の合計
アウトダイヤル CTQ リクエストカウント	エージェントがアウトダイヤルコールの処理中にキューへの問い合わせリクエストを開始した回数を示します。		アウトダイヤル CTQ リクエストカウンターの合計
アウトダイヤル CTQ 合計リクエスト時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間を示します。		アウトダイヤル CTQ リクエスト時間の合計
アウトダイヤル CTQ カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答した回数を示します。		アウトダイヤル CTQ 応答カウンターの合計
アウトダイヤル CTQ 合計応答時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間を示します。		アウトダイヤル CTQ 応答時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
エージェント転送 (Agent Transfer)	エージェントが別のエージェントにインバウンドコールを転送した回数を示します。		エージェント間転送カウントの合計
エージェント再キューイング (Agent Requeue)	エージェントがインバウンドコールをリクエストした回数を示します。		エージェントキューへの転送リクエストカウントの合計
ブラインド転送 (Blind Transfer)	ブラインド転送に失敗した: エージェントの介入なしにインタラクティブ音声応答 (IVR) を介して外部またはサードパーティのダイヤル番号 (DN) にコールの連絡先を転送できなかったため、着信コールは終了しました。		ブラインド転送カウントの合計
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	エージェントがインバウンドコールの処理に費やした平均時間を示します。		(接続時間の合計+ラップアップ時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトバウンドコールの処理に費やした平均時間を示します。		(アウトダイヤル接続時間の合計+アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / アウトダイヤル接続カウントの合計

スキルプロファイルまたはスキル表のセルをクリックして、ドリルダウンアイコンを表示します。アイコンをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

パラメータ	説明
ログイン/スキル更新時間	ログアウト時にスキルプロファイル/スキルが更新されたエージェントの次回ログイン日時、または現在ログインしているエージェントのスキルプロファイル/スキルが更新された日時を表示します。
スキルプロファイル	エージェントが関連付けられている、スキルプロファイルの名前を表示します。
スキル	言語の流暢さや製品の専門知識など、エージェントのスキルを表示します。この列には、対応するスキルプロファイルにマップされた複数のスキルが、コンマで区切られた単一の文字列で表示されます。

ソーシャルチャンネル別のエージェントの詳細

ソーシャルチャンネル別エージェント詳細レポートは、Facebook および SMS チャンネルの統計情報を表示するために使用されます。



(注) このレポートは、企業がソーシャルチャンネル SKU にサブスクライブしている場合にのみ表示されます。



(注) [突発的切断カウント (Sudden Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されていないため、設定されません。

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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	直近の 7 日間
サブチャンネルタイプ	ソーシャルチャンネル (Facebook と SMS) が統計とともに表示されます。 フィルタ：チャンネルタイプ フィールド：ソーシャル 使用される形式：行セグメント	
ログイン回数 (Login Count)	エージェントがその日にログインした回数の合計。	エージェントチャンネルIDの カウント
コンタクト 処理数	処理されたコールの総数。	アウトダイヤル接続カウン トの合計 + 接続カウン トの合計
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインしていた時間 の合計。	リアルタイム更新タイムス タンプの合計 - ログイン タイムスタンプの合計
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントがログインした日時。	最小ログインタイムスタ ンプ
最後のログアウト時間 (Final Logout Time)	エージェントがログアウトした日時。	最大ログアウトタイムスタ ンプ

パラメータ	説明	数式
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	$(\text{接続時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) + (\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{最大ログアウトタイムスタンプ} - \text{最小ログインタイムスタンプ})$
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アイドルカウントの合計
合計アイドル時間 (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。	IVR 時間の合計
平均アイドル時間 (Average Idle Time)	エージェントがアイドル状態にあった平均時間。	アイドル期間の合計 / アイドルカウントの合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	応答可能カウントの合計
合計応答可能時間 (Total Available Time)	エージェントが利用可能な状態で費やした合計時間。	応答可能時間の合計
平均応答可能時間 (Average Available Time)	エージェントが応答可能状態にあった平均時間。	応答可能時間の合計 / 応答可能カウントの合計
インバウンド予約済みカウント (Inbound Reserved Count)	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。	呼び出しカウントの合計
インバウンド予約済み合計時間	エージェントが予約済み状態で費やした合計時間 (エージェントのステーションに着信があったが、まだ応答されていない時間)。	呼び出し時間の合計
平均インバウンド予約済み時間	エージェントがインバウンド予約済み状態になっていた平均時間。	呼び出し時間の合計 / 呼び出しカウントの合計
インバウンド保留カウント	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留カウントの合計
インバウンド保留合計時間	インバウンドコールが保留だった合計時間。	保留時間の合計
平均インバウンド保留時間	インバウンドコールの平均保留時間。	保留時間の合計 / 保留カウントの合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド接続カウント (Inbound Connected Count)	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	接続カウントの合計
インバウンド接続合計時間	エージェントが着信コールでお客様と通話した合計時間。 [着信接続合計時間 (Inbound Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	接続時間の合計
インバウンド連絡先合計時間	エージェントが着信コールに接続されていた合計時間。	接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均インバウンド連絡先時間	平均インバウンド連絡先時間。	(接続時間の合計 + 保留時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル予約済みカウント (Outdial Reserved Count)	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態 (エージェントはアウトダイヤルコールを開始したが、まだ接続されていないことを示す状態) であった回数。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル予約済み合計時間	エージェントが [アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)] 状態になった合計時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
平均アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった平均時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル保留カウント	エージェントがアウトバウンド発信者を保留にした回数。	アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル保留合計時間	アウトバウンドコールが保留だった合計時間。	アウトダイヤル保留時間の合計
平均アウトダイヤル保留時間	アウトバウンドコールの平均保留時間。	アウトダイヤル保留時間の合計 / アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル接続合計時間	エージェントがアウトダイヤルコールでお客様と通話した合計時間を示します。 [アウトダイヤル接続合計時間 (Outdial Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル連絡先合計時間	エージェントがアウトダイヤル通話に接続した時間の合計。	アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均アウトダイヤル接続先時間	平均アウトダイヤル接続先時間	(アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計
突発的切断カウント	応答された (つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信され、受け付けられた) が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数。	切断カウンターの合計
インバウンドラップアップカウント	エージェントが着信コール後にラップアップ状態になった回数。	ラップアップカウンターの合計
インバウンドラップアップ合計時間	エージェントが、着信コール後にラップアップ状態に費やした合計時間。	ラップアップ時間の合計
平均インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態であった平均時間。	ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップカウント	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態になった回数。	アウトダイヤルラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップ合計時間	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態で費やした合計時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
平均アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態であった平均時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計 / アウトダイヤルラップアップカウンターの合計
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。	無応答カウンターの合計

パラメータ	説明	数式
無応答合計時間	エージェントが無応答状態に費やした合計時間。	無応答時間の合計
平均無応答時間	エージェントが無応答状態であった平均時間。	無応答時間の合計 / 無応答カウントの合計
問い合わせ応答カウント	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに回答した回数。	問い合わせカウントの合計
問い合わせ応答合計時間	エージェントが問い合わせ要求に回答するために要した時間の合計。	問い合わせ時間の合計
平均問い合わせ応答時間	エージェントが問い合わせリクエストへの回答に要した平均時間。	問い合わせ時間の合計 / 問い合わせカウントの合計
問い合わせリクエストカウント	エージェントが別のエージェントにコンサルティングリクエストを送信した回数。	問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせリクエストの合計時間	エージェントが他のエージェントのコンサルティングに費やした合計時間。	問い合わせリクエスト時間の合計
平均問い合わせリクエスト時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした平均時間。	問い合わせリクエスト時間の合計 / 問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせカウント (Consult Count)	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに回答した回数。	問い合わせ応答カウントの合計
合計問い合わせ時間	エージェントが問い合わせ要求に回答するために要した時間の合計。	問い合わせ応答時間の合計
平均問い合わせ時間	エージェントが問い合わせリクエストへの回答に要した平均時間。	問い合わせ応答時間の合計 / 問い合わせ応答カウントの合計
会議カウント (Conference Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	会議カウントの合計
インバウンド CTQ リクエストカウント	エージェントがインバウンドコールの処理中にキューに対して参照を開始した回数。	CTQ リクエストカウントの合計
インバウンド合計 CTQ リクエスト時間	エージェントがインバウンドコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間。	CTQ リクエスト時間の合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド CTQ 応答 カウント	エージェントがインバウンドコールを 処理していた別のエージェントからの キューへの問い合わせリクエストに応 答した回数。	CTQ 応答カウントの合計
インバウンド合計 CTQ 応答時間	エージェントがインバウンドコールを 処理していた別のエージェントからの キューへの問い合わせリクエストに応 答して費やした合計時間。	CTQ 応答時間の合計
アウトダイヤル CTQ リ クエストカウント	エージェントがアウトダイヤルコール を処理しているときにキューへの問 合わせリクエストを開始した回数。	アウトダイヤルCTQリク エストカウントの合計
アウトダイヤル CTQ 合 計リクエスト時間	エージェントがアウトダイヤルコール を処理していた別のエージェントから のキューへの問い合わせリクエストに 応答して費やした合計時間。	アウトダイヤルCTQリク エスト時間の合計
アウトダイヤル CTQ カ ウント	アウトダイヤル通話を処理中の別の エージェントからの照会からキューま でのリクエストに応答した回数。	アウトダイヤルCTQ 応答カ ウントの合計
アウトダイヤル CTQ 合 計応答時間	エージェントがアウトダイヤルコール を処理していた別のエージェントから のキューへの問い合わせリクエストに 応答して費やした合計時間。	アウトダイヤルCTQ 応答時 間の合計
エージェント転送 (Agent Transfer)	エージェントが別のエージェントにイ ンバウンドコールを転送した回数。	エージェント間転送カウ ントの合計
エージェント再キューイ ング (Agent Requeue)	エージェントがインバウンドコールを リクエストした回数。	エージェントキューへの転 送リクエストカウントの合 計
ブラインド転送 (Blind Transfer)	エージェントが、エージェントの介入 なしに、インタラクティブ音声応答 (IVR) を介して着信コールを外部ま たはサードパーティのダイヤル番号 (DN) に転送した回数。	ブラインド転送カウントの 合計
インバウンド平均処理時 間 (Inbound Average Handle Time)	エージェントがインバウンドコールの 処理に費やした平均時間。	(接続時間の合計 + ラップ アップ時間の合計) / 接続カ ウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトバウンド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の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計

エージェントによって処理された連絡先 - チャート

このレポートは、エージェントによって処理された連絡先の数を表します。連絡先タイプによっ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 > エージェントレポート

出カタイプ：棒グラフ

メディアタイプ	説明	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ = テレフォニー) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャンネルタイプ = テレフォニー) のカウント
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ = チャット) のカウント
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ = 電子メール) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャンネルタイプ = 電子メール) のカウント

エージェントアウトダイヤル統計情報

このレポートは、エージェントによって行われたアウトダイヤルコールの数を表します。

レポートパス：ストックレポート > 履歴レポート > エージェントレポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり、顧客のコールを処理する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	

パラメータ	説明	数式
インターバル	発信コール情報が利用可能な期間。	直近の7日間
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	インターバル中にエージェントが初めてログインした日時。	最小ログインタイムスタンプ
処理されたアウトダイヤル連絡先	エージェントが処理したアウトバウンドコール数。	アウトダイヤル接続カウンターの合計
アウトダイヤル平均処理時間	アウトバウンドコールの平均処理時間。	(アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客と会話した合計時間。これには、アウトダイヤル保留時間が含まれます。	アウトダイヤル時間の合計
アウトダイヤル平均接続時間	平均アウトダイヤル接続時間。	アウトダイヤル接続時間 / 処理されたアウトダイヤル連絡先
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客と会話した合計時間。	アウトダイヤル接続時間 - アウトダイヤル保留時間
転送数	コールが転送された回数。	
平均問い合わせ通話時間	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第三者に問い合わせを行った平均時間。	合計問い合わせ時間 / 合計問い合わせカウント

[平均問い合わせ通話時間 (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すると、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンが表示されます。[転送数 (Number of Transfers)] テーブルセルを選択して、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログが表示されます。[ドリ

ルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログには、可視化の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 (Drill Down)]

パラメータ	説明	数式
コール転送時間	コールが転送された時間。	
[転送タイプ (Transfer Type)]	[ブラインド転送 (Blind Transfer)]、[問い合わせ転送 (Consult Transfer)] など、転送のタイプ。	
転送先番号 (Transferred to Number)	コールの転送先の番号。	
キューに転送	コールの転送先のキュー。	
問い合わせ通話時間	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第三者に問い合わせを行った時間。	

レポートに新しい列を追加するには、[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から、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)] レポートは、Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートできます。[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)] および [平均問い合わせ通話時間 (Average Consult Talk Duration)] 列は、エージェントデスクトップの APS レポートの [マイアウトダイヤル統計 - 履歴 (My Outdial Stats-Historic)] レポートにあります。ドリルダウン機能は、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情報を表します。

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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	エージェント統計が使用可能な期間	直近の7日間
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
ログイン時刻	エージェントがログインした日時。	最小ログインタイムスタンプ
処理済み (Handled)	処理されたインタラクションの合計数。	処理済み = アウトダイヤル接続数の合計 + 接続カウンターの合計
合計処理時間	コールの処理に費やした累積時間。	合計処理時間 = (接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計) + (アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップの合計)
平均処理時間 (Avg Handle Time)	コールの処理に費やされた平均時間 (接続時間 + ラップアップ時間) を応答コール数で割った値。	平均処理時間 = (接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計) + (アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップの合計) / 接続カウンターの合計。

スキルプロファイルまたはスキル表のセルをクリックして、ドリルダウンアイコンを表示します。アイコンをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

パラメータ	説明
ログイン/スキル更新時間	ログアウト時にスキルプロファイル/スキルが更新されたエージェントの次回ログイン日時、または現在ログインしているエージェントのスキルプロファイル/スキルが更新された日時を表示します。

パラメータ	説明
スキルプロファイル	エージェントが関連付けられている、スキルプロファイルの名前を表示します。
スキル	言語の流暢さや製品の専門知識など、エージェントのスキルを表示します。この列には、対応するスキルプロファイルにマップされた複数のスキルが、コンマで区切られた単一の文字列で表示されます。

サイト

このレポートには、各サイトのエージェント統計情報の数の詳細ビューが表示されます。



- (注) **[突発的切断カウント (Sudden Disconnected Count)]** フィールドは、現在使用されていないため、設定されません。

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	数式
サイト名	コールが配信されたコールセンターの位置。 使用される形式 ：行セグメント	
インターバル	各サイトのエージェント統計が使用可能な期間。	直近の7日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 ：行セグメント	
コンタクト 処理数	処理された連絡先の合計数。	接続カウンターの合計 + アウトダイヤル接続カウンターの合計
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計

パラメータ	説明	数式
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	$(\text{接続時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) + (\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{最大ログアウトタイムスタンプ} - \text{最小ログインタイムスタンプ})$
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アイドルカウントの合計
合計アイドル時間 (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。	IVR 時間の合計
平均アイドル時間 (Average Idle Time)	エージェントがアイドル状態にあった平均時間。	アイドル期間の合計/アイドルカウントの合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	応答可能カウントの合計
合計応答可能時間 (Total Available Time)	エージェントが応答可能な状態にあった時間の合計。	応答可能時間の合計
平均応答可能時間 (Average Available Time)	エージェントが応答可能状態にあった平均時間。	応答可能時間の合計/応答可能カウントの合計
インバウンド予約済みカウント (Inbound Reserved Count)	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。	呼び出しカウントの合計
インバウンド予約済み合計時間	エージェントが予約済み状態で費やした合計時間 (エージェントのステーションに着信があったが、まだ応答されていない時間)。	呼び出し時間の合計
平均インバウンド予約済み時間	エージェントがインバウンド予約済み状態にあった平均時間。	呼び出し時間の合計/呼び出しカウントの合計
インバウンド保留カウント	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留カウントの合計
インバウンド保留時間	インバウンドコールが保留だった合計時間。	保留時間の合計
平均インバウンド保留時間	インバウンドコールの平均保留時間。	保留時間の合計/保留カウントの合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド接続カウント (Inbound Connected Count)	エージェントに接続された着信コール数。	接続カウントの合計
インバウンド接続合計時間	エージェントが着信コールでお客様と通話した合計時間。 [着信接続合計時間 (Inbound Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	接続時間の合計
インバウンド連絡先合計時間	エージェントがインバウンドコールに接続された合計時間。	接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均インバウンド連絡先合計時間	平均インバウンド接続時間。	(接続時間の合計 + 保留時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル予約済みカウント (Outdial Reserved Count)	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態になった回数 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間)。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル予約済み合計時間	エージェントが予約済みアウトダイヤル状態にあった時間の合計。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
平均アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった平均時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル保留カウント	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。	アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル合計保留時間	アウトダイヤルコールが保留中だった合計時間。	アウトダイヤル保留時間の合計
平均アウトダイヤル保留時間	アウトダイヤルコールの平均保留時間。	アウトダイヤル保留時間の合計 / アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル接続合計時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客と通話した合計時間。[アウトダイヤル接続合計時間 (Outdial Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル連絡先合計時間	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。	アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均アウトダイヤル接続先時間	平均アウトダイヤル接続時間。	(アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計
突発的切断カウント	エージェントに接続されたが、企業向けにプロビジョニングされた突発的切断しきい値内ですぐに切断されたコールの数。	切断カウンターの合計
インバウンドラップアップカウント	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態になった回数。	ラップアップカウンターの合計
インバウンドラップアップ合計時間	エージェントが着信コール後にラップアップ状態で費やした合計時間。	ラップアップ時間の合計
平均インバウンドラップアップ時間	エージェントが着信コール後にラップアップ状態であった平均時間。	ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップカウント	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態になった回数。	アウトダイヤルラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップ合計時間	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態にあった合計時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
平均アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態であった平均時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計 / アウトダイヤルラップアップカウンターの合計

パラメータ	説明	数式
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。	無応答カウントの合計
無応答合計時間	エージェントが無応答状態にあった時間の合計。	無応答時間の合計
平均無応答時間	エージェントが無応答状態であった平均時間。	無応答時間の合計/無応答カウントの合計
問い合わせ応答カウント	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに応答した回数。	問い合わせカウントの合計
問い合わせ応答合計時間	エージェントが問い合わせ要求への応答に要した時間の合計。	問い合わせ時間の合計
平均問い合わせ応答時間	エージェントが問い合わせリクエストへの応答に費やした平均時間。	問い合わせ時間の合計/問い合わせカウントの合計
問い合わせリクエストカウント	エージェントが別のエージェントに問い合わせリクエストを送信した回数。	問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせリクエストの合計時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした時間の合計。	問い合わせリクエスト時間の合計
平均問い合わせリクエスト時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした平均時間。	問い合わせリクエスト時間の合計/問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせカウント (Consult Count)	エージェントが問い合わせリクエストに応答した回数および他のエージェントに問い合わせた回数。	問い合わせ応答カウントの合計
合計問い合わせ時間	合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。	問い合わせ応答時間の合計
平均問い合わせ時間	平均問い合わせ時間。	問い合わせ応答時間の合計/問い合わせ応答カウントの合計

パラメータ	説明	数式
会議カウント (Conference Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	会議カウントの合計
インバウンドCTQリクエストカウント	着信通話の処理中にエージェントがキューへの照会を開始した回数。	CTQリクエストカウントの合計
インバウンド合計CTQリクエスト時間	エージェントが着信コールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に応答するために要した時間の合計。	CTQリクエスト時間の合計
インバウンドCTQ応答カウント	エージェントが着信コールを処理していた他のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに応答した回数。	CTQ応答カウントの合計
インバウンド合計CTQ応答時間	エージェントが着信コールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に応答するために要した時間の合計。	CTQ応答時間の合計
アウトダイヤルCTQリクエストカウント	アウトダイヤル通話を処理していたエージェントが、照会からキューまでのリクエストを開始した回数。	アウトダイヤルCTQリクエストカウントの合計
アウトダイヤルCTQ合計リクエスト時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に応答するために要した時間の合計。	アウトダイヤルCTQリクエスト時間の合計
アウトダイヤルCTQカウント	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していた他のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに応答した回数。	アウトダイヤルCTQ応答カウントの合計
アウトダイヤルCTQ合計応答時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に応答するために要した時間の合計。	アウトダイヤルCTQ応答時間の合計

パラメータ	説明	数式
エージェント転送 (Agent Transfer)	エージェントが他のエージェントに着信コールを転送した回数。	エージェント間転送カウンターの合計
エージェント再キューイング (Agent Requeue)	エージェントが着信コールをリクエストした回数。	エージェントキューへの転送リクエストカウンターの合計
ブラインド転送 (Blind Transfer)	エージェントが、エージェントの介入なしに、インタラクティブ音声応答 (IVR) を介して着信コールを外部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。	ブラインド転送カウンターの合計
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	着信コールの処理に費やされた平均時間。	(接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計) / 接続カウンターの合計
アウトダイヤル平均処理時間	アウトダイヤルコールの処理に費やされた平均時間。	(アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計

サイトチャート

このレポートは、サイトのチャネルタイプごとに処理された連絡先の数のチャートビューを表します。

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：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャネルタイプ = テレフォニー) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャネルタイプ = テレフォニー) のカウント
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャネルタイプ = チャット) のカウント

パラメータ	説明	数式
E メール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ = 電子メール) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャンネルタイプ = 電子メール) のカウント

チーム (Team)

このレポートは、チーム内の各エージェントによって使用されたチャンネルタイプを表します。レポートには、チーム内の各エージェントの最初のログイン以降のアクティビティに関する次の詳細が表示されます。



(注) [突発的切断カウント (Sudden Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されていないため、設定されません。

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	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	エージェントアクティビティが使用可能な期間	直近の7日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント。	
コンタクト 処理数	処理された連絡先の合計数。	接続カウントの合計 + アウトダイヤル接続カウントの合計
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計

パラメータ	説明	数式
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	$(\text{接続時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) + (\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{最大ログアウトタイムスタンプ} - \text{最小ログインタイムスタンプ})$
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アイドルカウントの合計
合計アイドル時間 (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。	IVR 時間の合計
平均アイドル時間 (Average Idle Time)	エージェントがアイドル状態にあった平均時間。	アイドル期間の合計/アイドルカウントの合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	応答可能カウントの合計
合計応答可能時間 (Total Available Time)	エージェントが応答可能な状態にあった時間の合計。	応答可能時間の合計
平均応答可能時間 (Average Available Time)	エージェントが応答可能状態にあった平均時間。	応答可能時間の合計/応答可能カウントの合計
インバウンド予約済みカウント (Inbound Reserved Count)	エージェントが[着信リザーブ (Inbound Reserved)]状態に入った回数 (エージェントのステーションにコールが着信したが、応答がまだ行っていない後の継続時間)。	呼び出しカウントの合計
インバウンド予約済み合計時間	エージェントが予約済み状態に費やした合計時間。	呼び出し時間の合計
平均インバウンド予約済み時間	エージェントがインバウンド予約済み状態にあった平均時間。	呼び出し時間の合計/呼び出しカウントの合計
インバウンド保留カウント	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留カウントの合計
インバウンド保留時間	インバウンドコールが保留だった合計時間。	保留時間の合計
平均インバウンド保留時間	インバウンドコールの平均保留時間。	保留時間の合計/保留カウントの合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド接続カウント (Inbound Connected Count)	エージェントに接続された着信コール数。	接続カウントの合計
インバウンド接続合計時間	エージェントが着信コールでお客様と通話した合計時間。[着信接続合計時間 (Inbound Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	接続時間の合計
インバウンド連絡先合計時間	エージェントがインバウンドコールに接続された合計時間。	接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均インバウンド連絡先合計時間	平均インバウンド接続時間。	(接続時間の合計 + 保留時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル予約済みカウント (Outdial Reserved Count)	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態になった回数 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間)。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル予約済み合計時間	エージェントが予約済みアウトダイヤル状態にあった時間の合計。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
平均アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった平均時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル保留カウント	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。	アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル合計保留時間	アウトダイヤルコールが保留中だった合計時間。	アウトダイヤル保留時間の合計
平均アウトダイヤル保留時間	アウトダイヤルコールの平均保留時間。	アウトダイヤル保留時間の合計 / アウトダイヤル保留カウントの合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル接続合計時間	エージェントがアウトダイヤルコールでお客様と通話した合計時間。[アウトダイヤル接続合計時間 (Outdial Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル連絡先合計時間	エージェントがアウトダイヤル通話に接続した時間の合計。	アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均アウトダイヤル接続先時間	平均アウトダイヤル接続先時間	(アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計
突発的切断カウント	エージェントに接続されたが、企業向けにプロビジョニングされた突発的切断しきい値内ですぐに切断されたコールの数。	切断カウンターの合計
インバウンドラップアップカウント	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態になった回数。	ラップアップカウンターの合計
インバウンドラップアップ合計時間	エージェントが着信コール後にラップアップ状態で費やした合計時間。	ラップアップ時間の合計
平均インバウンドラップアップ時間	エージェントが着信コール後にラップアップ状態であった平均時間。	ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップカウント	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態になった回数。	アウトダイヤルラップアップカウンターの合計
アウトダイヤルラップアップ合計時間	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態にあった合計時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
平均アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態であった平均時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計 / アウトダイヤルラップアップカウンターの合計
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに回答できなかった回数。	無応答カウンターの合計
無応答合計時間	エージェントが無応答状態にあった時間の合計。	無応答時間の合計

