



レポートパラメータ

- [Call Report パラメータ](#) (1 ページ)
- [Agent Report パラメータ](#) (20 ページ)
- [Historical Skill Report パラメータ](#) (50 ページ)
- [Historical Threshold Alerts Report パラメータ](#) (53 ページ)
- [Usage Metrics Report パラメータ](#) (54 ページ)

Call Report パラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴通話レポートで使用可能なパラメータについて説明します。この表に記載されているCDRとは通話詳細レポート（Call Detail Report）の略名です。

パラメータ	説明	レポート
%放棄	レポート間隔中に放棄された通話の割合。 $(\text{放棄数}/\text{合計}) * 100$	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
% Answered	応答通話数を、キューに入った通話数からショートコールを引いた数で割った値に100を掛けた数。 $(\text{応答数}/(\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
放棄	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Abandoned Time	ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムに通話があったが、エージェントまたは他のリソースに配分される前に終了した時間の累積値。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
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以内で、キューにある間に終了した通話数（キューレポート別スキル間隔）。 (注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Adjusted Service Level %	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値（キューレポート別スキル間隔）以内で、応答されたまたは放棄された通話数を放棄呼を含む通話の合計で割り、100を掛けた数。 ((サービスレベル + SL 内で破棄)/(応答数 + 放棄数)) * 100 (注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Agent (エージェント)	通話が Webex Contact Center エージェントではなくキャパシティベースチームのリソースによって対応された場合に、通話対応をしたエージェントの名前または数字の ID コード。	CDR
Agent Start Time	エージェントが電話を取り、発信者と通話を始めた時刻。	CDR
ANI	通話で提供された ANI の桁数。ANI (自動番号識別; Automatic Number Identification) とは、通話の際に発信者の電話番号を伝える、電話会社が提供するサービスです。	CDR
応答	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答 (エージェントまたは他のリソースに接続) されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Available Agents	現在、[対応可能 (Available)] 状態にあるログイン済みエージェント数。	通話スナップショットレポート
Avg Abandoned Time	放棄される前に通話がシステム内に存在していた合計時間を放棄された通話総数で割った数。 放棄時間/放棄数	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Avg Connected Time	<p>接続合計時間をレポート間隔中に応答した通話総数で割った数。</p> <p>接続時間/(応答数 + 二次応答数)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
平均処理時間	<p>通話応答に費やされた平均時間（接続時間 + 後処理時間）を応答した通話数で割った数。</p> <p>接続時間 + 後処理時間/(応答 + 二次応答)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg IVR Time	IVR システム内に存在した通話時間を IVR システム内に存在した通話総数で割った数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Avg Queued Time	<p>キューに入った通話の合計時間をキューに入った通話の総数で割った数。</p> <p>キュー時間/キュー数</p>	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート。
平均応答時間	<p>応答合計時間を、応答通話合計回数で除算。</p> <p>応答時間/応答数</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg Wrap Up Time	<p>[後処理 (Wrap-up)] 状態時にエージェントが費やした合計時間を応答通話総数で割った数。</p> <p>後処理時間/(応答数 + 二次応答数)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Blind Transfer Count	最初に照会せずにエージェントが通話をキューから転送した回数。	CDR

パラメータ	説明	レポート
Blind Transfers	最初のエージェントが通話の転送先と相談したり会議を行ったりせずに、エージェントが別のエージェントまたは外部 DN に転送した転送済み通話のサブセット。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Call Duration	エントリポイントまたはキューで通話の着信があったから、通話が終了するまでの時間。	CDR
コール終了時刻	通話の終了時刻。	CDR
コール開始時刻	通話がエントリポイントまたはキューに着電した時刻。	CDR
完了	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
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通話を確立した回数。	CDR
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
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。	CDR
接続済み	現在、エージェントに接続されている通話数。	通話スナップショットレポート

パラメータ	説明	レポート
接続時間	通話がエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。	キューごとの拠点、チーム、キューおよびスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
	通話がエージェントに接続されていた合計時間（通話時間 + 保留時間）。	CDR
Consult Count	通話処理中にエージェントが別のエージェントまたは外部番号保持者に照会を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
	通話中にエージェントが別のエージェントに照会した回数。	CDR
Consult Errors	エージェントが照会の招待に応答しなかった回数。	CDR
Consult Time	エージェントがこの通話の応答中に別のエージェントへの照会に要した時間。	CDR
CTQ Answer Count	照会キューリクエストに応答した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
CTQ Answer Time	照会キューリクエストへの応答から照会終了までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
CTQ Request Count	照会キューリクエストの開始回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポートおよび CDR。

パラメータ	説明	レポート
CTQ Request Time	照会キューリクエストの開始時間から照会終了時間までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート、CDR
Current Service Level %	<p>(キューレポート内の) キューまたは (キュー別スキルレポートのスキル列内の) スキル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到達していないキューにある通話割合。</p> <p>このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がないことに注意してください。</p>	通話スナップショットレポート
切断されました	応答したが (つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話)、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
DN	発信者がダイヤルした番号 (DNIS)。	すべての DN 組み込みレポート
DNIS	通話で提供された DNIS の桁数。DNIS、またはダイヤル番号識別サービスは電話会社のサービスです。このサービスは発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。	CDR
エントリ ポイント	通話に関連付けられているエントリポイント名。	CDR

パラメータ	説明	レポート
From Entry Point	IVR 呼制御スクリプトごとの エン트리ポイントからキュー に分類された後に、この キューに入った通話数。	キューおよびキューごとのス キルのリアルタイム通話間隔 レポート。キューの履歴通話 レポート
	別のエン트리ポイントからこ のエン트리ポイントに着信し た通話数。	リアルタイム通話間隔とエン トリポイントに関する履歴通 話レポート。
Full Monitored Calls	開始から終了まで監視された 通話数。	監視通話レポート
処理時間	通話対応に費やした時間（接 続時間 + 後処理時間）。	CDR
	通話対応に費やした累積時間 の合計： 接続時間 + 後処理時間	キューとキュー、拠点および チームごとのスキルに関する リアルタイム通話間隔レポー ト。キュー、拠点、チームに 関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Handle Type	<p>通話の対応方法。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供給通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後、拠点に配分されることなく終了。 • park_and_transfer。通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後拠点に配分。 • straight_transfer。通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入ることなく、着電時に拠点に配分。 • ivr。IVR が通話対応をしたが、通話が転送またはパークされる前に発信者が切断。 • unknown。これは、他の値がオーバーライドしない場合のデフォルト値です。 	CDR
Hold Count	保留された通話数。	CDR
	発信者が保留された回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
ホールド時間 (Hold Time)	このキュー (キュー CDR 用) またはすべての下層キュー (エントリポイント CDR 用) で保留された通話数。	CDR
In IVR	現在、IVR システムに入っている通話数。	通話スナップショットレポート

パラメータ	説明	レポート
キュー内	<p>現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エントリポイントレポートの場合、エントリポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。</p> <p>エントリポイントとキューレポートでは、この列の数をクリックすると、キューの平均通話数の円グラフがポップアップウィンドウに表示されます。このグラフには、3つの時間区分で表された時間長で、キューに