パラメータ	説明	数式
平均無応答時間	エージェントが無応答状態であった平均時間。	無応答時間の合計/無応答カウントの合計
問い合わせ応答カウント	エージェントが他のエージェントからの問い合わせリクエストに回答した回数。	問い合わせカウントの合計
問い合わせ応答合計時間	エージェントが問い合わせ要求への回答に要した時間の合計。	問い合わせ時間の合計
平均問い合わせ応答時間	エージェントが問い合わせリクエストへの回答に費やした平均時間。	問い合わせ時間の合計/問い合わせカウントの合計
問い合わせリクエストカウント	エージェントが他のエージェントに問い合わせリクエストを送信した回数。	問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせリクエストの合計時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした時間の合計。	問い合わせリクエスト時間の合計
平均問い合わせリクエスト時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした平均時間。	問い合わせリクエスト時間の合計/問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせカウント (Consult Count)	エージェントが問い合わせリクエストに回答した回数および他のエージェントに問い合わせた回数。	問い合わせ応答カウントの合計
合計問い合わせ時間	エージェントが別のエージェントへの相談と相談リクエストへの回答に費やした合計時間の合計。	問い合わせ応答時間の合計
平均問い合わせ時間	平均問い合わせ時間。	問い合わせ応答時間の合計/問い合わせ応答カウントの合計
会議カウント (Conference Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	会議カウントの合計
インバウンド CTQ リクエストカウント	エージェントが着信コールの処理中にキューへの問い合わせを開始した回数。	CTQ リクエストカウントの合計
インバウンド合計 CTQ リクエスト時間	エージェントが着信コールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に回答するために要した時間の合計。	CTQ リクエスト時間の合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド CTQ 応答 カウント	エージェントが着信コールを処理していた他のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答した回数。	CTQ 応答カウントの合計
インバウンド合計 CTQ 応答時間	エージェントが着信コールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に回答するために要した時間の合計。	CTQ 応答時間の合計
アウトダイヤル CTQ リ クエストカウント	アウトダイヤル通話を処理していたエージェントが、照会からキューまでのリクエストを開始した回数。	アウトダイヤル CTQ リクエ ストカウントの合計
アウトダイヤル CTQ 合 計リクエスト時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に回答するために要した時間の合計。	アウトダイヤル CTQ リクエ スト時間の合計
アウトダイヤル CTQ カ ウント	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していた他のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答した回数。	アウトダイヤル CTQ 応答カ ウントの合計
アウトダイヤル CTQ 合 計応答時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理中の他のエージェントからキューへの要求に回答するために要した時間の合計。	アウトダイヤル CTQ 応答時 間の合計
エージェント転送 (Agent Transfer)	エージェントが他のエージェントに着信コールを転送した回数。	エージェント間転送カウ ントの合計
エージェント再キューイ ング (Agent Requeue)	エージェントが着信コールをリクエストした回数。	エージェントキューへの転 送リクエストカウントの合 計
ブラインド転送 (Blind Transfer)	エージェントが、エージェントの介入なしに、インタラクティブ音声応答 (IVR) を介して着信コールを外部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。	ブラインド転送カウントの 合計
インバウンド平均処理時 間 (Inbound Average Handle Time)	着信コールの処理に費やされた平均時間。	(接続時間の合計 + ラップ アップ時間の合計) / 接続カ ウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル平均処理時間	アウトダイヤルコールの処理に費やされた平均時間。	$(\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / \text{アウトダイヤル接続カウンターの合計}$

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	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ=テレフォニー) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャンネルタイプ=テレフォニー) のカウント
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ=チャット) のカウント
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	接続カウント (チャンネルタイプ=電子メール) のカウント + アウトダイヤル接続カウント (チャンネルタイプ=電子メール) のカウント

チーム統計情報

このレポートは、チームの統計情報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	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	直近の7日間

パラメータ	説明	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アイドルカウントの合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	応答可能カウントの合計
接続カウント	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	接続カウントの合計
問い合わせカウント (Consult Count)	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに回答した回数。	問い合わせカウントの合計
ラップアップカウント	エージェントがラップアップ状態になった回数。	ラップアップカウントの合計
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに回答できなかった回数。	無応答カウントの合計
アウトダイヤルカウント	アウトダイヤルコールに接続されたか、アウトダイヤルコールをラップアップしたエージェントの数。	合計アウトダイヤルカウント

Acqueon レポートを使用した OEM 統合

Webex Contact Center は Acqueon と統合されているため、キャンペーンの実施と管理、プレビューができます。このレポートでは、管理者と上司は、キャンペーンの有効性を測定するために、キャンペーン統計を表示できます。このレポートは、Acqueon SKU を購入した Webex Contact Center の顧客のみが使用できます。

このレポートには、次のものが表示されます。

- キャンペーンの名前。
- キャンペーンコールの日付とタイムスタンプ。
- ダイヤルした連絡先とラップアップの失敗または成功。

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>Acqueon との OEM 統合レポート

出力タイプ：テーブル

表 4: Acqueon レポートを使用した OEM 統合

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キャンペーン名	キャンペーンの名前。		
日付 (Date)	キャンペーンコールがダイヤルされた日付。		
エージェント名 (Agent Name)	コールに関連付けられている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の名前。		
コール時刻 (Call Time)	キャンペーンコールがダイヤルされた時刻。		
ステータス (Status)	キャンペーンコールが正常に実行されたかどうかを示すステータス。		
ラップアップのステータス	キャンペーンコールのラップアップステータス。		

エージェントトレース

このレポートは、エージェント所属するサイトまたはチームを詳細な統計レポートとともに表します。



(注) [突発的切断カウント (Sudden Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されていないため、設定されません。

レポートパス : スtock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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式 : 行セグメント	

パラメータ	説明	数式
インターバル	エージェントアクティビティが使用可能な期間	過去 7 日間
サイト名	コールが配信されたコールセンターの場所。 使用される形式 ：行セグメント	
チーム名 (Team Name)	特定のタイプのコールを処理する特定のサイトのエージェントのグループ。 使用される形式 ：行セグメント	
エージェントエンドポイント (DN)	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際に使用するダイヤル番号 使用される形式 ：行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 ：行セグメント	
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントが最初にログインした日時。この列は、エージェントレベル概要レポートにのみ表示されます。	最小ログインタイムスタンプ
最後のログアウト時間 (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概要レポートにのみ表示されます。	最大ログアウトタイムスタンプ
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインしていた時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	$(\text{接続時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) + (\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{最大ログアウトタイムスタンプ} - \text{最小ログインタイムスタンプ})$
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アイドルカウントの合計

パラメータ	説明	数式
合計アイドル時間 (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。	IVR 時間の合計
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	応答可能カウントの合計
合計応答可能時間 (Total Available Time)	エージェントが応答可能な状態にあった時間の合計。	応答可能時間の合計
平均応答可能時間	エージェントが応答可能状態であった平均時間。	応答可能時間の合計 / 応答可能カウントの合計
インバウンド予約済みカウント (Inbound Reserved Count)	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。	呼び出しカウントの合計
インバウンド予約済み合計時間	エージェントが予約済み状態に費やした合計時間。	呼び出し時間の合計
平均インバウンド予約済み時間	エージェントが予約済み状態に費やした平均時間。	呼び出し時間の合計 / 呼び出しカウントの合計
インバウンド保留カウント	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留カウントの合計
インバウンド合計保留時間	インバウンドコールが保留だった合計時間。	保留時間の合計
インバウンド接続カウント (Inbound Connected Count)	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	接続カウントの合計
インバウンド接続合計時間	エージェントが着信コールでお客様と通話した合計時間。[着信接続合計時間 (Inbound Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	接続時間の合計
インバウンド連絡先合計時間	エージェントが着信コールに接続されていた合計時間。	接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均インバウンド連絡先合計時間	平均インバウンド連絡先時間。	(接続時間の合計 + 保留時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル予約済みカウント (Outdial Reserved Count)	エージェントが予約済みアウトダイヤル状態になった回数。	アウトダイヤル呼び出しカウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル予約済み合計時間	エージェントが予約済みアウトダイヤル状態にあった時間の合計。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウンターの合計
平均アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった平均時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計 / アウトダイヤル呼び出しカウンターの合計
アウトダイヤル保留カウント	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。	アウトダイヤル保留カウンターの合計
アウトダイヤル合計保留時間	アウトダイヤルコールが保留中だった合計時間。	アウトダイヤル保留時間の合計
平均アウトダイヤル保留時間	アウトダイヤルコールの平均保留時間。	アウトダイヤル保留時間の合計 / アウトダイヤル保留カウンターの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウンターの合計
アウトダイヤル接続合計時間	エージェントがアウトダイヤルコールでお客様と通話した合計時間。[アウトダイヤル接続合計時間 (Outdial Connected Total Time)]には、アイドル時間、保留時間、またはコンサルト時間が含まれます。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル連絡先合計時間	エージェントがアウトダイヤル通話に接続した時間の合計。	アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計
平均アウトダイヤル接続先時間	平均アウトダイヤル接続先時間	(アウトダイヤル接続時間の合計 + 保留時間の合計) / アウトダイヤル接続カウンターの合計
突発的切断カウント	エージェントに接続されたが、企業向けにプロビジョニングされた突発的切断しきい値内ですぐに切断されたコールの数。	切断カウンターの合計
インバウンドラップアップカウント	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態になった回数。	ラップアップカウンターの合計
インバウンドラップアップ合計時間	エージェントが着信コール後にラップアップ状態で費やした合計時間。	ラップアップ時間の合計

パラメータ	説明	数式
平均インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態にあった時間のパーセンテージ。	ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウンルの合計
アウトダイヤルラップアップカウント	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態になった回数。	アウトダイヤルラップアップカウンルの合計
アウトダイヤルラップアップ合計時間	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態にあった合計時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
平均アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態であった平均時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計 / アウトダイヤルラップアップカウンルの合計
理由 (Reason)	理由 ID	理由のカウント
平均アイドル時間	エージェントがアイドル状態になっていた平均時間。	アイドル期間の合計 / アイドルカウンルの合計
平均インバウンド保留時間	インバウンドコールの平均保留時間。	保留時間の合計 / 保留カウンルの合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤル呼び出しカウンルの合計
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに回答できなかった回数。	無応答カウンルの合計
無応答合計時間	エージェントが無応答状態にあった時間の合計。	無応答時間の合計
平均無応答時間	エージェントが無応答状態になっていた平均時間。	無応答時間の合計 / 無応答カウンルの合計
問い合わせカウント (Consult Count)	エージェントが別のエージェントからの問い合わせリクエストに回答した回数。	問い合わせカウンルの合計
問い合わせ合計時間	エージェントが問い合わせ要求への回答に要した時間の合計。	問い合わせ時間の合計
平均問い合わせ時間	エージェントが問い合わせリクエストへの回答に費やした平均時間。	問い合わせ応答時間の合計 / 問い合わせ応答カウンルの合計

パラメータ	説明	数式
問い合わせリクエストカウント	エージェントが別のエージェントにコンサルティングリクエストを送信した回数。	問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせリクエストの合計時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした時間の合計。	問い合わせリクエスト時間の合計
平均問い合わせリクエスト時間	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに費やした平均時間。	問い合わせリクエスト時間の合計 / 問い合わせリクエストカウントの合計
問い合わせ応答カウント	エージェントが問い合わせリクエストに回答した回数および他のエージェントに問い合わせた回数の合計。	問い合わせ応答カウントの合計
問い合わせ応答時間の合計	問い合わせ応答合計時間 + 問い合わせリクエスト合計時間の合計。	問い合わせ応答時間の合計
会議カウント (Conference Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	会議カウントの合計
インバウンド CTQ リクエストカウント	エージェントがインバウンドコールの処理中にキューへの問い合わせを開始した回数。	CTQ リクエストカウントの合計
インバウンド合計 CTQ リクエスト時間	エージェントがインバウンドコールを処理していたエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間。	CTQ リクエスト時間の合計
インバウンド CTQ 応答カウント	エージェントがインバウンドコールを処理していた別のエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答した回数。	CTQ 応答カウントの合計
インバウンド合計 CTQ 応答時間	エージェントがインバウンドコールを処理していたエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間。	CTQ 応答時間の合計
アウトダイヤル CTQ リクエストカウント	アウトダイヤル通話を処理していたエージェントが、照会からキューまでのリクエストを開始した回数。	アウトダイヤル CTQ リクエストカウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル CTQ 合計リクエスト時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していたエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間。	アウトダイヤル CTQ リクエスト時間の合計
アウトダイヤル CTQ カウント	アウトダイヤル通話を処理中の別のエージェントからの照会からキューまでのリクエストに回答した回数。	アウトダイヤル CTQ 応答カウントの合計
アウトダイヤル CTQ 合計応答時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理していたエージェントからのキューへの問い合わせリクエストに回答して費やした合計時間。	アウトダイヤル CTQ 応答時間の合計
エージェント転送 (Agent Transfer)	エージェントが別のエージェントにインバウンドコールを転送した回数。	エージェント間転送カウントの合計
エージェント再キューイング (Agent Requeue)	エージェントがインバウンドコールをリクエストした回数。	エージェントキューへの転送リクエストカウントの合計
ブラインド転送 (Blind Transfer)	エージェントが、エージェントの介入なしに、インタラクティブ音声応答 (IVR) を介して着信コールを外部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。	ブラインド転送カウントの合計
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	エージェントが着信コール後にラップアップ状態であった平均時間。	(接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計) / 接続カウントの合計
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態であった平均時間。	(アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / アウトダイヤル接続カウントの合計

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

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	エージェントアクティビティが使用可能な期間	直近の7日間
アイドルコード名	コードの名前 使用される形式：列セグメント	
カウント	レコードを含めるための条件を指定する値の数。	レコードの一意 ID のカウント
時間 (Duration)	エージェントがアクティビティに従事していた時間。	アクティビティ時間の合計

サイトアイドル補助

このレポートは、サイト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

出カタイプ：テーブル

パラメータ	定義	数式
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間。	直近の7日間
アイドルコード名	コードの名前。 使用される形式：列セグメント	
カウント	レコードのカウント。	レコードの一意 ID のカウント
時間 (Duration)	時間。	アクティビティ時間の合計

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	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間。	直近の7日間
アイドルコード名	適用されるコードの名前 使用される形式：列セグメント	
カウント	コールの総数。	レコードの一意 ID のカウント
時間 (Duration)	合計時間。	アクティビティ時間の合計

ラップアップレポート

エージェントラップアップ補助

このレポートは、エージェント名と、ラップアップコードの理由を表します。

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>ラップアップレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに 応答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	直近の7日間
ラップアップコード名	適用されたラップアップコードの名前。 使用される形式：列セグメント	
カウント	指定された範囲内の値の数。	連絡先セッション ID のカウント
時間 (Duration)	インタラクションがアクティブであった 秒数。	ラップアップ時間の合 計

サイトラップアップ補助

このレポートは、特定のサイト内のエージェントによって使用されるサイトおよびラップアップコードを表します。

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 > ラップアップレポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	直近の7日間
ラップアップコード名	適用されたラップアップコードの名前。 使用される形式：列セグメント	
カウント	特定の条件の値の数。	連絡先セッションIDのカウント
時間 (Duration)	エージェントがアクティビティに従事していた時間。	ラップアップ時間の合計

チームラップラップ補助

このレポートは、チーム名と、特定のチームに属するエージェントによって使用されたラップアップコードを表します。

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 > ラップアップレポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	直近の7日間
ラップアップコード名	適用されたラップアップコードの名前。 使用される形式：列セグメント	
カウント	値の数。	連絡先セッションIDのカウント
時間 (Duration)	エージェントがアクティビティに従事していた時間。	ラップアップ時間の合計

コンタクトセンターの概要

平均サービスレベルカード

この円グラフは、すべてのチャネルを含む平均サービスレベルを示します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンターの概要

出力タイプ：チャート

キュー内の連絡先の詳細

このレポートは、キューごとに連絡先の詳細を示します。

レポートパス：ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンターの概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	期間		直近の7日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
キュー名	連絡先が最後にあったキュー。 使用される形式：行セグメント		
# 連絡先	連絡先の合計。		連絡先セッション ID のカウント
平均キュー待機時間	合計キュー時間の平均。	現在の状態： connected、ended	平均キュー時間
キュー内の最長連絡先	連絡先がキューに費やした最長期間。これは、コールのステータスがパークから接続済みまたは終了に変わった後に計算されます。過去 24 時間以内に受信したコールは、現在キューに入っているコールを除いて考慮されます。	現在の状態： connected、ended	最大キュー時間
放棄された連絡先の数 (# Abandoned Contacts)	放棄された連絡先の数。	終了タイプ：放棄	連絡先セッション ID のカウント

キューカードの最長連絡先

このレポートには、特定の時点で最長の期間キューにある連絡先が表示されます。この値は、現在最も長い期間キューにパークしている連絡先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、連絡先、チャネルタイプ、およびキュー名の最長時間が提供されます。

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の概要

出力タイプ：カード

チームの詳細

このレポートは、チームの詳細を示します。



(注) [ソーシャル (Social)] 列は、ソーシャルチャネル SKU が登録されている場合にのみ表示されます。

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の概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
インターバル	レポートを生成した期間。	過去 7 日間
チーム名 (Team Name)	チームの名前。	
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。	
合計ログインカウント	指定された時間間隔内のエージェントのログイン総数。	エージェントセッション ID のカーディナリティ (カーディナリティは、一意のエージェントセッション ID の総数を提供)。
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	指定された間隔内の最初のログインのタイムスタンプ。	最小ログインタイムスタンプ
最後のログアウト時間 (Final Logout Time)	指定された間隔内の最後のログアウトのタイムスタンプ。	最大ログアウトタイムスタンプ
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計
アイドルカウント	エージェントの状態がアイドルに変更された回数。	アイドルカウントの合計

パラメータ	説明	数式
処理された連絡先の数	指定された間隔の間に開始されたセッションで処理された連絡先の数。これには、すべてのチャネルタイプにわたる連絡先が含まれます。	接続カウンターの合計
処理されたコール数	処理されたテレフォニーチャネルタイプの連絡先の数。	音声接続カウンター
処理されたチャット数	処理されたチャットチャネルタイプの連絡先の数。	チャット接続回数
処理された電子メール数	処理された電子メールチャネルタイプの連絡先の数。	電子メール接続カウンター
処理されたソーシャル数	処理された、ソーシャルチャネルタイプの連絡先の数。	ソーシャル接続カウンター + ソーシャルアウトダイアル接続カウンター

サージ保護統計

サージ保護メカニズムは、コンタクトセンターが任意の時点で同時に処理できる最大のアクティブ通話数（インバウンドとアウトダイアル）を設定する機能をお客様の組織に提供します。サージ保護メカニズムは、データセンター（DC）レベルとテナントレベルの2つのレベルで動作します。

- DC レベルでは、音声コールの数が DC に設定されているしきい値の制限を超えるとコールが拒否されます。
- 組織で購入したライセンスに基づいて、音声コールの数がテナントに設定されている最大制限を超えると、コールが拒否されます。

サージ保護統計レポートには、コンタクトセンターが受信した通話の詳細と、テナントレベルで設定されたサージ保護制限により処理された、放棄された、および拒否された数の詳細が表示されます。

レポートパス： ホーム > 可視化 > ストックレポート > 履歴レポート > コンタクトセンターの概要。

出力タイプ： テーブル

名前	説明
日付 (Date)	着信の日時を示します。
セッション ID	各着信に関連付けられている一意の ID。
エン트리 ポイント	コールが着信したエン트리ポイント。

名前	説明
サイト名	サイトまたは場所の名前。
キュー名	キューの名前。
処理済み (Handled)	チェックマークを使用して、コールが処理されたかどうかを示します。
放棄 (Abandoned)	チェックマークを使用して、コールが放棄されたかどうかを示します。
却下	チェックマークを使用して、コールが拒否されたかどうかを示します。
理由 (Reason)	コールが放棄または拒否された理由。

概要

また、このレポートには、処理、拒否、または放棄されたコールの合計数の集計も示されません。

マルチメディア レポート

エージェントボリューム

このレポートは、エージェントによって処理された顧客の数と平均 Cisco Customer Satisfaction (CSAT) スコアを表します。

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	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント		
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：プロファイルセグメント		
処理済み (Handled)	処理されたインタラクションの合計数。	終了タイプ：正常	連絡先セッションIDのカウント

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均処理時間 (Avg Handle Time)	コールの処理に費やされた平均時間。		(保留時間の合計 + 接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計) / 連絡先セッションIDのカウン (終了タイプ = 正常)
平均 CSAT	平均顧客満足度スコア。		CSAT スコアの平均

エージェントボリューム - チャート

このレポートは、エージェントによって処理され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	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウン タイプ = テレフォニー、終了タイプ = 正常)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウン タイプ = チャット、終了タイプ = 正常)
E メール	電子メール連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウン タイプ = 電子メール、終了タイプ = 正常)
処理された連絡先の数	処理された連絡先の合計数。	終了タイプ : 正常	連絡先セッション ID のカウン

DNIS 別連絡先

このレポートは、顧客の連絡先 DNIS 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	数式
インターバル	期間	直近の 7 日間

パラメータ	説明	数式
DNIS	着信コールの DNIS 番号。 (注) DNIS は、チャットの連絡先については表示されません。	行セグメント
チャンネルタイプ	連絡先のメディアタイプ。	行セグメント
連絡先の数	連絡先の数を表します。	連絡先セッション ID のカウント

連絡先の理由

このレポートは、顧客がコールセンターに連絡した理由を表します。



(注) [ソーシャル (Social)] 列は、ソーシャルチャンネル SKU が登録されている場合にのみ表示されます。

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	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
キュー名	エージェントによる処理を待つ間のコールの保留場所であるキューの名前。通話は、エントリポイントからキューに移動し、その後エージェントに配信されます。		キュー名
連絡先の理由	理由 ID。		連絡先の理由
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	チャンネルタイプ： テレフォニー	連絡先セッション ID のカウント
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	チャンネルタイプ： チャット	連絡先セッション ID のカウント
E メール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	チャンネルタイプ： 電子メール	連絡先セッション ID のカウント
ソーシャル (Social)	処理されたソーシャルチャンネルインタラクションの総数。	チャンネルタイプ： ソーシャル	連絡先セッション ID のカウント

連絡先の理由 - 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連絡先のボリュームを表します。

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	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウンタ (チャンネルタイプ=テレフォニー)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウンタ (チャンネルタイプ=チャット)
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウンタ (チャンネルタイプ=電子メール)

連絡先のボリューム

このレポートは、DNIS 値に基づいて処理された連絡先の数を表します。

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	定義	数式
DNIS	<p>コールで提供された DNIS の桁数。DNIS (ダイヤル番号識別) とは、コールとともにダイヤルした発信者の電話番号を示す数字列を電話会社が提供するサービスです。</p> <p>(注) DNIS は、チャットの連絡先については表示されません。</p> <p>使用される形式：行セグメント</p>	
エントリポイント名	<p>エントリポイントの名前。</p> <p>使用される形式：行セグメント</p>	
インターバル	期間	直近の 7 日間

パラメータ	定義	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
連絡先	連絡先 ID。	連絡先セッションIDのカウント

連絡先のボリューム - チャート

このレポートは、チャンネルタイプの DNIS 値に基づいて処理された連絡先の数を表します。

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：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = チャット)
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = 電子メール)

CSR - 昨日

このレポートには、前の日のセッションレコード (CSR) の連絡先が表示されます。

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	数式
ANI	コールに配送される自動番号識別 (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
DNIS	通話に付して配信されたダイヤル番号識別サービス (DNIS) の番号。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

パラメータ	説明	数式
キュー (Queue)	エージェントによる処理を待つ間のコールの保留場所であるキューの名前。コールは、エントリポイントからキューに移動され、その後エージェントに配信されます。	最終的なキュー名の値
サイト	コールが配信されたコールセンターの位置。	サイト名の値
チーム (Team)	特定のタイプのコールを処理する特定のサイトのエージェントのグループ。	チーム名の値
エージェント (Agent)	エージェント、つまり、顧客のコール、チャット、電子メールに応答する人物の名前	エージェント名の値
コール開始時刻	連絡先が開始されたときのタイムスタンプ。	連絡先開始タイムスタンプの値
コール終了時刻	連絡先が終了したときのタイムスタンプ。	連絡先終了タイムスタンプの値
コール時間 (Call Duration)	コールの接続時間。	コール終了時刻 - コールの開始時刻の値
IVR 時間	コールが IVR 状態になっていた時間。	IVR 時間の値
キュー時間 (Queue Time)	連絡先がキュー待機中に費やした時間。	キュー時間の値
接続時間 (Connected Time)	このインタラクション内での接続 (通話中) 状態の継続時間。	接続時間の値
保留時間	コールが保留中になっていた時間。	保留時間の値
後処理時間 (Wrap up Time)	インタラクションの処理後にエージェントがラップアップ状態で費やした累積時間。	ラップアップ時間の値
処理時間 (Handle Time)	エージェントが、ラップアップ時間を含め、コールを処理する合計時間。	ラップアップ時間 + 接続時間
問い合わせ時間 (Consult Time)	コールの処理中にエージェントが別のエージェントとの問い合わせに費やした時間。	問い合わせ時間の値
会議時間 (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。	会議時間の値
CTQ リクエスト時間 (CTQ Request Time)	インタラクション内でキューへの問い合わせに費やされた合計時間。	CTQ 時間の値
保留カウント (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。	保留カウントの値

パラメータ	説明	数式
問い合わせカウント (Consult Count)	コールの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の誰かと電話会議を開始した回数。	問い合わせカウントの値
会議カウント (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コールを確立した回数。	会議カウントの値
ブラインド転送カウント (Blind Transfer Count)	次のシナリオで、ブラインド転送によってコールを転送した回数。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントは最初に問い合わせることなく、コールを別のエージェントに転送しました。 • エージェントは最初に問い合わせることなく、キューを別のエージェントに転送しました。 • エージェントは最初に問い合わせることなくコールを外部ダイヤル番号 (DN) に転送しました。 • 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) に転送されるコール。 	ブラインド転送カウントの値
CTQ リクエストカウント (CTQ Request Count)	これは、インタラクション内のキューへの問い合わせのカウントです。	CTQ カウントの値
転送数	コールが転送された回数が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントから別のエージェントへ • フローの中 • キューへ • DN または EP へ • GoTo アクティビティを介した EP へ 	転送カウントの値
転送エラー (Transfer Errors)	転送に失敗した回数が表示されます。	転送エラーカウントの値
処理タイプ (Handle Type)	コールがどのように処理されたか (ショート、放棄、正常) を示します。	ハンドル型の値

パラメータ	説明	数式
通話方向	<p>コールの種類が着信または発信かを示します。</p> <p>(注) [通話方向 (Call Direction)] 表のセルをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンが表示されます。アイコンをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログが表示されます。次のパラメータを表示できます。</p> <p>終了理由 (Terminat Reason) —コールが終了した理由を示します。たとえば、顧客がコールを退出したとします。</p> <p>ターミネーションパーティー コールを終了した相手、またはコールが終了した場所を示します。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、そのコールがシステムまたはキューで終了されたとします。</p>	コール方向の値
終了タイプ (Termination type)	コールの終了方法を指定するテキスト文字列。	終了タイプの値
レコードフラグ (Record Flag)	連絡先が録音されたかどうかを示すフラグ。	Is recorded の値
ラップアップ	インタラクション用にエージェントが提供したラップアップコード。	ラップアップコード名の値
セッション ID	連絡先セッションを識別する一意の文字列。	連絡先セッション ID の値

■ エントリポイント連絡先ボリューム - CAR

このレポートは、顧客が IVR からエージェントにルーティングされたときに使用されたエントリポイントを表します。

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	数式
エントリポイント名	<p>エントリポイントの名前。</p> <p>使用される形式：行セグメント</p>		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
エントリポイント	IVR 呼制御スクリプトによってエントリ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コールの数。	アクティビティの状態：ivr-connected 前の状態：ivr-connected	レコードの一意 ID のカウント
転送済み (Transferred In)	エージェントが [キュー (Queue)] ボタンをクリックして、ドロップダウンリストからエントリポイントを選択し、[転送 (Transfer)] をクリックすることによって、このエントリポイントに転送されたコールの数。	前の状態：connected アクティビティの状態：ivr-connected	レコードの一意 ID のカウント
IVR 終了 (IVR Ended)	IVR/AA の終了ポイント。	前の状態：ivr-connected アクティビティの状態：ended	レコードの一意 ID のカウント

エントリポイント連絡先ボリューム - チャート

このレポートには、連絡先エントリ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

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = チャット)
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッションIDのカウント (チャンネルタイプ = 電子メール)

着信、短い連絡先 - エントリポイント

このレポートは、エージェントに接続されずに終了したコールの数を表します。

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	フィルタ	数式
エントリポイント名	エントリポイントの名前。 使用される形式：プロファイルセグメント		
インターバル	期間		直近の7日間
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：プロファイルセグメント		
着信	着信連絡先タイプの数。		連絡先セッションIDのカウンタ
ショート	接続状態にならずに企業にプロビジョニングされたショートコールのしきい値の範囲内で終了したコール数。	終了タイプ： short_call	連絡先セッションIDのカウンタ
IVR 時間	IVR のコールの継続時間。		IVR 時間の合計

キュー放棄チャート

このレポートは、各キューについて、放棄された顧客の数を表します。

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：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	終了タイプ：放棄 チャネルタイプ：テレフォニー	連絡先セッションIDのカウンタ
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	終了タイプ：放棄 チャネルタイプ：チャット	連絡先セッションIDのカウンタ
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	終了タイプ：放棄 チャネルタイプ：電子メール	連絡先セッションIDのカウンタ

キュー放棄

このレポートは、システムにあったが、エージェントまたは他のリソースに配信される前に終了したコールの数を表します。

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	フィルタ	数式
キュー名	キューの名前。 使用される形式：行セグメント	最後の キュー ID は 0 ではありません	
インターバル	期間		直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャット など、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	最後の キュー ID は 0 ではありません	
完了 (Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。 この回数には、応答、放棄済みおよび 切断済みのコールが含まれます。転送 コールおよびショートコールは含まれ ません。		連絡先セッション ID の カウント (終了タイプ = 正常) + 連絡先セッショ ン ID のカウント (処理 タイプ = 放棄) + 連絡先 セッション ID のカウン ト (終了タイプ = quick_disconnect)
%Abandoned	放棄されたコールのパーセンテージ。		連絡先セッション ID の カウント (処理タイプ = 放棄) / 連絡先カウントの 合計
放棄 (Abandoned)	レポート間隔中に放棄されたコール 数。放棄呼は、接続先サイトに配信さ れずに終了されたコールですが、その コールは、企業用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、システムにあり ました。	終了タイ プ：放棄	連絡先セッション ID の カウント
平均キュー時 間 (Avg Queued Time)	エージェントまたは他のリソースに送 信されるのを待機して、コールが キューにあった累積時間。発信後に キューにある時間が計算されるため、 キューに残っているコールのキューに 入っている時間はレポートに反映され ません。		キュー時間の合計 / キューカウントの合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均放棄時間 (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コールがあったが、エージェントまたは他のリソースにディストリビュートされる前に終了した時間の累積値。		キュー時間の合計 (Is Contact Handled = 1) / 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄)

キュー連絡先のボリューム - 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ている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：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = 放棄) + 連絡先のセッション ID のカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = quick_disconnect)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = quick_disconnect)
E メール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = quick_disconnect)

キューに登録された連絡先のボリューム

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	数式
キュー名	キューの名前 使用される形式：行セグメント	

パラメータ	説明	数式
インターバル	期間	直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
合計 (Total)	連絡先の合計。	連絡先カウントの合計
キュー (Queued)	この間隔中にキューに入ったコール数。	キューカウントの合計

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

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キュー名	キューの名前 使用される形式：行セグメント		
インターバル	期間		直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
サービスレベル%	キューまたはスキル用に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されたコールの数。		サービスレベル % = サービスレベル内の合計 / 合計。
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通じて Webex Contact Center システムに着信した連絡先からのコールの総数。		連絡先カウントの合計

■ サイト連絡先のボリューム - チャート

パラメータ	説明	フィルタ	数式
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッションIDのカウンタ (終了タイプ = 正常) + 連絡先セッションIDのカウンタ (終了タイプ = 放棄) + 連絡先カウンタの合計 (終了タイプ = quick_disconnect)
放棄 (Abandoned)	レポート間隔中に放棄されたコール数。放棄呼は、接続先サイトに配信されずに終了されたコールですが、そのコールは、企業用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、システムにありました。	終了タイプ : 放棄	連絡先セッションIDのカウンタ
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。	接続時間 : > 0	連絡先セッションIDのカウンタ
会議カウンタ (Conference Count)	エージェントがエージェントまたは外部番号への電話会議を開始した回数。		会議カウンタの合計
保留カウンタ (Hold Count)	発信者が保留された回数。		保留カウンタの合計
平均放棄時間 (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コールがあったが、エージェントまたは他のリソースにディストリビュートされる前に終了した時間の累積値。		キュー時間の合計 (Is Contact Handled! = 1) / 連絡先セッションIDのカウンタ (終了タイプ = 放棄)
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	合計応答時間を応答コールの総数で割った値。		キュー時間の合計 (Is contact Handled = 1) / 連絡先セッションIDのカウンタ (接続時間 > 0)

■ サイト連絡先のボリューム - チャート

このレポートは、各サイトの連絡先のタイプの数を表示します。

レポートパス : ストックレポート > 履歴レポート > 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	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = 放棄) + 連絡先のセッション ID のカウント (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = テレフォニー、終了タイプ = quick_disconnect)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = チャット、終了タイプ = quick_disconnect)
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。	連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = 正常) + 連絡先カウントの合計 (チャンネルタイプ = 電子メール、終了タイプ = quick_disconnect)

サイト連絡先の詳細

このレポートは、サイト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	数式
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント	サイト ID は 0 ではありません	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	サイト ID は 0 ではありません	
インターバル	期間		直近の 7 日間
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 正常) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先カウントの合計 (終了タイプ = quick_disconnect)

パラメータ	説明	フィルタ	数式
突発的切断カウント	応答された（つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信され、受け付けられた）が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数。	終了タイプ： quick_disconnect	連絡先カウントの合計
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。	終了タイプ： 正常	連絡先セッション ID のカウント
会議カウント (Conference Count)			会議カウントの合計
%Abandoned	放棄されたコールのパーセンテージ。		連絡先セッション ID のカウント（終了タイプ = 放棄） / 連絡先 カウントの合計
保留カウント (Hold Count)	発信者が保留された回数。		保留カウントの合計
応答時間 (Answered Time)	コール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。応答時間はコールが応答された後に計算されるため、応答を待機しているコールの応答時間はレポートには反映されません。	Is Contact Handled: = 1	キュー時間の合計
接続時間 (Connected Time)	コール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。接続時間はコール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。		保留時間の合計 + 接 続時間の合計

チーム連絡先の詳細

このレポートは、チームの連絡先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	フィルタ	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント		
インターバル	期間		直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 正常) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先カウントの合計 (終了タイプ = sudden_disconnect)
突発的切断カウント	応答された (つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信され、受け付けられた) が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数。	終了タイプ: sudden_disconnect	連絡先カウントの合計
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。	終了タイプ: 正常	連絡先セッション ID のカウント
会議カウント (Conference Count)	エージェントがエージェントまたは外部番号への電話会議を開始した回数。		会議カウントの合計
保留カウント (Hold Count)	発信者が保留された回数。		保留カウントの合計
応答時間 (Answered Time)	コール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。応答時間はコールが応答された後に計算されるため、応答を待機しているコールの応答時間はレポートには反映されません。	Is Contact Handled: = 1	キュー時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
接続時間 (Connected Time)	コール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。接続時間はコール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。		保留時間の合計 + 接続時間の合計

ボリュームレポート

このレポートは、チームの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	フィルタ	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。		チャンネルタイプ
受信コンタクト	提示された連絡先の総数。		提示の合計
処理済み (Handled)	処理されたインタラクションの合計数。	終了タイプ：正常	連絡先セッション ID のカウント
平均処理時間 (Avg Handle Time)	コールの処理に費やされた平均時間。		(接続時間の合計 + 保留期間の合計 + ラップアップ時間の合計) / 連絡先セッション ID のカウント

ボリュームレポート - チャート

このレポートは、特定のチャンネルタイプについて、提示または処理された連絡先の数を表します。

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：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
受信コンタクト	提示された連絡先の総数。		提示の合計
処理済み (Handled)	処理されたインタラクションの合計数。	終了タイプ：正常	連絡先セッション ID のカウント

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

このレポートには、セルフサービス運用メトリクスが表示されます。セルフサービスレポートおよび分析情報は、次の項目で構成されています。

- セルフサービスでの放棄呼の数。
- キュー内の放棄呼の数。



(注) セルフサービスを有効にするには、フローデザイナーのコールフローに仮想エージェントアクティビティを追加します。顧客がコンタクトセンターに連絡すると、仮想エージェントが IVR で連絡先を処理します。仮想アシスタント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「仮想エージェント」のセクション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	数式
インターバル	セルフサービス分析データがレポートされる期間。		
エントリポイント名	IVR コールのエントリポイントのリスト。		
合計 IVR コール	仮想エージェントによって処理された IVR コールの総数。		
セルフサービスで放棄されたコール	IVR で放棄された IVR コールの数。		
キューにエスカレートされたコール	キューにエスカレートされた IVR コールの数。		
キューへのエスカレーション率	キューにエスカレートされた IVR コールのパーセンテージ。		$100 * (\text{キューにエスカレートされたコール} / \text{IVR コールの合計数})$

任意のテーブルセル（[キューへのエスカレーション率（Percentage Escalation to Queue）]テーブルセルを除く）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すると、[ドリルダウン（Drill Down）]モーダルダイアログが表示されます。[ドリルダウン（Drill Down）]モーダルダイアログには、可視化の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（Drill Down）]

パラメータ	説明
アクティビティの名前	CVA、再生プロンプト、メニュー、キューなど、アクティビティの名前を表示します。
このアクティビティで完了したコールの数	このアクティビティで完了したコールの合計数を示します。

レポートに新しい列を追加するには、[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から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）]レポートは、Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートできます。[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。

[アクティビティの名前（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（Drill Down）]レポートは、第 2 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（Drill Down）]

パラメータ	説明
エントリポイント名	特定のアクティビティのエントリポイントを表示します。
Timestamp	コールがセルフサービスで処理された日付と時間を示します。
コール ID	コール ID 番号を示します。
アクティビティのシーケンス	コールに含まれていたアクティビティのシーケンスを示します。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、セルフサービス完了、およびセルフサービス放棄が含まれます。

キューのオプトアウトレポート

このレポートは、顧客が行ったオプトアウトオブキューの選択を表示します。

顧客がコンタクトセンターに連絡すると、仮想エージェントが IVR で連絡先を処理します。IVR には、顧客がキューをオプトアウトするためのオプションが用意されています。このレポートには、次のものが表示されます。

- オプトアウトの数。
- その他のコール関連データ。

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>オプトアウトオブキューレポート

出力タイプ：テーブル

表 8: キューのオプトアウトレポート

パラメータ	説明	フィルタ	数式
日付 (Date)	日付を表示します。		
キュー名	オプトアウトされた時点で連絡先があったキュー。		
オプトアウトの数	特定の日に特定のキューからオプトアウトした顧客連絡先の数。		

[オプトアウトの数 (Number of Opt-outs)] テーブルセルをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンが表示されます。アイコンをクリックすると、[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログが表示されます。[ドリルダウン (Drill Down)] モーダルダイアログには、可視化の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 (Drill Down)]

パラメータ	説明	数式
コール時刻 (Call Time)	コールが接続された時間を示します。	
ANI	コールに関連付けられている ANI 番号を表示します。	
DNIS	コールに関連付けられている DNIS 番号を表示します。	
ワークフローシーケンス	コール中に発生したアクティビティのシーケンスを示します。	

レポートに新しい列を追加するには、[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から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)] レポートは、Microsoft Excel 形式または CSV 形式で任意の場所にエクスポートできます。[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 エクスペリエンス管理と統合され、顧客へのポストコール調査を実施し、顧客からの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は、対応する機能フラグを有効にする必要がある可能性があるため、Cisco サポートに連絡してください。

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、調査の有効性を測定するために、ポストコール調査統計を表示できます。このレポートは、Webex エクスペリエンス管理ウィジェットにアクセスできる顧客が使用できます。

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	数式
インターバル	Webex エクスペリエンス管理ポストコール調査データが報告される期間。		
合計コール数 (Total Calls)	期間中にポストコール調査が顧客に提供された音声通話の合計数		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
調査のオプトイン数	インライン調査を選択した顧客の数。 (注) 発信者のオプトイン設定を収集中にエラーが発生した場合、調査のオプトイン数の計算の一部とは見なされません。		
調査のオプトイン統計	インライン調査を選択した顧客の割合。		(調査オプトイン数/調査での連絡先の合計) X 100
調査の回答率	ポストコール調査の応答を受信した音声通話の割合。これは調査のオプトイン数の割合として計算されます。		
調査の完了率	顧客が回答した質問の割合。これは、顧客に投稿された質問の合計数の割合として計算されます。		

調査の通話総数と調査のオプトイン数の集計値は、特定の期間のすべての値の総計です。

調査のオプトイン統計の集計値は、調査の通話総数と調査のオプトイン数の集計値の割合です。

調査の回答率の集計値は、調査の通話総数と調査に応答した顧客の総数の集計値の割合です。

調査の完了率の集計値は、調査の通話総数と調査を完了した顧客の総数の集計値の割合です。



(注) 音声通話が複数の調査を受信した場合、最終的な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 エクスペリエンス管理と統合され、顧客へのポストコール調査を実施し、顧客からの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は、対応する機能フラグを有効にする必要がある可能性があるため、Cisco サポートに連絡してください。

Webex エクスペリエンス管理ウィジェットにアクセスできる顧客は、ポストコール調査統計レポートを利用できます。

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、調査の有効性を測定するために、ポストコール調査統計を表示できます。このレポートには、インライン調査と延期調査の両方のデータが含まれます。インライン調査は、顧客との音声通話が終了したときに顧客に提示される調査です。延期調査は、SMS または電子メールを介して、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	数式
インターバル	Cisco Webex エクスペリエンス管理ポストコール調査データが報告される期間。		
調査の種類	顧客が選択した調査の種類（インライン調査または延期調査）。		
調査での連絡先の合計	特定の種類の調査（インライン調査および延期調査）を提供された顧客の合計数。		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
調査のオプトイン数	それぞれの種類の調査（インライン調査と延期調査）にオプトインした顧客の合計数。 (注) 発信者のオプトイン設定を収集中にエラーが発生した場合、調査のオプトイン数の計算の一部とは見なされません。		
調査のオプトイン統計	調査（インライン調査および延期調査）にオプトインした顧客の割合。		$(\text{調査オプトイン数} / \text{調査での連絡先の合計}) \times 100$

調査の通話総数と調査のオプトイン数の集計値は、特定の期間のすべての値の総計です。

調査のオプトイン統計の集計値は、調査の通話総数と調査のオプトイン数の集計値の割合です。



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

チーム & キュー統計

平均処理時間カード

このレポートには、処理された連絡先の総数（音声、電子メール、およびチャット）の平均時間が表示されます。

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

平均ラップアップ時間カード

このレポートには、個々のチャンネルと全体のチャンネルの平均ラップアップ時間が表示されます。

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：テーブル

チームの統計

このレポートには、チームの統計情報が表示されます。

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：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	チームの統計が収集される期間を表示します。		直近の7日間
チーム名 (Team Name)	チームの名前を示します。		
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前を示します。		
処理された連絡先の数	このエージェントによって処理された連絡先の数を示します。		
処理された連絡先の総数	通話チャンネルタイプについてエージェントによって処理された連絡先の総数を示します。		処理されたインバウンド連絡先+処理されたアウトダイヤルの合計
処理されたインバウンド連絡先	通話チャンネルタイプについてエージェントによって処理されたインバウンド連絡先の総数を示します。		
処理されたコールバック	通話チャンネルタイプについてエージェントによって処理されたコールバックの数を示します。		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
処理されたアウトダイヤル	通話チャンネルタイプについてエージェントによって処理されたアウトダイヤルコールの合計数を示します。		
平均処理時間 (Average Handle Time)	処理された連絡先に対してエージェントが費やした平均時間を示します。		ラップアップ時間の合計 + 接続時間の合計 / 処理された連絡先の数
平均ラップアップ時間	処理された連絡先のラップアップに費やされた平均時間を示します。		ラップアップ時間の合計 / ラップアップカウントの合計



- (注) [処理された連絡先の合計 (Total Contacts Handled)]、[処理されたインバウンド連絡先 (Inbound Contacts Handled)]、[処理されたコールバック (Callbacks Handled)]、および[処理されたアウトダイヤル (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使用できます。

合計処理カード

このレポートには、処理された連絡先の総数がチャンネルタイプ別に分類されて表示されます。

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

出カタイプ：カード

ライセンス使用状況レポート

ライセンス使用状況レポート - Webex Contact Center PSTN

このレポートには、エージェントデスクトップで1日に観察された音声対応エージェントセッションの最大同時数が表示されます。これは、PSTN 有料インバウンド SKU の使用を示しています。このレポートには、テナントで1日に観察されたフリーダイヤルの音声コールの最大同時数も表示されます。これは、PSTN 無料インバウンド SKU の使用を示しています。エージェント、IVR システム、およびキューに接続されているコールの構成を表示するために、フリーダイヤルの音声コールの最大同時数の組み合わせが示されます。

このレポートには、選択され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、当月が選択されています。過去 36 か月のドロップダウンリストから適切な月を選択できます。テーブル内の月の日は昇順に並べ替えられます。

ライセンス使用状況レポートの場合、UTC タイムゾーン（請求 タイムゾーン）を選択することができます。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)] チェックボックスを選択していない場合は、[アナライザタイトルバー (Analyzer Title Bar)] で設定された [アナライザ タイムゾーン (Analyzer Timezone)] のデータがレポートに表示されます。ライセンス使用状況レポートをエクスポートする場合は、選択され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集計値は、毎月の請求に対する PSTN フリーダイヤル着信 SKU の使用量と見なされます。

最大同時フリーダイヤルコールの集計値は、毎月の請求に対する PSTN フリーダイヤル着信 SKU の使用量と見なされます。



(注) エージェントが特定の時間にわたってログインしなかった場合、その特定の時間のレコードについて、レポートには0と表示されます。エージェントがログインしていて、ログアウトまでにエージェントがコールを行わなかった場合、最大同時音声対応エージェントセッションレコードは1に設定されます。



(注) Mozilla Firefox ブラウザを使用している場合は、YYYY-MM 形式で日付を手動で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>ライセンス使用レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
日付 (Date)	毎日のレポートの日付が表示されます。	
最大同時音声対応エージェントセッション数	1日の同時音声チャンネルのエージェントセッションの最大数を示します。	
最大同時フリーダイヤルコール	その日にダイヤルされたフリーダイヤル番号の同時コールの最大数が表示されます。	
フリーダイヤル音声コール - エージェント	これらの列には、エージェント、IVR、およびキューに接続されているコールの構成を表示するために、最大同時フリーダイヤル音声コールの組み合わせを示します。	
フリーダイヤル音声コール - IVR		
フリーダイヤル音声コール - キュー		

パラメータ	説明	数式
同時有料コール	最大同時フリーダイヤルコール数が観察される場合に、有料のダイヤル番号に接続されている同時コールの合計が表示されます。	
有料音声コール - エージェント	これらの列には、エージェント、IVR、およびキューに接続されているコールの構成を表示するために、同時有料コールの組み合わせを示します。	
有料音声コール - IVR		
有料音声コール - キュー		

[DN の選択 (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 の選択 (Select DN)] ドロップダウンリストのデフォルト値は、**[コールのあるすべての DN (All DN's with Calls)]** に設定されます。デフォルト値は、すべての DN (有料およびフリーダイヤル) のコールデータを集約します。

[DN の選択 (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 つのコールが処理された有料とフリーダイヤルの DN が含まれます。

[DN の選択 (Select DN)] ドロップダウンリストで有料の DN を選択した場合、**[最大同時音声対応エージェントのセッション (Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions)]**、**[同時有料コール (Concurrent Tolled Calls)]**、および**[有料音声コール (Tolled Voice Calls)]** (エージェント、IVR、キューを含む) 列のレコードが表示されます。**[最大同時フリーダイヤルコール (Max Concurrent Toll-free Calls)]**、および**[フリーダイヤル音声コール (Toll-free Voice Calls)]** 列には**[該当なし (NA)]** と表示されます。

[DN の選択 (Select DN)] ドロップダウンリストでフリーダイヤルの DN を選択した場合、**[最大同時音声対応エージェントのセッション (Max Concurrent Voice Enabled Agent Sessions)]**、**[最大同時フリーダイヤルコール (Max Concurrent Toll-free Calls)]**、および**[フリーダイヤル音声コール (Toll Free Voice Calls)]** (エージェント、IVR、キューに分割) 列のレコードが表示されます。**[同時有料コール (Concurrent Tolled Calls)]** および**[有料音声コール (Tolled Voice Calls)]** 列には**[該当なし (NA)]** と表示されます。

複数の DN のデータを取得するには、**[DN の選択 (Select DN)]** ドロップダウンリストの**[カスタム選択 (Custom Select)]** をクリックして、**[DN カスタム選択 (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選択して、**[DN リスト (DN list)]** ドロップダウンから複数の DN を選択することができます。このリストには、有料とフリーダイヤルの DN が含まれています。有料とフリーダイヤルの DN を混在できる適切な DN を選択することができます。選択した DN リストも**[選択した DN (DN picked)]** フィールドに表示されます。

過去のライセンス使用状況レポート - Webex Contact Center PSTN

このレポートは、エージェントデスクトップで 1 か月に観察された音声対応エージェントセッションの最大同時数を示します。12 か月連続データのビューは、どの時点においても利用可

能です。過去 36 か月分のデータを利用できます。このレポートは、PSTN ライセンス消費の季節性を示します。

ライセンス使用状況レポートの場合、UTC タイムゾーン（請求 タイムゾーン）を選択することができます。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)] チェックボックスを選択していない場合は、[アナライザタイトルバー (Analyzer Title Bar)] で設定された [アナライザ タイムゾーン (Analyzer Timezone)] のデータがレポートに表示されます。ライセンス使用状況レポートをエクスポートする場合は、選択され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集計値は、PSTN 有料着信 SKU についてレポートされます。

最大同時フリーダイヤルコールの集計値は、PSTN フリーダイヤル着信 SKU についてレポートされます。



(注) Mozilla Firefox ブラウザを使用している場合は、YYYY-MM 形式で日付を手動で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 > ライセンス使用レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
月	月次レポートの月と年を示します。	
最大同時音声対応エージェントセッション数	その月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示します。	
最大同時フリーダイヤルコール	その月にダイヤルされたフリーダイヤル番号の同時コールの最大数を示します。	
フリーダイヤル音声コール - エージェント	これらの列には、エージェント、IVR、およびキューに接続されているコールの構成を表示するために、最大同時フリーダイヤル音声コールの組み合わせを示します。	
フリーダイヤル音声コール - IVR		
フリーダイヤル音声コール - キュー		

パラメータ	説明	数式
同時有料コール	最大同時フリーダイヤルコール数が観察される場合に、有料のダイヤル番号に接続されている同時コールの合計が表示されます。	
有料音声コール - エージェント	これらの列には、エージェント、IVR、およびキューに接続されているコールの構成を表示するために、同時有料コールの組み合わせを示します。	
有料音声コール - IVR		
有料音声コール - キュー		

コールバックレポート

コールバックレポート

コンタクトセンターの顧客は、顧客がコンタクトセンターのWebサイトにアクセスしたとき、ボットと通信したとき、またはキューで待機したときに、エージェントからのコールバックを受信するように選択できます。サービスコールバックフローは、フローの開発者によって設定されます。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよび管理ガイド](#)』の「サービスコールバック」の章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	数式
キュー名	コールバックに関連付けられている最後のキューの名前。		
コールバックのタイプ	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です。		
コールバックのソース	コールバックのソース。コールバックの発信元は、Web、チャット、またはIVRです。		
コールバックリクエスト時間	顧客がコールバックをオプトインした時間。		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
コールバック接続時間	エージェントと顧客の間でコールバックが接続された時間。		
コールバック番号 (Callback Number)	ワークフローに設定されている ANI または番号に基づいて番号。		
優先エージェント名	<p>キュー内の連絡先にコールバックを行った優先エージェントの名前。</p> <p>(注) フローデザイナーの[エージェントへのキュー (Queue to Agent)]アクティビティを通じて連絡先が優先エージェントへのキューに送られていない場合、このカラムには N/A 値が表示されます。</p> <p>詳細については、[エージェントへのキュー (Queue To Agent)]アクティビティに関するドキュメントを参照してください。</p> <p>優先エージェントがコールバックできない場合、[エージェント名 (Agent Name)]カラムに N/A 値が表示されます。</p>		
エージェント名 (Agent Name)	コールバックを作成する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の名前。		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
前回のコールバックステータス	<p>最後のコールバックのステータス。</p> <p>コールバックステータス</p> <p>成功 (Success) : コールバックコールが接続された場合。</p> <p>処理されません (Not Processed) : エージェントがコールバック要求を受信したが、処理待ちの場合。</p> <p>失敗 (Failure) : コールバックが試行されたが、接続が確立されなかった場合。</p>		

リアルタイムレポート



(注) リアルタイムレポートには、特定の更新間隔があります。リアルタイムレポートを実行しているときは、より多くのフィルタ機能を使用できます。テーブルのヘッダーにマウス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)] アイコンをクリックして、フィルタドロップダウンを開きます。フィルタドロップダウンで、適切なエンティティを選択または選択解除できます。フィルタドロップダウンをいったん閉じてから再度開くと、元のフィルタ選択を表示できます。

フィルタドロップダウンで、適切なエンティティを選択または選択解除しているときに、[レポートの更新 (report refresh)] ウィンドウが表示された場合は、

- この更新ウィンドウでは、フィルタドロップダウンのすべてのチェックボックスが選択されています。
- フィルタ選択を続行するには、この更新が完了するまで待つてから、フィルタドロップダウンを閉じて再度開きます。

更新間隔の間にフィルタを選択できます。

エージェントレポートリアルタイム

エージェントインターバルレポートには、サイト、チーム、またはエージェントレベルの累積値と派生値が表示されます。

インターバルレポート - エージェント

エージェントインターバルリアルタイム

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ているときの累積値と派生値を表します。

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>インターバルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	
インターバル	期間	リアルタイム - 30 分
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	(アウトダイヤルラップアップ時間の合計 + ラップアップ時間の合計) + (アウトダイヤル接続時間の合計 + 接続時間の合計) / (対応可能時間の合計 + アイドル時間の合計 + 無応答時間の合計) + (接続時間の合計 + ラップアップ時間の合計 + アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計)
合計コール数 (Total Calls)	すべての発信元タイプからの通話の合計数。	アウトダイヤル接続カウンターの合計 + 接続カウンターの合計

パラメータ	説明	数式
アイドル時間 (Idle Time)	エージェントがアイドル状態で費やした時間の合計。	IVR 時間の合計
対応可能時間 (Available Time)	エージェントが応答可能状態で費やした時間の合計。	応答可能時間の合計
インバウンド予約済み時間 (Inbound Reserved Time)	エージェントが予約済み状態 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間) で費やした合計時間。	呼び出し時間の合計
インバウンド接続時間	エージェントが発信者と通話した合計時間。	接続時間の合計
インバウンド連絡先時間	保留時間を含め、エージェントが対応したコールの接続時間の合計。	接続時間の合計+保留時間の合計
インバウンド保留時間	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留時間の合計
インバウンド接続時間	合計 エージェントが発信者と通話した時間の合計。	接続時間の合計
インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態で費やした時間の合計。	ラップアップ時間の合計
インバウンド平均接続時間	平均インバウンド接続時間。	(接続時間の合計+保留時間の合計) / 接続カウン트의合計
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態であった平均時間。	(接続時間の合計+ラップアップ時間の合計) / (接続カウン트의合計)
無応答時間 (Not Responding Time)	エージェントが無応答状態で費やした時間の合計。	無応答時間の合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間) になった回数。	アウトダイヤルカウン트의合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウン트의合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった合計時間。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
アウトダイヤル保留時間	アウトダイヤルコールが保留中だった合計時間。	アウトダイヤル保留時間の合計
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトバウンドコールに接続されていた時間。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態にあった合計時間。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
アウトダイヤル平均接続時間	平均アウトバウンド接続時間。	アウトダイヤル接続時間の合計 / アウトダイヤル接続カウンターの合計
アウトダイヤル平均処理時間	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とアウトダイヤル後処理（wrap up）時間の合計をアウトダイヤル接続カウントで割った値）。	$(\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{アウトダイヤルカウンターの合計} + \text{アウトダイヤル接続カウンターの合計})$
ログイン時間	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。	最大ログアウトタイムスタンプ - 最小ログインタイムスタンプ

スキルプロファイルまたはスキル表のセルをクリックして、ドリルダウンアイコンを表示します。アイコンをクリックすると、[ドリルダウン（Drill Down）] モーダルダイアログが表示されます。次の詳細情報を表示できます。

パラメータ	説明
ログイン/スキル更新時間	ログアウト時にスキルプロファイル/スキルが更新されたエージェントの次回ログイン日時、または現在ログインしているエージェントのスキルプロファイル/スキルが更新された日時を表示します。
スキルプロファイル	エージェントが関連付けられている、スキルプロファイルの名前を表示します。
スキル	言語の流暢さや製品の専門知識など、エージェントのスキルを表示します。この列には、対応するスキルプロファイルにマップされた複数のスキルが、コンマで区切られた単一の文字列で表示されます。

エージェントインターバルリアルタイム-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された時間を表します。

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>インターバルレポート

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
接続カウント	配信され、受け入れられた電子メール、チャット、およびテレフォニーコールの数。	接続カウントの合計

エージェントアウトダイヤル統計情報リアルタイム

このレポートは、エージェントによって実行されたアウトダイヤルコール数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>インターバルレポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに応答する人物の名前。 使用される形式 ：行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 ：行セグメント	
ログイン時刻	エージェントがログインした日時。	最小ログインタイムスタンプ
処理されたアウトダイヤル連絡先	処理されたアウトバウンドコール数。	アウトダイヤル接続カウントの合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル平均処理時間	アウトバウンドコールの平均処理時間。	$\frac{\text{アウトダイヤル接続時間} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間}}{\text{アウトダイヤルコール数}}$ <p>アウトダイヤル接続時間 = アウトダイヤル接続時間の合計。</p> <p>アウトダイヤルラップアップ時間 = アウトダイヤルラップアップ時間の合計。</p> <p>アウトダイヤルコール数 = アウトダイヤル試行カウント + 処理されたアウトダイヤル連絡先</p> <p>アウトダイヤル試行カウント = アウトダイヤルカウントの合計。</p>
アウトダイヤル接続時間	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。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤル平均接続時間	アウトダイヤル接続時間の平均。	アウトダイヤル接続時間 / 処理されたアウトダイヤル連絡先
アウトダイヤル通話時間	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。	$\text{アウトダイヤル接続時間} + \text{アウトダイヤル保留時間}$ <p>アウトダイヤル保留時間 = アウトダイヤル保留時間の合計</p>

サイトインターバルリアルタイム

このレポートは、サイトの詳細を表します。

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 > インターバルレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	数式
サイト名	サイトの名前。	行セグメント
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。	行セグメント

パラメータ	説明	数式
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計-ログインタイムスタンプの合計
占有率 (Occupancy)	応答可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の測定。	((アウトダイヤルラップアップ時間の合計+ラップアップ時間の合計) + (アウトダイヤル接続時間の合計+接続時間の合計)) / スタッフ時間
合計コンタクト数 (Total Contacts)	合計コール数	アウトダイヤル接続カウンターの合計+接続カウンターの合計
アイドル時間 (Idle Time)	エージェントがアイドル状態で費やした時間の合計。	IVR 時間の合計
対応可能時間 (Available Time)	エージェントが応答可能状態で費やした時間の合計。	応答可能時間の合計
インバウンド予約済み時間 (Inbound Reserved Time)	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。	呼び出し時間の合計
インバウンド接続時間	エージェントが予約済み状態で費やした時間の合計 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間)。	接続時間の合計
インバウンド保留時間	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留時間の合計
インバウンド連絡先時間	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	接続時間の合計+保留時間の合計
インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態になった回数。	ラップアップ時間の合計
インバウンド平均接続時間	現在、インバウンドコールに接続されているエージェント数。	(接続時間の合計+保留時間の合計) / 接続カウンターの合計
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	インバウンドコールの処理に費やされた平均時間。	(接続時間の合計+ラップアップ時間の合計) / (接続カウンターの合計)
無応答時間 (Not Responding Time)	エージェントが無応答状態で費やした時間の合計。	無応答時間の合計

パラメータ	説明	数式
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤルカウントの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウントの合計
アウトダイヤル予約済み時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった合計時間	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
アウトダイヤル保留時間	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。	アウトダイヤル保留時間の合計
アウトダイヤル接続時間	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントのアウトダイヤル通話後処理状態になった回数。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
アウトダイヤル平均接続時間	平均アウトダイヤル接続時間。	アウトダイヤル接続時間の合計 / アウトダイヤル接続カウントの合計
アウトダイヤル平均処理時間	アウトダイヤルコールの処理に費やされた平均時間。	(アウトダイヤル接続時間の合計 + アウトダイヤルラップアップ時間の合計) / (アウトダイヤルカウントの合計 + アウトダイヤル接続カウントの合計)

サイトインターバルリアルタイム - チャート

このレポートは、サイトについて、応答された連絡先タイプの数を表示します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > インターバルレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
接続カウント	応答された連絡先タイプの数。	チャネルタイプ : chat、telephony、 email、social	接続カウントの合計

チームインターバルリアルタイム

このレポートは、チームとサイトレベルでの詳細ビューを表示します。

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 > インターバルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計-ログインタイムスタンプの合計
占有率 (Occupancy)	エージェントが、使用可能な時間とアイドル時間を比較して、コールに費やした時間の測定値。	(アウトダイヤルラップアップ時間の合計+ラップアップ時間の合計+アウトダイヤル接続時間の合計+使用可能時間の合計+保留時間の合計) / スタッフの時間数の合計
合計コール数 (Total Calls)	合計コール数	アウトダイヤル接続カウンターの合計+使用可能カウンターの合計
アイドル時間 (Idle Time)	エージェントがアイドル状態で費やした時間の合計。	IVR 時間の合計
対応可能時間 (Available Time)	エージェントが応答可能状態で費やした時間の合計。	応答可能時間の合計
インバウンド予約済み時間 (Inbound Reserved Time)	エージェントが予約済み状態で費やした時間の合計 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間)。	呼び出し時間の合計
インバウンド連絡先時間	コールがエージェントのステーションにランディングした時間。	使用可能時間の合計
インバウンド保留時間	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	保留時間の合計
インバウンド接続時間	エージェントが接続状態で費やした時間の合計。	応答可能時間の合計+保留時間の合計
インバウンドラップアップ時間	エージェントがインバウンドコール後にラップアップ状態に移行した回数。	ラップアップ時間の合計

パラメータ	説明	数式
インバウンド平均接続時間	エージェントがインバウンドコールに接続された平均時間。	$(\text{応答可能時間の合計} + \text{保留時間の合計}) / \text{接続カウンターの合計}$
インバウンド平均処理時間 (Inbound Average Handle Time)	エージェントがコールの処理に費やした平均時間。	$(\text{応答可能時間の合計} + \text{保留時間の合計} + \text{ラップアップ時間の合計}) / (\text{接続カウンターの合計} + \text{応答可能カウンターの合計})$
無応答時間 (Not Responding Time)	エージェントが無応答状態で費やした時間の合計。	無応答時間の合計
アウトダイヤル試行カウント	エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。	アウトダイヤルカウンターの合計
アウトダイヤル接続カウント	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続カウンターの合計
アウトダイヤル予約済み時間	現在、予約済み状態にあるエージェントの数 (コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間)。	アウトダイヤル呼び出し時間の合計
アウトダイヤル保留時間	接続状態で発信者を保留中にしているエージェント数。	アウトダイヤル保留時間の合計
アウトダイヤル接続時間	エージェントに接続されたアウトダイヤルコールの数。	アウトダイヤル接続時間の合計
アウトダイヤルラップアップ時間	エージェントがアウトバウンドコール後にラップアップ状態で費やした時間の合計。	アウトダイヤルラップアップ時間の合計
アウトダイヤル平均接続時間	エージェントがアウトダイヤル予約済み状態にあった時間の合計。	$\text{アウトダイヤル接続時間の合計} / \text{アウトダイヤル接続カウンターの合計}$
アウトダイヤル平均処理時間	平均アウトダイヤル処理時間。	$(\text{アウトダイヤル接続時間の合計} + \text{アウトダイヤルラップアップ時間の合計}) / (\text{アウトダイヤルカウンターの合計} + \text{アウトダイヤル接続カウンターの合計})$

チーム インターバル リアルタイム レポート - チャート

このレポートは、チームについて、応答された連絡先タイプの数を表します。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > インターバルレポート

出力タイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
接続カウント	応答された連絡先タイプの数。	接続カウントの合計

チーム統計リアルタイム

このレポートは、チームの統計を詳細な形式で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>インターバルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
チーム名 (Team Name)	特定のタイプのコールを処理する特定のサイトのエージェントのグループ。 使用される形式：行セグメント	
エージェント名 (Agent Name)	エージェント、つまり顧客のコールに回答する人物の名前。 使用される形式：行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
合計ログイン (Total Logged In)	現在、ログイン中のエージェント数。	セッション ID のカウント
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態：アイドル)
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態：対応可能)
接続カウント	現在、エージェントに接続されているコール数。	エージェントセッション ID の数 (アクティビティの状態：接続されている)

パラメータ	説明	数式
問い合わせカウント	現在、別のエージェントと問い合わせされているエージェントの数。	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態: AvailableConsulting、ConnectedConsulting、IdleConsulting、WrapUpConsulting)
ラップアップカウント	エージェントがラップアップ状態になった回数。	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態: WrapUp)
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態: NotResponding)
アウトダイヤルカウント	行われたアウトダイヤルコールの数。	エージェントセッション ID のカウント (Is Outdial >= 1、アクティビティの状態: 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、エージェント統計情報の詳細な概要を表します。

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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前		行セグメント
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。		行セグメント
合計ログイン (Total Logged In)	エージェントがその日にログインした回数の合計。		エージェントセッション ID のカウント
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アクティビティの状態: Idle、idle	エージェントセッション ID のカウント

パラメータ	説明	フィルタ	数式
応答可能カウント (Available Count)	現在、応答可能状態のエージェント数。	アクティビティの状態： Available、available	エージェントセッション ID のカウント
予約済みカウント	エージェントが現在予約済み状態である回数（着信コールにまだ応答していない）。	アクティビティの状態： Ringing、ringing	エージェントセッション ID のカウント
接続カウント	現在、エージェントに接続されているコール数。	アクティビティの状態： Connected、connected	エージェントセッション ID のカウント
問い合わせカウント	エージェントが問い合わせ状態になった回数。	アクティビティの状態： Available consulting、available-consulting、ConnectedConsulting	エージェントセッション ID のカウント
会議カウント (Conferencing Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	アクティビティの状態： Conferencing、conferencing	会議カウントの合計
ラップアップカウント	エージェントがラップアップ状態になった回数。	アクティビティの状態： Wrapup、wrapup	エージェントセッション ID のカウント
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。	アクティビティの状態： Not Responding、not-responding	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態 = NotResponding)
アウトダイヤルカウント	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 のカウント

エージェントの状態 - サイトのリアルタイム

このレポートは、チーム全体のエージェントの状態が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	数式
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント		
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
合計ログイン (Total Logged In)	現在、ログイン中のエージェント数。		エージェントセッション ID のカウント
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アクティビティの状態：Idle、idle	エージェントセッション ID のカウント
応答可能カウント (Available Count)	現在、応答可能状態のエージェント数。	アクティビティの状態：Available、available	エージェントセッション ID のカウント)
予約済みカウント	現在、予約済み状態にあるエージェントの数（コールが呼び出しを開始してから応答されるまでの時間）。	アクティビティの状態：Ringing、ringing	エージェントセッション ID のカウント
接続カウント	現在、エージェントに接続されているコール数。	アクティビティの状態：Connected、connected	エージェントセッション ID のカウント
問い合わせカウント	エージェントが問い合わせ状態になった回数。	アクティビティの状態： AvailableConsulting、available-consulting、ConnectedConsulting	エージェントセッション ID のカウント
会議カウント (Conferencing Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	アクティビティの状態：Conferencing、conferencing	会議カウントの合計
ラップアップカウント	エージェントがラップアップ状態になった回数。	アクティビティの状態：WrapUp、wrapup	エージェントセッション ID のカウント

パラメータ	説明	フィルタ	数式
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに応答できなかった回数。	アクティビティの状態 : NotResponding、not-responding	エージェントセッション ID のカウント
アウトダイヤルカウント	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 のカウント

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

出カタイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式 : 行セグメント		
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 : 行セグメント		
合計ログイン (Total Logged In)	現在、ログイン中のエージェント数。		エージェントセッション ID のカウント
アイドルカウント (Idle Count)	エージェントがアイドル状態になった回数。	アクティビティの状態 : Idle、idle	エージェントセッション ID のカウント (アクティビティの状態 = アイドル)
応答可能カウント (Available Count)	エージェントが応答可能状態になった回数。	アクティビティの状態 : Available、available	エージェントセッション ID のカウント
予約済みカウント	エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。	アクティビティの状態 : Ringing、ringing	エージェントセッション ID のカウント

パラメータ	説明	フィルタ	数式
接続カウント	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	アクティビティの状態：Connected、connected	エージェントセッションIDのカウント
問い合わせカウント	エージェントが他のエージェントへの問い合わせに要した時間の合計。	アクティビティの状態：AvailableConsulting、available-consulting、ConnectedConsulting	エージェントセッションIDのカウント
会議カウント (Conferencing Count)	エージェントが会議コールを開始した回数。	アクティビティの状態：Conferencing、conferencing	会議カウントの合計
ラップアップカウント	現在後処理状態のエージェント数。	アクティビティの状態：WrapUp、wrapup	エージェントセッションIDのカウント
無応答カウント	連絡先がエージェントに接続できなかったためにエージェントが着信リクエストに回答できなかった回数。	アクティビティの状態：NotResponding、not-responding	エージェントセッションIDのカウント
アウトダイヤルカウント	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 のカウント

エージェント統計情報リアルタイム

このレポートは、エージェントの統計情報をリアルタイムで表します。ログイン時間、チャンネルタイプなど、エージェントの詳細をキャプチャします。



(注) [ソーシャル (Social)] 列は、ソーシャルチャンネル SKU が登録されている場合にのみ表示されます。

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>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	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。	

パラメータ	説明	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。	
チャンネルID	チャンネルタイプのチャンネルID。	
現在の状態 (Current State)	連絡先の現在の状態。このフィールドは、顧客セッションレポジトリ (CSR) のみで使用でき、リアルタイムの可視化に対してのみ使用できます。	
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントがログインした日時。	最小ログインタイムスタンプ
コール処理数 (Calls Handled)	処理された音声インタラクションの合計数。	アウトダイヤル接続カウンターの値 + 接続カウンターの値
処理されたチャット (Chats Handled)	処理されたチャットインタラクションの合計数。	アウトダイヤル接続カウンターの値 (チャンネルタイプ: チャット) + 接続カウンターの値 (チャンネルタイプ: チャット)
処理された電子メール (Emails Handled)	処理された電子メールインタラクションの合計数。	アウトダイヤル接続カウンターの値 (チャンネルタイプ: 電子メール) + 接続カウンターの値 (チャンネルタイプ: 電子メール)
処理されたソーシャル	処理されたソーシャルチャネルインタラクションの総数。	ソーシャル接続カウンター + ソーシャルアウトダイヤル接続カウンター

コンタクトセンターの概要 - リアルタイム

エージェントが利用可能なカードリアルタイム

このレポートには、特定のチームが**使用可能な状態**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の概要

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には、キューに対して設定されているサービスレベル内で処理された連絡先の割合が表示されます。

キューの連絡先詳細 - リアルタイム (本日)

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の概要

出力タイプ : チャート

キューの連絡先詳細 - リアルタイム (本日)

このレポートでは、1日の始まりから接触した連絡先の連絡先詳細をキューごとに分類して提供します。

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の概要

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 : 行セグメント		
キュー名	キューの名前。		
# 連絡先	1日の始まりからの連絡先の総数。		連絡先セッション ID のカウント
処理された連絡先の数	1日の始まりから処理された連絡先の数。	処理タイプ : 正常	連絡先セッション ID のカウント
キューからの処理の長い連絡先	1日の始まりからキューで待機している連絡先の最長期間。 これは、コールのステータスがパークから接続済みまたは終了に変わった後に計算されます。	現在の状態 : connected、ended	最大キュー時間
放棄された連絡先の数 (# Abandoned Contacts)	1日の始まりから放棄された連絡先の数。	終了タイプ : 放棄	連絡先セッション ID のカウント

現在キューにある連絡先詳細リアルタイム

このレポートは、現在キューにある連絡先の連絡先詳細を示します。

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の概要

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
キュー名	キューの名前。		
# キューで待機中のコンタクト	キューで待機している連絡先の数。	現在の状態：パーク	連絡先セッション ID のカウント
平均キュー待ち時間	現在アクティブなすべての通話の平均キュー待ち時間。	現在の状態：connected、ended	平均キュー時間

平均キュー待ち時間カード

このレポートには、現在アクティブなすべての通話の平均キュー待ち時間が表示されます。

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の概要

出力タイプ：カード

キューカードリアルタイムの連絡先

このレポートは、リアルタイムでキューにある顧客の連絡先の数を提供します。

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の概要

出力タイプ：カード

キューカードの最長連絡先 - リアルタイム

このレポートには、特定の時点で最長の期間キューにある連絡先が表示されます。この値は、現在最も長い期間キューにパークしている連絡先のスナップショットレポートから入力されません。

このレポートは、キュー名と、最長キュー待ち時間を持つ連絡先の時間を示します。

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

出力タイプ：レポート

チームの詳細リアルタイム

このレポートは、チームの詳細をリアルタイムで示します。



(注) [ソーシャル (Social)] 列は、ソーシャルチャンネル SKU が登録されている場合にのみ表示されます。

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の概要

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。	
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。	
合計ログインカウント	ログインした連絡先の総数。	エージェントセッション ID のカーディナリティ (カーディナリティは、一意のエージェントセッション ID の総数を提供)。
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	最初のログイン時刻。	最小ログインタイムスタンプ
最後のログアウト時間 (Final Logout Time)	前回ログアウト時間。	最大ログアウトタイムスタンプ
スタッフ時間 (Staff Hours)	エージェントがログインした時間の合計。	リアルタイム更新タイムスタンプの合計 - ログインタイムスタンプの合計
アイドルカウント	アイドル状態の合計カウント。	アイドルカウントの合計
処理された連絡先の数	処理された連絡先数。	接続カウントの合計
処理されたコール数	処理されたコールの数。	音声接続カウント
処理されたチャット数	処理されたチャットの数。	チャットアウトダイヤル接続カウント
処理された電子メール数	処理された電子メールの数。	電子メール接続カウント
処理されたソーシャル数	処理されたソーシャルチャンネルインタラクションの総数。	ソーシャル接続カウント + ソーシャルアウトダイヤル接続カウント

放棄された合計連絡先カードリアルタイム

このレポートには、放棄された連絡先の総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の概要

出カタイプ：カード

マルチメディア レポート リアルタイム

インターバルレポート

放棄 - チャート

このレポートは、接続先サイトに到達する前に終了したすべての放棄呼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>マルチメディアレポート>インターバルレポート

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
放棄 (Abandoned)	レポートインターバル中に放棄されたコール数。放棄呼とは、接続先サイトに到達する前に終了したコールですが、そのコールは、企業用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、システムに存在しました。	終了タイプ： 放棄	連絡先セッション ID のカウント

放棄リアルタイム

このレポートは、放棄されるまでにシステム上にあったコールの数を表します。

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>インターバルレポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
キュー名	キューの名前。 使用される形式：行セグメント		
キュー ID	キューの ID。 使用される形式：行セグメント		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
%放棄	放棄されたコールのパーセンテージ。		連絡先セッション ID の カウント (終了タイプ = 放棄) / 連絡先カウン トの合計
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッション ID の カウント (終了タイプ = 正常) + 連絡先セッシ ョン ID のカウント (終 了タイプ = 放棄) + 連 絡先セッション ID の カウント (終了タイプ = quick_disconnect)
放棄 (Abandoned)	レポートインターバル中に放棄されたコール数。放棄呼は、接続先サイトに配信されずに終了されたコールですが、そのコールは、企業用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、システムにありました。	終了タイプ： 放棄	連絡先セッション ID の カウント
SL 内で放棄 (Abandoned within 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のしきい値内で、キュー内で終了したコールの数。		サービスレベル内のイン タラクションの合計 (終 了タイプ：放棄)
合計 (Total)	すべての発信元タイプからの通話の合計数。		連絡先カウン トの合計
キュー時間 (Queued Time)	コールがエージェントまたは他のリソースに送信されるのをキュー内で待機していた累積時間。キュー時間はコールがキューから出た後に計算されるため、まだキューに残っているコールのキュー時間はレポートに反映されません。		キュー時間の合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
放棄時間 (Abandoned Time)	レポートインターバル中に、コールがキューに入ってから応答される（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。応答時間はコールが応答された後に計算されるため、応答を待機しているコールの応答時間はレポートには反映されません。	Is Contact Handled: != 1	キュー時間の合計
平均キュー時間	コールがキューにあった合計時間をキュー内に存在していたコールの総数で割った値。		キュー時間の合計 / キューカウントの合計
平均放棄時間 (Avg Abandoned Time)	コールが放棄されるまでにシステムに存在していた合計時間を、放棄されたコールの総数で割った値。		キュー時間の合計 (Is Contact Handled! = 1) / 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄)

エン트리ポイントインターバルリアルタイム - チャート

このレポートは、着信コールの数を表します。

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 > インターバルレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	数式
着信	着信連絡先タイプの数。	連絡先セッション ID のカウント

着信、ショート、IVR リアルタイム - エントリーポイント

このレポートは、IVR 内のチャンネルタイプの数を表しています。

レポートパス : ストックレポート > リアルタイムレポート > マルチメディアレポート > インターバルレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	期間		直近の 7 日間
エン트리ポイント名	エン트리ポイントの名前。 使用される形式 : 行セグメント		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 ：行セグメント		
着信	着信コールを表します。		連絡先セッションIDのカウンタ
ショート	エージェントに接続されることなしに企業にプロビジョニングされたショート通話のしきい値の範囲内で終了した通話数。	終了タイプ： short_call	連絡先セッションIDのカウンタ
IVR 時間	IVR システム内にあるコール数。		IVR 時間の合計

キュー サービスレベル リアルタイム

このレポートは、キュー内の使用可能なチャンネルタイプの数をリアルタイムで表します。abandoned、service level、completed、およびその他のパラメータで構成される詳細なレポート。

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>インターバルレポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キュー名	キューの名前。 使用される形式 ：行セグメント		
インターバル	期間		直近の7日間
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 ：行セグメント		
サービスレベル内 % (In Service Level %)	キューまたはスキル用にプロビジョニングされたサービスレベルしきい値 (キューレポートによるスキルインターバル) 内で応答されたコール数をコールの合計数 (放棄呼を含む) で割り、100 を掛けた値です。		サービスレベル内 / 合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
応答率 (% Answered)	応答コール数を、キューに入ったコール数からショートコール数を引いた値で割り、100 を掛けた値。		連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 0) / 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 0)
合計 (Total)	すべての発信元タイプからの通話の合計数。		連絡先カウントの合計
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 0) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = quick_disconnect)
放棄 (Abandoned)	レポートインターバル中に放棄されたコール数。放棄呼は、接続先サイトに配信されずに終了されたコールですが、そのコールは、企業用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、システムにありました。	終了タイプ: 放棄	連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄)
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。		連絡先セッション ID のカウント (接続期間 > 0)
会議カウント (Conference Count)	エージェントがエージェントまたは外部番号への電話会議を開始した回数。		会議カウントの合計
保留カウント (Hold Count)	発信者が保留された回数。		保留カウントの合計
平均放棄時間 (Avg Abandoned Time)	放棄される前にコールがシステム内に存在していた合計時間を、放棄されたコールの総数で割った値。		キュー時間の合計 (Is Contact Handled != 1) / 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄)

パラメータ	説明	フィルタ	数式
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	合計応答時間を応答コールの総数で割った値。		キュー時間の合計 (接続時間 > 0) / 連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 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処理された音声インタラクションの総数をリアルタイムで表します。

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 > インターバルレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	数式
サービスレベル内で処理されたコール	処理された音声インタラクションの合計数。	連絡先セッションIDの数 (サービスレベルは > 0 です)

キュー統計リアルタイム

このレポートは、キューの詳細をリアルタイムで表します。

レポートパス : スtockレポート > リアルタイムレポート > エージェントレポート > インターバルレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	数式
キュー名	エージェントによる処理を待つ間のコールの保留場所であるキューの名前。コールは、エントリポイントからキューに移動され、その後エージェントに配信されます。 使用される形式 : 行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式 : 行セグメント	
サービスレベル %	キューまたはスキル用にプロビジョニングされたサービスレベルしきい値 (キューレポートによるスキルインターバル) 内で応答されたコール数をコールの合計数 (放棄呼を含む) で割り、100 を掛けた値です。	サービスレベル % = サービスレベル内の合計 / 連絡先カウントの合計

パラメータ	説明	数式
キュー内 (In Queue)	連絡先が入力されたキューの数。	キューカウントのカウント
キュー内最長時間 (Longest Time In Queue)	レポートでカバーされる各キューに置かれたコールの最長時間。	最大キュー時間

サイトの連絡先詳細リアルタイム

このレポートは、サイトのすべてのキューで利用可能な連絡先の数を表します。

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
インターバル	期間	リアルタイム - 30 分
キュー名	キューの名前。 使用される形式：行セグメント	
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント	
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント	
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。	連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 0) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = sudden_disconnect)
突発的切断カウント	応答された (つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信され、受け付けられた) が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数。	連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = sudden_disconnect)
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。	連絡先セッション ID のカウント (接続期間 > 0)

サイトの連絡先詳細リアルタイム - チャート

パラメータ	説明	数式
会議カウント (Conference Count)	エージェントがエージェントまたは外部番号への電話会議を開始した回数。	会議カウントの合計
保留カウント (Hold Count)	発信者が保留された回数。	保留カウントの合計
応答時間 (Answered Time)	コール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。応答時間はコールが応答された後に計算されるため、応答を待機しているコールの応答時間はレポートには反映されません。	キュー時間（接続時間 > 0）の合計
接続時間 (Connected Time)	コール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。接続時間はコールが終了するまで計算されないため、通話中のコールの接続時間はレポートに反映されません。	保留時間の合計 + 接続時間の合計

サイトの連絡先詳細リアルタイム - チャート

このレポートは、サイ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 > インターバルレポート

出力タイプ : 棒グラフ

パラメータ	説明	数式
完了 (Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。このカウントには、応答済み、放棄済み、および切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。	連絡先セッション ID のカウント（接続時間 > 0） + 連絡先セッション ID のカウント（終了タイプ = 放棄） + 連絡先セッション ID のカウント（終了タイプ = quick_disconnect）

チームの連絡先詳細リアルタイム

このレポートは、キュー、サイト、およびチームに関連付けられているエージェントアクティビティを表します。

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 > インターバルレポート

出力タイプ : テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
インターバル	期間		リアルタイム - 30分
キュー名	キューの名前。 使用される形式：行セグメント		
サイト名	サイトの名前。 使用される形式：行セグメント		
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式：行セグメント		
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
完了(Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。この回数には、応答、放棄済みおよび切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。		連絡先セッション ID のカウント (接続時間 > 0) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = 放棄) + 連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ = quick_disconnect)
突発的切断カウント	応答された (つまり、エージェントに接続されたか、接続先サイトに配信され、受け付けられた) が、企業用にプロビジョニングされた突発的切断しきい値内にすぐに切断されたコールの数。	終了タイプ： sudden_disconnect	連絡先セッション ID のカウント
応答 (Answered)	キューからエージェントまたは利用可能なリソースに送信され、エージェントまたはリソースによって応答されたコールの数。		連絡先セッション ID のカウント (接続期間 > 0)
保留カウント (Hold Count)	発信者が保留された回数。		保留カウントの合計
会議カウント (Conference Count)	エージェントがエージェントまたは外部番号への電話会議を開始した回数。		会議カウントの合計

パラメータ	説明	フィルタ	数式
応答時間 (Answered Time)	コール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。応答時間はコールが応答された後に計算されるため、応答を待機しているコールの応答時間はレポートには反映されません。	接続時間 > 0	キュー時間の合計
接続時間 (Connected Time)	コール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。接続時間はコール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。		保留時間の合計+接続時間の合計

チームの連絡先詳細リアルタイム-チャート

このレポートは、チームレベルで完了したコールのリアルタイムの数を表します。

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 > インターバルレポート

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	数式
完了 (Completed)	レポート間隔中に終了したコール数。このカウントには、応答済み、放棄済み、および切断済みのコールが含まれます。転送コールおよびショートコールは含まれません。	連絡先セッション ID のカウント（接続時間 > 0） + 連絡先セッション ID のカウント（終了タイプ = 放棄） + 連絡先セッション ID のカウント（終了タイプ = quick_disconnect）

スナップショット レポート



(注) 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、コールが進行中のときには 0 が入力されます。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、コールが終了してからでなければ値が入力されません。

最長キュー連絡先

最長キューの連絡先レポートは、連絡先が特定のキューで待機しなければならなかった最長の期間を示します。このレポートは、連絡先がキューで待機した時間を提供します。また、このレポートでは、現在キューで最も長い期間待機中の連絡先も特定されます。

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 > 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
キュー ID	キューの一意の識別子。
キュー名	キューの名前。
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、キューのメディアタイプ。
最長キューの連絡先時間	連絡先がキューで待機する最長時間。
最長キュー連絡先	キューで最長の期間待機している連絡先。

スナップショット エントリポイント IVR リアルタイム - チャート

このレポートは、IVR で現在使用可能なコールの数を表します。

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 > 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	数式
IVR 内 (In IVR)	現在、IVR システム内にあるコール数。	現在の状態 : ivr-connected	連絡先セッション ID の カウント

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コールのスナップショットの詳細を表します。

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 > 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	数式
エントリポイント名	Webex Contact Center システムでの顧客コールのランディングプレートであるエントリポイントの名前。 使用される形式 : 行セグメント		

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

パラメータ	説明	フィルタ	数式
チャンネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式：行セグメント		
IVR 内 (In IVR)	現在、IVR システム内にあるコール数。	現在の状態：ivr-connected	連絡先セッション ID のカウント
キュー内 (In Queue)	レポートで扱っている、現在キュー内にあるコールの数。 エントリポイントレポートの場合、この数は、現在、エントリポイントによって入力されたキューにあるコール数です。	現在の状態：パーク	連絡先セッション ID のカウント
接続されている状態	現在、エージェントに接続されているコール数。	現在の状態：接続済み、保留中、保留完了、問い合わせ完了、問い合わせ中	連絡先セッション ID のカウント

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、連絡先タイプ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	数式
音声	テレフォニー連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ=テレフォニー、および現在の状態=接続済み)
チャット	チャット連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ=チャット、および現在の状態=接続済み)
Eメール	電子メール連絡先のメディアタイプ。		連絡先セッション ID のカウント (チャンネルタイプ=電子メール、および現在の状態=接続済み)
キュー内 (In Queue)	連絡先が入力されたキューの数。	現在の状態：パーク	連絡先セッション ID のカウント

パラメータ	説明	フィルタ	数式
接続されている状態	処理されたコールの総数。	現在の状態：接続済み、保留中	連絡先セッション ID のカウント

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

出カタイプ：棒グラフ

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キュー内 (In Queue)	レポートで扱っている、現在キュー内にあるコールの数。エントリポイントレポートの場合、この数は、現在、エントリポイントによって入力されたキューにあるコール数です。	現在の状態：パーク	連絡先セッション ID のカウント
接続されている状態	現在、エージェントに接続されているコール数。	現在の状態：接続済み、保留中	連絡先セッション ID のカウント

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、およびサイトレベル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

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キュー名	キューの名前。 使用される形式： 行セグメント		
サイト名	サイトの名前。 使用される形式： 行セグメント		
チーム名 (Team Name)	チームの名前。 使用される形式： 行セグメント		
チャネルタイプ	テレフォニー、電子メール、チャットなど、連絡先のメディアタイプ。 使用される形式： 行セグメント		

パラメータ	説明	フィルタ	数式
キュー内 (In Queue)	レポートで扱っている、現在キュー内にあるコールの数。 エントリポイントレポートの場合、この数は、現在、エントリポイントによって入力されたキューにあるコール数です。	現在の状態：パーク	連絡先セッション ID のカウント
接続されている状態	現在、エージェントに接続されているコール数。	現在の状態：接続、保留、保留完了、問い合わせ、および問い合わせ完了	連絡先セッション ID のカウント
現在のサービスレベル達成率 (Current Service Level %)	キューにプロビジョニングされているサービスレベルしきい値にまだ達していない、キュー内のコールのパーセンテージ		現在のサービスレベル% = サービスレベル内 / 合計 合計 = 連絡先セッション ID のカウント
ログインしたエージェント	現在、このサイトで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の数。 キューレベルでは、この数は、このキューを提供するサイトですべてのチームにログインしているエージェントの数です。		エージェント ID のカウント

チームおよびキューの統計 - リアルタイム

平均処理時間カードリアルタイム

このレポートには、個々のチャンネルとすべてのチャンネルの平均処理時間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 > 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、チームの統計情報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 > チーム & キュー統計

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
チーム名 (Team Name)	チームの名前。	
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。	
現在の状態 (Current State)	応答可能、アイドル、無応答など、エージェントの状態を表示します。	
処理された連絡先の数	処理された連絡先の数。	連絡先セッションIDの合計。
平均処理時間 (Average Handle Time)	連絡先の処理に要した平均時間。	指定した間隔の間の連絡時間の合計/指定された間隔の間に処理された連絡先の数
平均ラップアップ時間	連絡先のラップアップに必要な平均時間。	指定した間隔でのラップアップ時間の合計/指定した間隔でのラップアップの総数

チームの状態チャートリアルタイム

この円グラフは、ログインしたエージェント数を現在の状態で分類します。

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の概要

出カタイプ：チャート

合計処理カードリアルタイム

このレポートには、処理された連絡先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>チーム & キュー統計

出カタイプ：カード

移行レポート

移行レポートは、オプションのレポートです。顧客のビジネスニーズに基づき、シスコのソリューションアシュアランスチームに問い合わせ、これらのレポートを有効にできます。

放棄コール アクティビティ (詳細) レポート

放棄コールアクティビティ詳細レポートでは、放棄されたコールに関する情報を提供します。

レポートパス：ストックレポート>移行レポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
コール開始時刻 (Call Start Time)	連絡先が開始されたときのタイムスタンプ。	連絡先開始タイムスタンプの値
着信番号 (Called Number)	コールで提供された DNIS の桁数。 電話会社は、発信者の電話番号を含むダイヤル番号識別サービス (DNIS) 番号文字列を送信します。	DNIS の値
コール ANI	コールで提供された ANI の桁数。 電話会社は、発信者の電話番号を含む自動番号識別 (ANI) 数字文字列を送信します。	ANI の値
ルート先 CSQ	エージェントの待機中にコールが実行されたキューの名前。	最初のキュー名の値
エージェント (Agent)	コールが破棄される前にコールを受信したエージェントの名前。	エージェント名の値
コール スキル	コールのルーティング先のキューに関連付けされたスキルです。	スキルの値
コール放棄時刻 (Call Abandon Time)	コールが放棄された日時です。	連絡先終了タイムスタンプの値
放棄時間 (Time to Abandon)	コールがシステムに着信してから放棄されるまでに経過した時間。	コール放棄時刻 - コールの開始時刻

エージェントコール（要約）レポート

エージェントコール要約レポートでは、ダイヤルされ、エージェントが受信した各コールの要約を提供します。



(注) 通話の詳細は、通話を処理した最後のエージェントに対してカウントされます

レポートパス：ストックレポート>移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。行セグメントとして使用。	

パラメータ	説明	数式
エージェントエンドポイント (DN)	エージェントがコール、チャット、または電子メールを受信したエンドポイント (番号、電子メール、またはチャットハンドル)。行セグメントとして使用。	
着信の総数	エージェントが受信したコールの合計。	連絡先セッション ID のカウント (コール方向 = インバウンド)
平均通話時間インバウンド	エージェントが発信者と話をする時間の平均時間。	接続されている時間の平均 (コール方向 = インバウンド)
平均保留時間インバウンド	エージェントが着信コールを保留にした平均時間。	保留時間の平均 (コール方向 = インバウンド)
平均作業時間インバウンド	インバウンドコールの切断または転送後にエージェントが処理された平均時間。	ラップアップ時間の平均 (コール方向 = インバウンド)
発信コール	エージェントが行ったコール。これには、接続された呼び出しと試行されたコールの両方が含まれます。	連絡先セッション ID のカウント (コール方向 = アウトダイヤル)
平均通話時間アウトバウンド	エージェントがアウトバウンドコールに対応した平均時間。	接続されている時間の平均 (コール方向 = アウトダイヤル)
最大通話時間アウトバウンド	エージェントがアウトバウンドコールに対応した最大時間。	最大接続時間 (コール方向 = アウトダイヤル)
転送受信	エージェントに転送されたコール。	エージェント転送カウントの合計
転送発信	エージェントが転送したコール。	エージェントからエージェントへの転送数の合計 + エージェントから DN への転送数の合計 + エージェントからキューへの転送数の合計 + エージェントからエントリポイントへの転送数の合計
会議	エージェントが参加した電話会議。	会議カウントの合計

エージェント（詳細）レポート

エージェント詳細レポートでは、エージェントが処理した着信呼自動分配 (ACD) コールと非 ACD コールに関する情報を提供します。

レポートパス : ストックレポート > 移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。	エージェント名の値
[内線番号 (Extension)]	エージェントがコール、チャット、または電子メールを受信したエンドポイント（番号、電子メール、またはチャットハンドル）。	エージェントエンドポイント (DN) の値
コール開始時刻 (Call Start Time)	コールが開始された日時です。	連絡先開始タイムスタンプの値
コール終了時刻 (Call End Time)	コールが終了した日時です。	連絡先終了タイムスタンプの値
時間 (Duration)	コール開始時刻からコール終了時刻までの経過時間。	コール終了時刻 - コールの開始時刻
着信番号 (Called Number)	コールで提供された DNIS の桁数。 電話会社は、発信者の電話番号を含むダイヤル番号識別サービス (DNIS) 番号文字列を送信します。	DNIS の値
コール ANI	コールで提供された ANI の桁数。 電話会社は、発信者の電話番号を含む自動番号識別 (ANI) 数字文字列を送信します。	ANI の値
ルート先 CSQ	エージェントの待機中コールを保持したキューの名前。	最初のキュー名の値
その他の CSQ	複数のキューが使用されている場合に、コールがエージェントを待機した最後のキューの名前。	最終的なキュー名の値
コール スキル	このコールを処理したキューに関連付けられたスキルです。	スキルの値
通話時間 (Talk Time)	エージェントがコールに接続してから切断または転送するまでの経過時間で、保留時間は含まれません。	接続時間の値
保留時間 (Hold Time)	エージェントが通話を保留にした合計時間。	保留時間の値
作業時間	エージェントが通話を切断または転送した後に行われた時間の合計。	ラップアップ時間の値

パラメータ	説明	数式
通話方向	コールの種類が着信または発信かを示します。	コール方向の値

エージェント(要約)レポート

エージェント (要約) レポートでは、エージェントごとに1つの行を使用します。各行には、エージェントのアクティビティの概要が表示されます。

レポートパス：ストックレポート > 移行レポート

出カタイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。行セグメントとして使用。	
コール処理数 (Calls Handled)	<p>エージェントに接続されたインバウンドコール数。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントが別のエージェントとの会議を確立した場合、値は会議相手のエージェントごとに1ずつ増加します。 エージェントがコールを転送し、さらにコールが転送されてエージェントに戻った場合、値は2つ増加します。 	ラップアップコード名のカウンタ
提供コール数	<p>エージェントがコールに回答したかどうかに関係なく、エージェントにかけられたコール数。</p> <p>コールがエージェントに接続され、別のエージェントに転送されてから元のエージェントに転送し直された場合、元のエージェントに対するこの値は2つ加算されます（コールが提供されるたびに1つ加算）。</p>	連絡先セッション ID のカウンタ
処理比率	エージェントによって処理されるコールとエージェントに提示されたコールの比率。	処理コール数/提供コール数
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントが処理したすべてのコールの平均処理時間。	合計処理時間/処理コール数
平均通話時間	エージェントの通話時間の平均時間。	接続時間の平均
最大通話時間	エージェントの通話時間の最大時間。	最大接続時間
平均保留時間	エージェントがコールを保留にした平均時間。	平均保留時間

パラメータ	説明	数式
最大保留時間	エージェントがコールを保留にした最長時間。	最長保留期間
平均作業時間	コールの切断または転送後にエージェントが処理された平均時間。	ラップアップ時間の平均
最大作業時間	コールの切断または転送後にエージェントが処理された最長時間。	最長ラップアップ期間

アプリケーション（要約）レポート

アプリケーション（要約）レポートには、アプリケーションごとに、コールの統計情報が表示されます。これには、提供、処理、放棄、フローイン、フローアウトの各コールの情報が含まれます。また、コールの通話時間、作業時間、放棄時間に関する情報も含まれます。

レポートパス：ストックレポート>移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エン트리ポイント名	エン트리ポイントの名前。行セグメントとして使用。	
提供コール数	内部コールも含め、アプリケーションにより受信されたコールの数。アプリケーションにより処理されたコールの数に、アプリケーションの処理中に放棄されたコールの数を加算した値を含みます。	連絡先セッションIDのカウント
コール処理数 (Calls Handled)	内部コールも含め、アプリケーションにより処理されたコールの数。	連絡先セッションIDのカウント (終了タイプ = 正常)
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	エージェントがコールに応答するまでの平均キュー時間。エージェントに接続しなかったコールは、この計算に含まれません。	平均キュー時間
平均通話時間	エージェントの通話時間の平均時間。	接続時間の平均
平均作業時間	コールの切断または転送後にエージェントが処理された平均時間。	ラップアップ時間の平均
放棄コール数	アプリケーションにより放棄されたコールの数。	終了タイプのカウント (終了タイプ = 放棄)

パラメータ	説明	数式
平均放棄時間 (Avg Abandon Time)	コールが放棄されるまでの平均時間。	キュー期間の平均 (終了タイプ = 破棄)

ウィンドウ期間別の CSQ アクティビティレポート

[ウィンドウ期間別のコンタクトサービスキュー (CSQ) のアクティビティ]には、サービスレベルに関する情報と、発信、処理、破棄、およびキュー解除されたコールの数とパーセンテージが表示されます。レポート期間内の30分、または60分の各間隔の情報を示します。レポートは、1日または複数日の特定のウィンドウ期間についてフィルタできます。他のレポートと異なり、このレポートでは、間隔フィルタの時間部分がウィンドウ期間とみなされます。

レポートパス : ストックレポート > 移行レポート

出カタイプ : テーブル

パラメータ	説明	数式
最初のキュー名	キューの名前。行セグメントとして使用。	
インターバル	期間。行セグメントとして使用。	
開始時刻	連絡先が開始されたときのタイムスタンプ。	最小連絡開始タイムスタンプ
終了時刻	連絡先が終了したときのタイムスタンプ。	連絡終了タイムスタンプ
提供コール数	エージェントがコールに応答したかどうかに関係なく、キューにルーティングされたコール数。	連絡先セッションIDのカウン ト
コール処理数 (Calls Handled)	キューによって処理されたコール数。	連絡先セッションIDのカウン ト (終了タイプ = 正常)
破棄コール数 < サービスレベル	[サービスレベル (Service Level)] フィールドに表示された時間内に放棄されたコールの数。	連絡先セッションIDのカウン ト (サービスレベル内=1、終 了タイプ = 放棄)
放棄コール数	キューにルーティングされ、放棄されたコールの数。	連絡先セッションIDのカウン ト (終了タイプ = 放棄)
放棄呼率	キューにルーティングされ、放棄されたコールの割合。	放棄呼数/提供コール数

CSQ エージェント（要約）レポート

CSQ エージェント（要約）レポートには、各キューで処理されたコールに関する情報が、エージェントごとに表示されます。エージェントは、複数のキューのコールを処理できます。レポートには、エージェントごとの、処理コールの平均と合計通話時間、コール後の平均と合計作業時間、ルーティングされたコールの合計呼び出し時間、保留されたコールの数、保留されたコールの平均と合計保留時間、無応答コールの数が含まれています。

レポートパス：ストックレポート > 移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
最初のキュー名	キューの名前。行セグメントとして使用。	
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。行セグメントとして使用。	
コール処理数 (Calls Handled)	レポート期間中にキュー内のエージェントが応答したコール数。	ラップアップコード名のカウンタ。
平均通話時間	エージェントのキュー内で待機した時間の平均時間。	接続時間の平均
合計通話時間	エージェントのキュー内での合計時間。	接続時間の合計
平均作業時間	キュー内のコールを切断または転送した後、エージェントが費やした平均時間。	ラップアップ時間の平均
合計作業時間	キュー内のコールを切断または転送した後、エージェントが費やした合計時間。	ラップアップ時間の合計
合計呼び出し時間	コールの呼び出しから、コールがエージェントにより応答されるか、別のエージェントに提示されるか、または切断されるまでの経過時間。	呼び出し時間の合計
平均呼出時間	コールの呼び出しから、コールがエージェントにより応答されるか、別のエージェントに提示されるか、または切断されるまでの平均時間。	呼び出し時間の平均
保留コール数	エージェントが保留したコールの数。	保留カウンタの合計
平均保留時間	エージェントが保留したすべてのコールの平均時間。	平均保留時間
合計保留時間 (Total Hold Time)	エージェントが保留したすべてのコールの合計時間。	保留時間の合計

CSQ 全フィールド レポート

CSQ全フィールドレポートは、コール統計、サービスレベル、および平均キュー時間、平均応答速度、サービスレベル内に処理されたコール、サービスレベル内に破棄されたコールなどの主要フィールドを含むキュー関連のデータを示します。このレポートでは、すべてのキュー関連のレポートのフィールドを組み合わせています。

レポートパス：ストックレポート > 移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
キュー名	キューの名前。行セグメントとして使用。	
サービスレベル内 % (In Service Level %)	キュー用にプロビジョニングされるサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。	サービスレベル内/提示されたコール
提供コール数	エージェントがコールに応答したかどうかに関係なく、キューにルーティングされたコール数。	連絡先セッションIDのカウン ト (チャンネルタイプ=テレ フォニー)
コール処理数 (Calls Handled)	キューによって処理されたコール数。	連絡先セッションIDのカウン ト (終了タイプ=正常、チャ ネルタイプ=テレフォニー)
処理率	キューによって処理されたコールの割合。	処理コール数/提供コール数
平均処理時間	エージェントが処理したすべてのコールの平均時間。	合計処理時間/処理コール数
最長接続時間	エージェントがキューによって処理されたエージェントの通話時間の最大時間。	最大接続時間
放棄コール数	キューにルーティングされ、放棄されるコールの数。	連絡先セッションIDのカウン ト (終了タイプ=放棄)
破棄率	キューにルーティングされ、放棄されたコールの割合。	放棄呼数/提供コール数
平均放棄時間 (Avg Abandoned Time)	放棄されるまでにコールがキュー内に存在した平均時間。	キュー期間の平均 (終了タイ プ=破棄)
最大破棄時間	放棄されるまでにコールがキュー内に存在した最大時間。	キューの最大継続時間 (終了 タイプ=破棄)

パラメータ	説明	数式
平均応答速度 (Avg Speed of Answer)	エージェントがコールに回答するまでの平均キュー時間。	応答時間/応答

マルチチャネル エージェント サマリー

マルチチャネル エージェント サマリー レポートは、インバウンド、アウトバウンド、チャットや電子メール チャネルに関する、エージェントのパフォーマンスの要約を示します。

レポートパス：ストックレポート>移行レポート

出力タイプ：テーブル

パラメータ	説明	数式
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。行セグメントとして使用。	
通話中コール	エージェントがコールに回答したかどうかに関係なく、エージェントにかけられたコール数。	連絡先セッション ID のカウント (チャネルタイプ=テレフォニー、通話の種類=インバウンド)
通話中処理数	エージェントに接続されたインバウンドコール数。	連絡先セッション ID のカウント (終了タイプ=通常、チャネルタイプ=テレフォニー、通話の種類=インバウンド)
平均処理時間	エージェントが処理したすべてのコールの平均処理時間。	ラップアップ時間の平均 (チャネルタイプ=テレフォニー、通話の種類=インバウンド)
最大アウトダイヤル通話時間	エージェントが処理したコールの最大通話時間。	最大接続時間 (チャネルタイプ=テレフォニー、通話の種類=アウトダイヤル)
アウトダイヤル通話時間平均	エージェントが処理したコールの平均通話時間。	平均接続時間 (チャネルタイプ=テレフォニー、通話の種類=アウトダイヤル)
受信したチャット (Chat Presented)	エージェントに提供されたチャットの数。	連絡先セッション ID のカウント (チャネルタイプ=チャット)
処理されたチャット (Chats Handled)	エージェントが受諾したチャットの数。	ラップアップコード名の数 (チャネルタイプ=チャット)
チャットの最大アクティブ時間	エージェントがチャットで時間を過ごした最大時間。	最大接続時間 (チャネルタイプ=チャット)

パラメータ	説明	数式
チャットの平均アクティビティ時間	エージェントがチャットで時間を過ごした平均時間。	平均接続時間 (チャネルタイプ = チャット)
提示された電子メール (Emails Presented)	エージェントに提示された電子メールメッセージの数。	連絡先セッション ID のカウント (チャネルタイプ = 電子メール)
処理された電子メール (Emails Handled)	エージェントが返信または転送した電子メールの数。送信日時により、電子メールメッセージが間隔内のものであるかどうかが決まります。	ラップアップコード名の数 (チャネルタイプ = 電子メール)

レポートのカラム幅の変更

デフォルトでは、表形式のレポートの列の幅は、列のタイトルの長さに合わせて調整されません。レポートの実行中に列幅を動的に変更できます。列幅を変更すると、更新された幅がユーザー ID としてコンピュータに保存されます。ブラウザを更新したり、同じブラウザを使用してログアウトして再度ログインしたりしても、列幅は同じままです。ブラウザのキャッシュをクリアすることで、列の幅をデフォルトの幅にリセットできます。

変更された列幅が列のタイトルの幅よりも小さい場合は、省略記号アイコンが表示されます。



(注) 列幅を変更すると、更新された幅はしきい値アラートに保存されません。

可視化の一部へのドリルダウン

表形式の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、その可視化部分の計算に含まれたすべてのレコードを表示したり、データセットに対してさらに分析を実行したりできます。



(注) ドリルダウン機能は、ブラウザリンクを介してアクセスされるレポートおよびエージェントデスクトップの APS レポートでは使用できません。

手順

ステップ 1 表のセルをクリックして、[ドリルダウン (Drill Down)] アイコンをクリックします。

- **[ドリルダウン (Drill Down)]** パネルに、可視化の計算に含まれたレコードが表示されます。
- セッション ID (連絡先またはエージェントセッション ID) をドリルダウンした場合、そのセッションを構成してい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)]** ドロップダウンリストまたは**[メジャー (Measures)]** ドロップダウンリストからエントリをクリックして、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、そのフィールドは追加されません。

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

可視化を実行した後で、その属性を変更して再実行できます。

手順

- ステップ 1** **[設定 (Settings)]** をクリックします。
- ステップ 2** テーブルレベルと上位レベルの行セグメントで列の値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーの表示 (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。それ以外の場合、**[適用 (Apply)]** ボタンをクリックしたときのみ、可視化は更新されます。
- 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、目の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、**[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、現在のセグメントボックス内で別の位置にドラッグするか、または別のセグメント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 7** セグメントをフィルタ処理するには、次のようにします。
 - **[含める (is in)]** または **[除外する (is not in)]** オプションを選択して、含まれる値または除外される値を指定します。詳細については、[フィールドを使用するフィルタ \(153 ページ\)](#) を参照してください。

- 正規表現を選択して、含まれる式または除外される式を入力します。

(注) セグメントをフィルタするときや、プロファイル変数を表示または非表示にするときには、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。

可視化出力形式の変更

手順

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からフォーマットを選択します。次のフォーマットを使用できます。

フォーマット	説明
表	データを行と列で表示します。
ヒートマップ	表内のセル値をさまざまな濃さの赤で表示します。 白いセルと最も濃い赤色のセルは、外れ値を示します。 (注) ヒートマップは、生のレポート (行セグメント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しかないレポートに対しては生成できません。出力タイプドロップダウンメニューには、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表示されません。
行ヒートマップ	表内の各行のセル値をさまざまな濃さの赤で表示し、最も濃い赤は行内の最大値を示します。 (注) 行ヒートマップは、生のレポート (行セグメント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しかないレポートに対しては生成できません。出力タイプドロップダウンメニューには、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表示されません。
列ヒートマップ	表の各列のセル値をさまざまな濃さの赤で表示し、最も濃い赤は列内の最大値を示します。
折れ線グラフ	値を直線で結ばれた点として比較します。
棒グラフ	横方向の列として表示される値を比較します。

フォーマット	説明
面グラフ	網掛け領域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	アニメーションバブル、線、またはバーで表示される、時間の経過に従った値を比較します。Adobe Flash Player が必要です。モーションチャートは、リアルタイム可視化では使用できません
スパークラインチャート	データの変動を表のセル内の小さなチャートとして非常に凝縮された方法で表示し、傾向の特定を可能にする、表ベースのレンダリング。

(注) モーションチャートはサポートされなくなりました。

- 新しいレポートを作成する場合、[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストでは[モーションチャート (Motion Chart)] 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編集すると、[出力タイプ (Output Type)] ドロップダウンリストに[モーションチャート (Motion Chart)] オプションがグレーで表示されます。[保存 (Save)] および[プレビュー (Preview)] 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。

モーションチャートはサポートされなくなったため、レンダリングできません。レポートを別の形式で保存します。

可視化の作成の概要

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。

手順

ステップ 1 可視化には、次のタイプを使用できます。

- 顧客セッションレコード
- 顧客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** 可視化がカバーする期間を指定します。これは、可視化の実行時に考慮されるレコードの数を制限します。
- 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にできます。
- 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では、考慮されるレコードの総数、頻度（つまり、各間隔で考慮されるレコードの数）、およびバンド（つまり、各計算で考慮されるレコードの数）を指定し、計算が累積され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内容を指定します。これにより、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できます。Analyzerでは、フィールドによってのみセグメンテーションを実行でき、メジャーによって分割することはできません。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可能ですが、コールカウントによるセグメンテーションはできません。
- ステップ5** 各セグメントを比較するために、可視化に表示するメトリックを定義します。プロファイル変数は常に数値であり、フィールド、メジャー、またはその他のプロファイル変数から作成できます。
- **フィールド (Field)** : フィールドは、指定された条件を満たすレコードのカウントを作成するために使用できます。たとえば、終了タイプが **normal** のレコードのカウントを示すプロファイル変数を作成できます。
 - **メジャー (Measure)** : メジャーは、合計、平均、またはカウントを作成するために使用できます。合計と平均には、追加の入力は必要ありません。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、収益をプロファイル変数の基礎として使用すると、収益の合計、収益の平均、または収益が特定の金額より大きい、小さい、または等しいレコードのカウントを作成できます。
 - **既存のプロファイル変数 (Existing Profile Variable)** : プロファイル変数は、算術式を使用して他のプロファイル変数から作成することができます。たとえば、収益の平均を含む平均収益 (Average Revenue) という名前のプロファイル変数と、終了タイプが **normal** に等しいレコードのカウントを含む処理済みコール数 (Handled Calls) という名前の別のプロファイル変数がすでにある場合、平均収益 (Average Revenue) を処理済みコール数 (Handled Calls) で割ることによって、コールあたり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** この手順では、母集団をさらに制限して、指定した条件を満たすレコードだけを含めるようにします。
- 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、棒グラフ、円グラフ、折れ線グラフ、面グラフ、およびモーショントラックチャートです。また、タイトル、色、罫線の幅とスタイルなどの表示オプションを指定することもできます。
- ステップ8** 可視化は、オンデマンドで実行するか、一度だけ実行するようにスケジュールするか、定期的に行うようにスケジュールできます。スケジュールされた実行では、Web リンクまたは CSV ファイルの添付のいずれかを使用して、指定した電子メール受信者に結果が投稿されます。

- (注) スケジューリングされたレポートには、次の制限が適用されます。
- 電子メールの添付ファイルの最大ファイルサイズは 10 MB です。
 - サポートされている列の最大数は 2000 です。

次のいずれかの方法で、実行スケジュールを定義できます。

- **すぐに実行 (Execute now)** : 表示ページから [実行 (Run)] を使用します。
- **1 回実行して電子メール (Execute once and email)** : スケジューラを使用します。時刻と電子メール情報を指定します。
- **定期的なスケジュール (Recurrence)** : スケジューラを使用して、毎日午前9時など、定期的なパターンを指定します。

(注) [可視化 (Visualization)] ページの左側のペインで、[プロファイル変数 (Profile Variables)] と [フィルタ (Filters)] 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、その可視化の選択し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。可視化ページの左側のペインにあるフィルタは、可視化全体に適用可能です。

(注) 行セグメントを含めてレポートを作成する場合、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行われます。たとえば、エージェントの詳細レポートでは、エージェント名が最初の行セグメントフィールドです。エージェント名を 1 列目に並べ替えた場合、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、次のようにします。

手順

- ステップ 1** [可視化 (Visualization)] > [新規作成 (Create New)] > [可視化 (Visualization)] を選択します。
- 可視化の作成ページが表示されます。
- [モジュール (Modules)] タブには 2 つのパネルが表示され、パネルのタイトルをクリックすることで展開したり折りたたんだりできます。
- ステップ 2** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストからオプションを選択します。使用可能な値は、[顧客セッションレコード (Customer Session Record)]、[顧客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からオプションを選択することによって、可視化期間を指定します。

- リアルタイム可視化を作成するには、[リアルタイム (Realtime)] を選択します。
- 履歴可視化を作成するには、定義済みの日付範囲を選択します。
- 開始日と終了日を独自に指定するには、[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 \(146 ページ\)](#) に進みます。
- [カスタム (Custom)] 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、フィールド内をクリックして、カレンダーコントロールから日付を選択します。
- 他のオプション ([毎年の日 (Day of the Year)]、[毎月の日 (Day of the Month)]、[7 日間 (7 Days)]、[曜日 (Day of the Week)]、または [直近の日 (Most Recent Day)]) のいずれかを選択した場合は、表示されるコントロールを使用して、必要な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。この場合は、リアルタイムで実行するのではなく、可視化をスケジュールすることを推奨します。

選択したい定義済みの日付範囲がドロップダウンリストに表示されていない場合は、計算間隔を増やしてください。計算間隔が短く (毎時など)、日付範囲が長い (先月など) 場合、表示可能なデータの数が多くなります。したがって、このような選択は許可されません。

ステップ 4 モジュールラベルを編集するには、[編集 (Edit)] (✎) アイコンをクリックし、[モジュールの編集 (Edit Module)] ダイアログに新しいラベルを入力します。

ステップ 5 [含める (Including)] ドロップダウンリストからオプションを選択することによって、日付範囲をフィルタ処理できます。可能な値は、**Days of a Week**、**Days of the Month**、**Weeks of the Month**、または **Months of the Year** です。ビジュアライゼーションに含める平日、月の日数、週数、または月数を選択します。

ステップ 6 時間ベースの可視化を作成する場合は、[計算 (Compute)] パネルの間隔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)]、[毎時 (Hourly)]、[毎日 (Daily)]、[毎週 (Weekly)]、または [毎月 (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。指定した日付範囲が長い場合 (先月など)、短い計算間隔 (15 分、30 分、毎時など) 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)] を選択して、テキストボックスに、可視化で考慮されるレコードの合計数を入力します。

次の項目も定義できます。

- a) [頻度 (Frequency)] : インターバルごとに考慮されるレコード数。
- b) [バンド (Band)] : 計算で考慮されるレコードの数。
- c) [累積 (Cumulative)] : レコードの数を計算します。

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 (Compute)] パネルで使用可能になる値をドロップダウンリストから選択します。

パラメータ	説明
時間 (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の場合は、[なし (None)] を選択します。 - または - 現在から直近の 5、10、15、または 30 分前までを振り返るビューについては、特定の時間間隔 (5、10、15、または 30 分) を選択します。 - または - 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、[開始日] を選択します。 - または - 現在から最大で過去 14 日間を振り返るビューについては、[カスタム (Custom)] を選択します。
更新間隔	値を選択して、可視化内のデータの更新頻度を指定します。期間を[一日の開始] または[カスタム] として指定した場合は、[分] を選択します。それ以外の場合は、[秒] を選択します。
インターバル	期間を[一日の開始 (Start of Day)] または[カスタム (Custom)] を指定した場合は、[間隔 (Interval)] ドロップダウンリストが表示されるので、時間間隔 ([なし (None)]、[15 分 (15 Minutes)]、[30 分 (30 Minutes)]、または[毎時 (Hourly)]) を選択できます。
ルックバック (D-H-M)	[期間 (Duration)] として[カスタム (Custom)] を指定した場合は、[ルックバック (Look Back)] の設定が表示されます。可視化で振り返る現在からの日数、時間数、および分数を入力します。最大 14 日間を指定できます。

ステップ 9 行セグメントまたは列セグメントを指定するには、[行セグメントの追加 (Add Row Segments)] または[列セグメントの追加 (Add Column Segments)] アイコンをクリックします。リストされたフィールドまたは拡張フィールドをキャンバスエリアにドラッグアンドドロップします。追加するセグメントごとにこのステップを繰り返します。

(注) **[フィールド]** は、**行セグメント**または**列セグメント**のいずれかとして追加できます。チャートの場合は、最初のセグメントのみが使用されます。

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、次のようにして拡張フィールドを作成します。

- a) 値を右クリックして、**[拡張フィールドの作成 (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、各グループが異なる製品ラインまたは異なる事業単位を表す 3 つのエントリポイントのグループを作成することができます。

ステップ 11 プロファイル変数を作成するには、次のようにします。

- a) **[プロファイル変数の追加 (Add Profile Variable)]** アイコンをクリックします。リストされたフィールド、メジャー、または数式を**[新しいプロファイル変数 (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て、次のいずれかの操作を実行します。

- **[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、列見出し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は、**[フィールド (Fields)]** リストから項目を**[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 (Filters)]** エリアにドラッグして、含めるレコードと除外するレコードを選択することによって、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、「[フィールドを使用するフィルタ](#)」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、**[式 (Formula)]** ドロップダウンリストから、実行する計算を選択します。詳細については、「[メジャーの数式の選択](#)」を参照してください。**[フィールドまたは値 (Fields or Measures)]** リストから項目をダイアログボックスの**[フィルタ (Filters)]** エリアにドラッグすることによって、レコードを含める条件を指定できます。詳細については、「[メジャーを使用するフィルタ](#)」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数式を作成することもできます。
 - プロファイル変数としてグローバル変数を選択した場合、**[フィールド]** または **[メジャー]** リストから選択したグローバル変数のみをプロファイル変数のフィルターとして使用できます。グローバル変数 (以前は Call-Associated Data 変数と呼ばれていました) の詳細については、『Cisco Webex Contact Center セットアップと**アドミニストレーションガイド**』の「[連絡先のルーティング](#)」の章を参照してください。

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**番号形式**の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、**変換率 (Conversion Rate)** プロファイル変数を作成した場合は、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 プロファイル変数を必要な数だけ作成していきます。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)]** および**[エージェント名 (Agent Name)]** 見出し行の下に分割されます。

(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へドラッグします。
- b) 列セグメントと行セグメントの間でピボットするには、[列セグメント (Column Segments)] ボックスのセグメントラベルを [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 テーブルレベルと上位レベルの行セグメントで列の値のサマリーを表示または非表示にするには、[サマリーの表示 (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 テーブルレベルと一番上の行セグメントの列の値のサマリを定義するには、[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ついては、[レポートサマリのカスタマイズ \(161 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 16 可視化の実行時のおよそのサイズを確認するには、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 フィルタを作成して、可視化によってデフォルトで考慮されるレコード数を制限できます。フィルタを作成するには、次の手順を実行します。

- a) [モジュール (Modules)] タブの [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て、[保存 (Save)] をクリックします。

- または -

可視化のセグメントを右クリックして、[フィルタの作成 (Create Filter)] を選択します。

- b) [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します。または、メジャーの場合は、データが満たさなければならない条件を設定します。

(注) フィルタのフィールド内で100を超える値を選択することはできません。選択した値が100を超える場合、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、「[可視化出力形式の変更](#)」を参照してください。

ステップ 19 複合可視化を作成している場合は、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て、表示されるダイアログボックスで次のようにします。

- a) 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)] をクリックして、フォルダの名前を入力します。

- b) 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) [タイプ (Type)] が [顧客セッションレコード (Customer Session Record)] の可視化を作成していて、[間隔 (Interval)] が [行セグメント (Row Segment)] として使用され、[連絡先開始タイムスタンプ (Contact Start Timestamp)] および [連絡先終了タイムスタンプ (Contact End Timestamp)] 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 (Profile Variables)] として使用される場合、[式 (Formula)] ドロップダウンリストから次の値を選択します。

- [連絡先開始タイムスタンプ (Contact Start Timestamp)] の [最小連絡先開始タイムスタンプ (Minimum Contact Start Timestamp)]
- [連絡先終了タイムスタンプ (Contact End Timestamp)] の [最大連絡先終了タイムスタンプ (Maximum Contact End Timestamp)]

複合可視化の作成

複合可視化には、並んで表示される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が同じ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、日付範囲、インターバル、およびフィルタは異なってもかまいません。

複合可視化は次のようにして作成できます。

- 新しい可視化の作成中に、少なくとも1つの追加モジュール ([履歴またはリアルタイムモジュール]) を追加してから可視化を保存します。
- 新しいモジュール (履歴モジュールのみ) を追加して、モジュールが1つだけ含まれる既存の可視化を編集します。

ただし、複数のモジュールを持つ可視化を保存した場合は、後で1つを除くすべてのモジュールを削除してから可視化を保存し、その後でモジュール (履歴モジュールのみ) を追加することができます。



- (注) リアルタイムモジュールは、可視化を作成し、保存する前にのみ、複合可視化に追加できます。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。

複合可視化をスケジュールまたはエクスポートしたり、実行モードでピボット機能を無効にしたりすることはできません。

手順

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

追加するモジュールごとに、[追加] ボタンを再度クリックします。

モジュールを追加すると、可視化作成ページに、構成要素の可視化が横に並べて表示されます。モジュールごとに異なる日付範囲、インターバル、およびフィルタを選択できます。

(注) [なし (None)] 以外の間隔の値を選択します。[なし (None)] を選択した場合、間隔の値は 1970 年に属すると表示されます。

ステップ2 各モジュールでカスタマイズ可能な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メニューから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、[編集 (Edit)] (✎) アイコンをクリックし、[モジュールの編集 (Edit Module)] ダイアログに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、ラベルの変更が反映されます。

実際の値を表示する可視化の作成

集計なしでデータベースに実際の値を表示するには、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ず、すべてのプロファイル変数を数式としての値で設定する必要があります。



(注) 時間間隔またはセグメンテーションをすでに含んでいる可視化では、[値 (Value of)] オプションは使用できません。

集計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には、次のようにします。

1. [可視化 (Visualization)] > [新規作成 (Create New)] > [可視化 (Visualization)] をクリックします。
2. [タイプ (Type)] を選択します。使用可能な値は、[顧客セッションレコード (Customer Session Record)]、[顧客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. 可視化の期間を指定します。
4. プロファイル変数を追加するには、次のようにします。

- **[プロフィール変数の追加 (Add Profile Variables)]** をクリックして、フィールドまたはメジャーを **[新しいプロフィール変数 (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。追加するプロフィール変数ごとに手順を繰り返し、**[保存 (Save)]** をクリックして可視化を保存します。**[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. 可視化のセグメントを右クリックして、**[拡張フィールドの作成 (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 (Default Group)]	定義済みのグループに含まれないすべての変数を含むグループの名前を入力します (Other Entry Points など)。
[グループ (Groups)]	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。 <ul style="list-style-type: none"> • ドロップダウンリストから値を選択します。 • 値を入力して、Enter を押します。

3. **[保存]** をクリックします。

共有された拡張フィールドの削除

共有された拡張フィールドを削除するには、次のようにします。

1. **[追加 (Add)]** ボタンをクリックして、**[列セグメントまたは行またはシリーズセグメント (Column Segments or Row or Series Segments)]** ボックスを追加し、**[新しいセグメント (New Segment)]** 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、**[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

将来の使用に備えて拡張フィールドを使用可能にするには、次のようにします。

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て、コンテキストメニューから [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。

保存された拡張フィールドが [新しいセグメント (New Segment)] ダイアログボックスにリストされ、自分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ときに選択できます。

メジャーの数式の選択

次の表に、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可能な数式を示します。

数式	計算
平均	平均値。
合計	合計値。
カウント	値の数。 この数式を選択すると、ダイアログボックスに、カウントにレコードを含めるための条件を指定するための設定が表示されます。詳細については、 メジャーを使用するフィルタ (154 ページ) を参照してください。
最小	最小値。
最大	最大値。
の値	集計なしのデータベース内の実際の値。
幾何平均	値の積の n 番目のルート (ここで、 n は指定された値の範囲内にある数値のカウント)。
尖度 /	通常の分布に対して、データが「山」であるか平坦であるかの測定。
中央値	中間値。
の母分散	一連の一意の値の分散。

数式	計算
の歪度	中央値と平均値の距離。
の標準偏差	分散の平方根。
二乗の合計	値の二乗の合計。
の分散	各値と平均値の間の二乗差の平均。

フィルタの定義

フィールドを使用するフィルタ

可視化を実行すると、[設定 (settings)] パネルに、可視化に含めるか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、可視化の作成または編集集中に、次のタスク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ときに表示されるダイアログボックスの **[フィルタ (Filters)]** エリアにフィールドをドラッグします。
 - **[フィルタの追加 (Add Filter)]** をクリックして、表示されるダイアログボックスに一覧表示されたフィールドを選択します。
 - 可視化のセグメントを右クリックして、**[フィルタの作成 (Create Filter)]** を選択します。
1. 含めるフィールド値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)]** ラジオ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]** 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 というフレーズ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 というフレーズで始まり、文字 h で終わるすべてのフィールド値が含まれます。

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

- **[入っている (is in)]** または **[入っていない (is not in)]** ラジオボタンをクリックして、リストの値を含めるか除外するかを選択し、**[保存 (Save)]** をクリックします。また、テキストボックスに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. 使用可能な値のリストをフィルタ処理するには、テキストボックスに1文字以上を入力します。入力したテキストに一致する値が、選択リストに表示されます。*をワイルドカードとして使用して、1文字以上を表すことができます。
3. 空（空白）の値を指定するには、[追加（Add）]をクリックします。
4. 指定した値を削除するには、その値を選択して、[削除（Delete）]をクリックします。

メジャーを使用するフィルタ

アナライザは、次の操作を行ったときにメジャーの値に基づいて、可視化に含めるレコード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を表示します。

- プロファイル変数を作成または編集するときに表示されるダイアログボックスの[フィルタ（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（または、単一モジュールの可視化を編集している場合は、[詳細（Details）]パネル）の[フィルタの追加（Add Filter）]をクリックし、表示されるダイアログボックスに一覧表示された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。
 - データを最小値と最大値の間の値に制限するには、[コンパレータ（Comparator）]ドロップダウンリストから[~]を選択し、[最小値（Min）]および[最大値（Max）]テキストボックスに最小値と最大値を入力します。

<	より少ない
<=	以下
=	等しい
!=	等しくない
>=	以上
>	より大きい



(注) 最小値は包含的ですが、最大値は非包含的です。

- 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から演算子を選択し、[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より大きい値）が総売上の測定に適用されて、変換されたプロファイル変数を作成しています。

実行モードでのフィルタ

アナライザ UI は、レポートを実行モードで実行する間、フィルタリング機能を提供します。

ユーザは、可視化の作成または編集中、または可視化のコピーの作成中に、フィルタを選択できます。

ユーザが可視化を実行すると、フィルタが可視化ページの右上隅に表示されます。ユーザは、レポートを編集することなく、適切なフィルタを選択して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：

1. アナライザ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、[新しい > 可視化の作成 (Create new Visualization)] を選択します。
3. 可視化の作成ページで、必要なフィールドを[行セグメント (Row Segments)] ペインにドラッグします。追加されたフィールドは、[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、デフォルトのフィルタととも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)] および [間隔 (Interval)] フィールド。 [Interval (間隔)] フィールドは、[Row Segment (行セグメント)] として選択されている場合にのみフィルタとして表示されます。

- リアルタイムレポートの [期間 (Duration)] フィールド。

4. 対応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にあるすべてのフィルタはオフになっています。

5. 必要な [プロファイル変数 (Profile Variables)] と [列 (Column)] フィールドを選択し、新しい可視化を適切なフォルダに保存します。

フィルタは可視化の右上隅に表示されます。ユーザは、レポートを編集することなく、適切なフィルタを選択して可視化をフィルタ処理できます。



(注) 可視化の作成の詳細については、セクション「[可視化の作成 \(144 ページ\)](#)」を参照してください。

可視化のコピーの作成中にフィルタを実行モードで追加するには：

1. [ホーム (Home)] > [可視化 (Visualization)] > [ストックレポート (Stock Reports)] に移動します。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。[コピーの作成 (Create a Copy)] オプションを選択します。

2. 可視化ページの左側のペインに表示される **[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から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. ユーザが可視化を実行すると、フィルタが可視化の右上隅に表示されます。



(注) 可視化のコピーの作成の詳細については、セクション「[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。

可視化の編集集中にフィルタを実行モードで追加するには：

1. 可視化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. 可視化ページの左側のペインに表示される **[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。
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にあるすべてのフィルタが選択されています。
3. 新しいレポートを適切なフォルダに保存します。
4. ユーザが可視化を実行すると、フィルタが可視化の右上隅に表示されます。



(注) 可視化の編集の詳細については、セクション「[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。



(注) 最大 5 つのフィルタを追加して、レポートを実行モードで表示できます。

可視化ページの右上隅のフィルタは、複合可視化 (2 つ以上のモジュールがあります) ではサポートされません。1 つのモジュールを使用して既存のレポートを編集して別のモジュールを追加する場合、**[実行モード時にフィルタを表示 (Show filter during run mode)]** チェックボックスの一覧はグレー表示されます。

プロファイル変数に基づく数式の作成

新しい数式を作成するには、既存のプロファイル変数に算術式を適用します。

既存のプロファイル変数に基づいて数式を作成するには、次のようにします。

1. 可視化のプロファイル変数を右クリックして、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ァイル変数の名前を入力します。
3. 算術記号 : +、-、x、または ÷ を選択します。
4. 算術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から、既存のプロファイルの名前を選択します。

共有数式の作成と使用

プロファイル変数を作成すると、その変数の数式を、自分や他の可視化デザイナーが使用する数式パネルで使用できるようになります。

共有数式の作成

共有数式を作成するには、次のようにします。

1. **[プロファイル変数 (Profile Variable)]**を作成します。詳細については、[可視化の作成 \(144 ページ\)](#) 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. 式の名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
式が**[式 (Formulas)]**パネルに保存されます。

共有数式の編集

共有数式を編集するには、次のようにします。

1. **[プロファイル変数の追加 (Add Profile Variables)]** をクリックしてから、数式パネルにリストされた数式の名前をダブルクリックします。
2. 値を編集したり、他のフィールドやメジャーを追加したりできます。
3. **[保存]** をクリックします。

共有数式の削除

共有数式を削除するには、次のようにします。

1. [プロフィール変数 (Profile Variables)]ボックスの[追加 (Add)]ボタンをクリックして、[数式 (Formulas)]パネルにリストされている数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。
数式が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のタイトルを作成してフォーマットするには、次のようにします。

1. 可視化キャンパスのテキスト[クリックしてタイトルを追加 (Click to add title)]をクリックして、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)]タブのドロップダウンリストから[タイトル (Title)]を選択して、枠線のサイズ、スタイル、色、テキストの配置と色、余白、埋め込み、フォントサイズ、ファミリー、スタイル、太さなど、カスタマイズ可能な書式設定オプションを表示します。

表のフォーマット

表のフォーマットをカスタマイズするには、次のようにします。

1. [書式設定 (Formatting)]を選択して、ドロップダウンリストから[表 (Table)]を選択します。
2. 次のいずれかのオプションを変更して、表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。
枠線のサイズ	枠線の幅を変更するには、値をピクセル数で入力します。
枠線のスタイル	ドロップダウンリストから値を選択して表の周りの枠線のスタイルを指定するか、表の周りに枠線を付けない場合は、[なし (None)]を選択します。
枠線の色	カラーセレクターから枠線の色を選択するか、色の 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の配置、番号書式、またはキャプションを変更するには、次のようにします。

- 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すると、コンテキストメニューが表示されます。
 - [書式設定 (Formatting)]** のドロップダウンリストからプロフィール変数を選択すると、数値形式オプションとキャプションオプションがタブに表示されます。
- 次の表に記載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、数値、通貨、パーセンテージ、日時、または時間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、データを表示する方法を指定します。</p> <p>たとえば、パーセンテージを選択した場合は、次のいずれかのフォーマットオプションを選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ###.###% (12.34%) ###% (12%)
テキストの配置	<p>列のテキストの配置を変更するには、ドロップダウンリストから値 ([左 (Left)]、[中央 (Center)]、または [右 (Right)]) を選択します。</p> <p>この設定は、コンテキストメニューでのみ使用できます。</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時に、**[間隔]** フィールドのデフォルトの mm/dd/yyyy 日付形式を編集できます。

手順

ステップ1 [間隔] フィールドを右クリックして、[日付形式の選択] 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、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] フィールドに適用する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ーで開きます。

チャートのフォーマット

チャートの形式をカスタマイズするには、次のようにします。

1. [書式設定]>[チャート] を選択します。
2. 次のいずれかのオプションを変更して、チャートの形式をカスタマイズします。

オプション	説明
背景色	カラーセレクトから背景色を選択するか、色のHTMLコードを入力します。
枠線のサイズ	チャートの枠線の幅を変更するには、値をピクセル数で入力します。
枠線のスタイル	ドロップダウンリストから値を選択して、チャートの周りの枠線のスタイルを指定するか、枠線を使用しない場合は [なし (None)] を選択します。
枠線の色	カラーセレクトから枠線の色を選択するか、色のHTMLコードを入力します。

オプション	説明
グラデーション塗りつぶし	折れ線グラフ、面グラフ、または棒グラフの線、面、または棒に網掛け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。
スタック	折れ線グラフ、面グラフ、または棒グラフで互いに重なり合っているデータ値を表示するには、データ値でスタックするには [標準 (Normal)] を選択し、パーセンテージでスタックするには、 [パーセント (Percent)] を選択します。
軸のラベル	ドロップダウンリストから値を選択して、軸ラベルを表示するか非表示にするかを指定します。
軸の反転	軸を反転するかどうかを指定するには、ドロップダウンリストから [真 (True)] または [偽 (False)] のいずれかを選択します。
データラベル	ドロップダウンリストから値を選択して、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から値を選択して、データラベルの回転角度 (なし、45 度、90 度、-90 度) を指定します。

可視化名の編集

可視化の名前を編集するには、次のいずれかの操作を実行します。

1. コンテキストメニューから **[可視化 (Visualization)]** >  > **[編集 (Edit)]** をクリックします。
2. **[可視化名の編集 (EditVisualizationName)]** をクリックし、**[フォーマット (Formatting)]** タブで、ドロップダウンリストから **[可視化 (Visualization)]** を選択して、フィールドを編集します。

レポートサマリのカスタマイズ

可視化の作成または編集時に、表レベルと上位レベルの行セグメントグループの両方でレポートサマ리를カスタマイズできます。この **カスタマイズ** オプションは、列セグメントとして設定されるプロファイル変数のみ含むビジュアライゼーションで使用できます。行セグメントと列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。

[レポートサマリのカスタマイズ]ダイアログボックスで、レポートの各列に次のサマリ式を定義できます。

数式	計算式
NONE	列サマリに対して式は定義されません。 (注) ビジュアライゼーションのすべての列に NONE を選択すると、表レベルまたはグループレベルのサマリを表示できません。
AVG	列内の値の平均。
COUNT	Null 以外の値を持つ列内のレコード数。
最小	列内の最小値。
MAX	列内の最大値。
SUM	列内のすべての値の合計。
(注)	また、定義済みの式を選択して、式フィールドがある列の表レベルのサマリのみを計算することもできます。



- (注)
- カスタマイズされたレポートサマリは、アナライザ UI で表示でき、エクスポートされたレポートは MSEXcel 形式で表示できます。カスタマイズされたレポートサマリは、CSV 形式のエクスポートレポートには表示されません。
 - アナライザ UI の列サマリのセルの上にマウスのカーソルを合わせると、列サマリに定義される式を表示できます。
 - エクスポートされた MS Excel レポートの列の [集計] セルに、列の概要の定義済み数式が表示されます。集計セルには、<Summary Value> (<Summary formula>) テキスト形式が含まれています。
 - 値ベースのレポート用に、表レベルのサマリ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] フィールドがある場合、その列のサマリ式を NONE または 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は、表に示すように式を定義できます。

表レベルのサマリ

これはレポートのフッターのサマリです。**サマリの表示**ドロップダウンリストで**表レベル**チェックボックスを選択すると、サマリを表示できます。デフォルトでは、このチェックボックスは新しい可視化の作成時に選択されます。

セグメント化されたレポートの場合、**表レベル**チェックボックスを選択したが、サマリ式を定義しない場合、デフォルトでは、列フィールドの集約タイプが、次のシナリオを除き、その列のサマリ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、その列の表レベルのサマリ式が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、その列の表レベルのサマリ式は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、その列の表レベルのサマリ式がSUMとして定義されます。これは、すべての個別カウントの合計です。

値ベースのレポートの場合、**表レベル**チェックボックスを選択したが、サマリ式は定義しない場合、デフォルトでは表レベルのサマリ式がNONEに設定されます。

グループレベルのサマリ

これは、一番上の行セグメントグループで定義される列のサマリです。グループレベルのサマリオプションは、最小2つの行セグメントを持つビジュアライゼーションで使用できます。グループレベルのサマリを表示するには、**サマリの表示**ドロップダウンリストで、上位レベルの行セグメントの名前が表示されるチェックボックスをオンにしてください。デフォルトでは、このチェックボックスは新しい可視化の作成時にオフになっています。

グループレベルのサマリチェックボックスを選択するが、サマリ式は定義しない場合、デフォルトではグループレベルのサマリ式は、すべての列のNONEとして定義されます。



(注) グループレベルのサマリは、値に基づくレポートには適用できません。

エージェント詳細レポートのレポートサマリ

エージェント詳細レポートで、表レベルとグループレベルのサマリを表示できます。表レベルとグループレベルのサマリ式の両方は、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。

- 列に式のフィールドがある場合、デフォルトでは表レベルのサマリ式はCUSTOMとして定義され、グループレベルのサマリ式は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、その列の表レベルのサマリやグループレベルの式は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、その列の表レベルのサマリやグループレベルの式が SUM として定義されます。これは、すべての個別カウントの合計です。

レポートテンプレートのエクスポート

レポートテンプレートは、単一のファイルとして、または複数のファイルを含むフォルダとしてエクスポートできます。ファイルまたはフォルダがアナライザからコンピュータにエクスポートされます。レポートテンプレートをエクスポートすると、複数のテナント間で再利用できます。

ファイルのエクスポート

アナライザサーバからテンプレートファイルをエクスポートするには：

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. エクスポートするテンプレートファイルを選択します。
3. 省略符号ボタンをクリックします。
4. ドロップダウンリストから **[テンプレートのエクスポート (Export Template)]** を選択します。ファイルが正常にエクスポートされると、次のメッセージが表示されます。

レポート テンプレートは正常にエクスポートされ、ダウンロードフォルダに配置されました。



- (注) 継続時間が長く、間隔が短いレポートはエクスポートできません。リアルタイムレポートと履歴レポートを続行するには、必要に応じて **[期間 (Duration)]** および **[間隔 (Interval)]** フィールドをリセットします。詳細については、[可視化の作成 \(144 ページ\)](#) を参照してください。

ファイルは .JSON フォーマットで保存されます。

5. **[閉じる (Close)]** をクリックします。

フォルダのエクスポート

アナライザサーバからフォルダをエクスポートするには：

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. エクスポートするフォルダを選択します。
3. 省略符号ボタンをクリックします。
4. ドロップダウンリストから **[テンプレートのエクスポート (Export Templates)]** をクリックします。



- (注)
- 一度に最大 25 のテンプレートをエクスポートできます。
 - フォルダをエクスポートする場合、サブフォルダはエクスポートされません。サブフォルダは個別にエクスポートする必要があります。
 - レポートテンプレートにフィルタを適用すると、関連付けられた値と変数はエクスポート時に削除されます。ただし、フィルタ名は保持されます。

5. [エクスポート (Export)] をクリックします。ファイルが正常にエクスポートされると、次のメッセージが表示されます。

フォルダ内のすべてのレポートテンプレートが正常に保存され、ダウンロードフォルダに .zip ファイルとして保存されます。

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、単一のファイルとして、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からアナライザにインポートできます。インポート機能は、アナライザ UI にログインする管理者のみ使用できます。



- (注) テンプレートのバージョンは展開によって異なります。Webex Contact Center 1.0 レポートテンプレートを 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、対応する可視化がテンプレートに基づいて作成されます。



- (注) 名前の競合を回避するために、同じ名前のレポートがターゲットフォルダに存在する場合にタイムスタンプが追加されます。

ファイルのインポート

アナライザにテンプレートファイルをインポートするには：

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 (.CSV形式) を選択します。
4. [インポート (Import)] をクリックします。ファイルが正常にインポートされると、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。

フォルダのインポート

アナライザにテンプレートフォルダをインポートするには：

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、インポートするフォルダ (.zip 形式) を選択します。



(注) .zip ファイル内のテンプレートの総数は 25 を超えることはできません。

4. [インポート (Import)] をクリックします。フォルダが正常にインポートされた場合は、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。



第 3 章

ダッシュボード

ダッシュボードは、1つの画面上で可視化するために使用されるレポートの組み合わせです。ダッシュボードでは、次のタスクを実行できます。

- [ダッシュボードの実行 \(167 ページ\)](#)
- [ストック レポート ダッシュボードの表示 \(168 ページ\)](#)
- [ダッシュボードの設計 \(171 ページ\)](#)

ダッシュボードの実行

ダッシュボードを実行するには、次のようにします。



(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 \(171 ページ\)](#) 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  アイコンを使用できます。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、サブフォルダからも一致するすべてのレポートが表示されます。  ボタンをクリックして、コンテキストメニューから **[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、そのフォルダまたはレポートの正確な場所がトピック パス (パンくずリスト) 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。

可視化がレンダリングされた後、**[設定 (Setting)]** ボタンをクリックすると、可視化データで使用されている **[プロファイル変数 (Profile Variables)]** と **[セグメント (Segments)]** が表示されます。



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

ストック レポート ダッシュボードの表示

ビジネス指標

放棄された連絡先

[放棄された連絡先 (Abandoned Contacts)] ダッシュボードには、特定の期間に放棄された連絡先の数が表示されます。次のように、インターバルと期間に従ってダッシュボードのデータをフィルタ処理できます。

- [インターバル (Interval)]: 10 分、30 分、1 時間、毎日、毎週、毎月などの間隔を表示します。
- [期間 (Duration)]: 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
放棄連絡先の合計	<p>放棄された連絡先の合計。別のチャネル (チャットと音声) について放棄された連絡先の数も表示されます。連絡先は、次のような状況で放棄されることがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IVR のとき。 2. キュー待機時間 (QWT) のとき。 3. 逐次 QWT のとき。 4. 並列 QWT のとき。UCCX にのみ適用されます。 5. エージェントがコールを受信しなかったとき。

パラメータ	説明
主要な放棄理由	<p>キュー待機時間（QWT）で破棄された合計連絡先のパーセンテージ。</p> <p>たとえば、1日の合計連絡先が1000であり、そのうち100の連絡先が放棄され、これら放棄された100の連絡先のQWTは、次のカテゴリに分類することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1分未満の10件のコール。 • 1～5分の範囲内の25件のコール。 • 5～10分の範囲内の50件のコール。 • 10分よりも長い15件のコール。 <p>(注) 上記の例の場合、[主要な放棄理由（Leading Abandonment Reason）]には65%と表示され（放棄された最大期間のコール）、QWTは5分よりも長いと表示されます。</p>
コールバック / 更新チャットレート	音声コールまたはチャットを使用して再度連絡してきた顧客の合計パーセンテージ。
Customer Journey	<p>Sankey図は、連絡先が放棄されたステージを示します。この図は、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に関する垂直バーを表示します。</p> <p>ビューは、選択されたチャネルタイプによって異なります。ステージにマウスカーソルを合わせると、放棄された連絡先の数や、各エージェントによって処理された連絡先の数などの詳細情報が表示されます。</p>
連絡先の傾向	面グラフは、選択された期間について、各チャネルタイプで処理された連絡先と放棄された連絡先の傾向を示します。
ステージ別放棄された連絡先	ドーナツ図は、連絡先が放棄されたステージを示します。

パラメータ	説明
放棄された連絡先の詳細	<p>表形式のビューには、選択された期間について、放棄された各連絡先の詳細が表示されます。</p> <p>ANI</p> <p>これは、音声コールの場合は発信者の電話番号を示し、チャットの場合は電子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>最初の接続時刻</p> <p>これは、連絡先がコンタクトセンターに着信した時刻を示します。</p> <p>放棄ステージ</p> <p>これは、[IVR]、[キュー内 (in Queue)]、[呼び出し中にエージェントによって (at Agent during ringing)] など、連絡先が放棄されたステージを示します。</p> <p>転送</p> <p>これは、連絡先が転送された回数を示します。</p> <p>合計待機時間 (Total Wait Time)</p> <p>これは、連絡先が放棄されるまでの待機時間を示します。これには、IVR / セルフサービス時間と QWT が含まれます。</p> <p>リピートコール時間</p> <p>これは、指定された時間内 (現在は 1 時間) に発信者が折り返した (リピートコール) 時間を示します。</p>

履歴レポート

これらのレポートは、クラウド接続ユーザには使用できません。

エージェント レポート

エージェント パフォーマンス ダッシュボード

このレポートには、チーム内のエージェントの平均接続時間と最大接続期間が表示されます。

レポートパス : ダッシュボード > 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

展開名、エージェント名、チーム名、インターバル (デフォルトでは毎日) 、およびチャンネルタイプを使用してフィルタ処理できます。

コンタクトセンターの概要

チームの連絡先処理パフォーマンス

このレポートは、チームを比較できるように、その展開内の各チームのチャネルタイプごとに処理された連絡先の総数を表示します。

レポートパス：ダッシュボード>ストックレポート>履歴レポート>コンタクトセンターの概要

出カタイプ：折れ線グラフ

[展開名 (Deployment Name)]、[間隔 (Interval)] (デフォルトでは毎日)、[チーム名 (Team Name)]、および [チャネルタイプ (Channel Type)] を使用してフィルタ処理できます。

リアルタイムレポート



(注) これらのダッシュボードは、クラウド接続ユーザには使用できません。

これらのダッシュボードで使用されるレポートの詳細をすべて参照するには、[ストックレポートダッシュボードの表示 \(168 ページ\)](#) セクションの適切なレポートを参照してください。

ダッシュボードの設計

手順

- ステップ 1** [ダッシュボード (Dashboard)]>[ダッシュボードの新規作成 (Create New Dashboard)] をクリックします。
- 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。複数の可視化を追加して、ダッシュボードに表示することができます。
- ステップ 3** 可視化の位置を変更するには、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可視化を選択して変更します。
- ステップ 4** 可視化のサイズを変更するには、次のようにします。
 - エッジまたはコーナーをドラッグして、サイズを小さくしたり大きくしたりします。
 - [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、タブのドロップダウンリストからタイトルを選択すると、枠線のスタイル、テキストの配置、フォントサイズ、色、太さなど、カスタマイズ可能なフォーマットオプションが表示されます。
- ステップ 8** ダッシュボードを保存するには、**[保存 (Save)]** をクリックして、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)]** をクリックして、フォルダの名前を入力します。ダッシュボードの名前を入力して、**[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、**[ダッシュボード名の編集 (Edit Dashboard Name)]** をクリックして、既存のテキストを選択してから、新しい名前を入力し、**[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。一連の値を定義して変数を作成できます。一度作成された変数は、特定のフィールドと関連するレコードタイプの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 \(173 ページ\)](#)

変数の作成、編集、表示、および削除

新しい変数を作成するには、次のようにします。

手順

ステップ 1 [変数 (Variables)] > [新規作成 (New)] をクリックします。

ステップ 2 変数の名前を入力します。

ステップ 3 [該当する列 (Associated Column)] ドロップダウンリストから値を選択します。

ステップ 4 [値 (Values)] を定義し、[説明 (Description)] を追加します。

ステップ 5 変数の [範囲 (Scope)] を定義します。範囲は次のとおりです。

- ユーザ変数は、ユーザによってのみ定義され、使用されます。
- グローバル変数は、組織全体で使用できます。変数を組織間で共有するか、自分の組織内での使用に制限するには、[値は共有される (Is Variable Shared?)] をトグルします。

ステップ 6 [保存] をクリックします。

 をクリックすると、変数が表示、編集、コピー、または削除されます。



付録 **A**

各リポジトリで利用可能なレコードのタイプ

次の表に、各顧客および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計されるレコードのタイプを示します。

レコードの種類	説明	例
顧客アクティビティレコード	顧客ワークフローのアトミックステップを表します	<ul style="list-style-type: none">• IVR またはキューにいる顧客、エージェントと通話している顧客、保留中の顧客• ホームページ、製品ページ、チェックアウトページにいる顧客
顧客セッションレコード	一連の顧客アクティビティで構成される顧客ワークフローを表します。	<ul style="list-style-type: none">• コールセンターへの顧客のコール• Web サイトへの顧客の訪問• 顧客が Web サイトを訪問し、エージェントとチャット• 顧客が電子メールを送信し、エージェントが返信する
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ステップを表します	<ul style="list-style-type: none">• エージェントアイドル、応答可能、通話中、ラップアップ中• エージェントオフライン、ダイヤル中、通話中、メモの入力中• エージェントアイドル、応答可能、チャット中、ラップアップ中• エージェントオフライン、電子メールの読み取り中、変身中、ラップアップ中

レコードの種類	説明	例
エージェントセッションレコード	一連の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ワークフローを表します。	<ul style="list-style-type: none"> • エージェントはサービスコールを処理し、インシデントをログに記録する • エージェントはアウトバウンドコールを行い、会議をセットアップする • エージェントは顧客とチャットし、質問に答える • エージェントは顧客の電子メールを読み、返信する

次のセクションでは、レコードの内容の詳細について説明します。

- [標準 CSR および CAR フィールドとメジャー \(176 ページ\)](#)
- [標準 ASR および AAR フィールドとメジャー \(176 ページ\)](#)
- [エージェントの状態 \(177 ページ\)](#)
- [コール状態 \(179 ページ\)](#)
- [コール理由コード \(182 ページ\)](#)

標準 CSR および CAR フィールドとメジャー

顧客セッションリポジトリ (CSR)

CSR で集計される標準の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。

顧客アクティビティリポジトリ (CAR)

CAR に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。

標準 ASR および AAR 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)

ASR で集計される標準フィールドについては、次の表で説明します。



(注) [切断カウント (Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されていないため、ASR で設定されません。

エージェント アクティビティ リポジトリ (AAR)

AAR で集計される標準フィールドについては、次の表で説明します。

エージェントの状態

表 11: エージェントの状態

都道府県 (State)	説明
利用可能	エージェントがルーティングされた連絡先リクエストを受け入れて応答する準備ができたときに生成されます。エージェントがサインインした後、エージェントはドロップダウンリストから [利用可能] を選択して、音声コール、チャット、電子メール、およびソーシャルメッセージの会話リクエストを受け入れる必要があります。
利用可能なコンサルト	[利用可能] 状態の宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、呼び出しに追加されたときに生成されます。
AvailableConsultReserved	エージェントへのコンサルトリクエストが開始され、宛先エージェントが [使用可能] 状態にあるときに生成されます。
会議終了	電話会議コールが終了すると生成されます。このステータスは、コンサルトリクエストを開始したエージェントとコールを受信したエージェントの両方に対して生成されます。 [コンサルト完了] 状態は、宛先エージェントが電話会議コールを終了すると、電話会議リクエストを開始したエージェントが [再開] をクリックして顧客を保留から外すまで表示されません。
会議	電話会議コールの進行中に生成されます。
接続されている状態	エージェントがリクエストを受け入れ、顧客に接続するときに生成されます。
接続済みコンサルト	宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、コンサルト呼び出しが接続されたときに生成されます。
接続されたコンサルト予約済み	コンサルトコールを開始するコール関連の操作を実行するためにコンサルトリクエストがメディアに転送されるときに生成されます。

都道府県 (State)	説明
コンサルト完了	コンサルトコールが終了すると生成されます。このステータスは、コンサルトリクエストを開始したエージェントとコンサルトされたエージェントの両方に対して生成されます。 [コンサルト完了] 状態は、宛先エージェントがコンサルトコールを終了すると、コンサルトリクエストを開始したエージェントが [再開] をクリックして顧客を保留から外すまで表示されます。
問い合わせ	コンサルトコールの進行中に生成されます。
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	キューへのコンサルトリクエストが開始された後、宛先エージェントがキューに入ったコンサルトコールに使用できるときに生成されます。
アイドル	エージェントがサインインしたが、ルーティングされたリクエストを受け入れる準備ができてい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と、デフォルトでは状態が アイドル に設定されます。
アイドルコンサルト	[アイドル] 状態の宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、呼び出しに追加されたときに生成されます。
アイドルコンサルティング予約済み	エージェントへのコンサルトリクエストが開始され、宛先エージェントが [アイドル] 状態にあるときに生成されます。
ログアウト	エージェントがデスクトップからサインアウトするときに生成されます。
応答がありません	エージェントがルーティングされた連絡リクエストに応答せず、RONA 状態になったときに生成されます。
保留中	エージェントが 保留 ボタンをクリックして顧客を保留にするときに生成されます。 保留中のコール の状態は、タイマーの横に表示されます。 [再開] をクリックして、コールの保留を解除します。
呼び出し中	デスクトップの右下隅に着信コールのポップオーバーが生成されます。
ラップアップ	エージェントが顧客とのアクティブなやりとりの最中に [終了] または [転送] 、または [送信] ボタンをクリックすると生成されます。ラップアップの理由が送信されるまで、 [ラップアップ] 状態が表示されます。
vt 転送	エージェントがブラインド転送を介してコールをエントリポイントまたはキューに転送した後に生成されます。

都道府県 (State)	説明
skillUpdate	管理ポータルがエージェントの技術プロファイルまたは技術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: アナライザのイベントシーケンス

イベント	目的	次のイベントが予期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																		
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会 議 完了	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング スト	モニ タリ ング 開始	モニ タリ ング 終了	ラップ アップ 完了
いいえ contact	インタラクションなし 顧客と	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
新規	新しいインタラクション 開始 顧客	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 接続され ている状 態	ivr イン スタンス が接続さ れました	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 完了	ivr イン スタンス 完了しま した	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
パーク保 留済み	コールは パーク状 態	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y

各リポジトリで利用可能なレコードのタイプ

イベント	目的	次のイベントが预期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティ ン グ	コンサ ル ティ ン グ 完了	会議 中	会 議 完 了	終 了	録 音 開 始	転 送 済 み	モニ タ リ ン グ ス ト リ ク エ ス ト	モニ タ リ ン グ 開 始	モニ タ リ ン グ 終 了	ラ ッ プ ア ッ プ 完 了	更 新 性
接続	新しい通話開始と顧客	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	Y	
接続されている状態	通話中顧客と	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
保留中	コールは保留中顧客と	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
保留済み	コールは通話中状態に戻る保留状態からの状態	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
問い合わせ	コールは問い合わせ状態	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y	
コンサルティング完了	コールは通話中状態に戻る問い合わせ状態から	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
会議中	コールは会議状態から	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	

イベント	目的	次のイベントが予期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会 議 完了	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング リクエ スト	モニ タリン グ 開始	モニ タリン グ 完了	ラップ アップ 完了	更 新 属 性
会議 完了	コールは 通話中状 態に戻る 会議状態 から	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
終了	顧客との 通話は 終了	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
録 音 開始	通話録 音開始	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
転送 済み	コールは 転送 済み	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y
モニ タリン グ リクエ スト 済み	コールモ ニタリン グ リクエ スト 済み	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y	
モニ タリン グ 開始	コールモ ニタリン グ 開始	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y	
モニ タリン グ 完了	コールモ ニタリン グ 完了	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	

コール理由コード

イベント	目的	次のイベントが预期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了 済み	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留 完了	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会議 完了	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング スト	モニ タリン グ開始	モニ タリン グ終了	ラップ アップ 完了	更 新 性
ラップ アップ完 了	ラップ アップが エージェ ントに よって行 われた	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
更新 csr 属 性	更新 csr 属 性	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	



(注) Flow Developerは、Flow Designer UIを使用して、着信テレフォニーの連絡先を管理するための通話制御スクリプトを作成および公開します。管理者は、公開されたフロースクリプトをルーティング戦略に対してマッピングします。着信コールがエントリポイントに到達すると、フロー制御エンジンはルーティング戦略を識別し、対応するフロースクリプトを実行して、フロースクリプトの一部である個々のフロー制御アクティビティを呼び出します。

コール理由コード

表 13: コール理由コード

理由コード	理由 (Reason)	説明
400	Bad Request	構文が正しくないため、サーバはリクエストを認識できません。
401	未認証	要求にはユーザー認証が必要です。
403	Forbidden	サーバはリクエストを認識しましたが、実行を拒否しています。認証は役に立ちません。リクエストを繰り返さないでください。

理由コード	理由 (Reason)	説明
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 のドメインがリクエストの受信者によって処理されるドメインのいずれとも一致しません。
405	認められていないメソッド	Request-Line で指定されたメソッドが認識されているものの、Request-URI で指定されたアドレスでは許可されていません。応答には、指定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を含める必要があります。
406	受諾不可	リクエストによって指定されたリソースは、送信されたリクエスト内の [Accept] ヘッダーフィールドによって許容されないコンテンツ特性を持つ応答エンティティを生成します。
407	プロキシ認証が必要です	このコードは 401 (Unauthorized) に似ていますが、クライアントが最初にプロキシで自身を認証する必要があるという点を示しています。
408	リクエストタイムアウト (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ません。
410	Gone	要求されたリソースはサーバでは利用できなくなっているほか、転送先のアドレスが不明です。
413	リクエストが大きすぎます	リクエスト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、サーバーはリクエストを処理できません。サーバーは接続を閉じて、クライアントがリクエストを続行し続けることを防ぐ場合があります。
414	Request-URI が長すぎる	request-URI がサーバーが解釈できる値よりも長い場合、サーバーはリクエストを処理できません。
415	サポートされていないメディアタイプ	リクエスト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、サーバーはリクエストを処理できません。
416	サポートされない URI スキーマ	Request-URI の URI のスキーマがサーバで認識されないために、サーバが要求を処理できません。

理由コード	理由 (Reason)	説明
420	不正な拡張子	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ません。
421	拡張子が必要	User Agent Server (UAS) がリクエストを処理するために特別な拡張が必要であるものの、この拡張が要求の Supported ヘッダーフィールドの一覧に表示されていません。
423	短すぎる間隔	リクエストによってリフレッシュされるリソースの期限切れ時間が短すぎるために、サーバーがリクエストを処理できません。レジストラはこの応答を使用して、Contact ヘッダーフィールドの有効期限が短すぎる登録を拒否できます。
480	一時的に使用できません	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、ユーザーは現在利用できません (たとえば、ユーザーがログインしていないか、サイレント機能がアクティブになっています)。
481	コール/トランザクションが存在しない	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け取りました。
482	検出されたループ	サーバーはループを検出しました。
483	ホップ数が多すぎます	リクエストに値ゼロの Max-Forwards ヘッダーフィールドが含まれているため、サーバーはリクエストを処理できません。
484	アドレスが不完全	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	不明瞭なアドレス (Ambiguous)	Request-URI があいまいです。
486	ビジー (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、ユーザーは現在、このエンドシステムで電話をかける意思がないか、電話に出ることができません。
487	リクエストが終了	リクエストが BYB リクエストまたは CANCEL リクエストにより終了されました。

理由コード	理由 (Reason)	説明
488	ここでは受諾不可	理由は、理由コード606 (受け入れられない)と同じ意味であるものの、Request-URIによって指定され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ることを示します。
491	リクエスト保留中	同じダイアログ内で保留中の要求があるUASによってリクエストが受け入れられたことを示します。
493	解読不能	受信者が適切な復号化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) 本文を含むリクエストがUASが受信したことを示します。
500	サーバの内部エラー	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	実装なし	サーバーは要求を処理するために必要な機能をサポートしていません。
502	不正なゲートウェイ。	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、リクエスト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ました。
503	サービス使用不能 (Service Unavailable)	一時的な過負荷またはメンテナンスのために、サーバーが一時的にリクエストを処理できなくなっています。
504	サーバータイムアウト	サーバーは、リクエスト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ませんでした。
505	バージョンがサポートされていません	サーバーは、リクエストで使用されたSIPプロトコルのバージョンをサポートしていないか、サポートを拒否しています。
513	メッセージが大きすぎます	メッセージの長さがサーバの機能を越えたために、サーバがリクエストを処理できないことを示します。
600	すべてビジー	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、ユーザーはビジー状態であり、現在通話を受け入れたくありません。

理由コード	理由 (Reason)	説明
603	却下	ユーザー側のマシンは正常に接続されましたが、ユーザーが参加しようとしていないか、参加できません。
604	どこにも存在しません	Request-URI に示されているユーザーはどこにも存在しません。
606	受諾不可	ユーザーのエージェントは正常に接続されましたが、セッションの説明の一部（要求されるメディア、帯域幅、アドレス指定形式など）が受け入れられません。
mCCG	mCCG のタイムアウト	タイムアウトは、音声コントローラが従属サービスにリクエストを送信し、指定された時間内に応答を受信しない場合に発生します。

コールプログレス分析 (CPA) : 条件検出の理由

CPA は、通話中やオペレーターの傍受などの通話の進行状況を検出し、接続後に通話を分析するために使用されます。コールの進行状況の条件は、次の理由によって発生します。

• 事前接続の理由

- ビジー 1 : 通話中の回線がビジーとして検出される。
- ビジー 2 : 通話中の回線がビジーとして検出される。
- no_answer/no-answer : 通話回線は応答しませんでした。
- no_ringback/no-ringback : 回線で折り返しを受信していません。
- sit_no_circuit/sit-no-circuit : 着信回線の特殊情報トーン (SIT) で回線トーンが検出されます。
- sit_operator_intercept/sit-operator-intercept : オペレータインターセプトトーンは、着信回線の SIT で検出されます。
- sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit : 空いている回線トーンは、着信回線の SIT で検出されます。
- sit_reorder/sit-reorder : リオーダートーンは、着信回線の SIT で検出されます。

• 接続後の理由

- voice : 着信回線で音声を検出されます。
- answering_machine/answer-machine : 留守番電話は着信回線で検出されます。
- cadence_break/cadence-break : ケイデンスブレイクにより、着信回線への接続が失われます。

- ced : 着信回線でファックス機またはモデムが検出されます。
- cng : 着信回線でファックス機またはモデムが検出されます。

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。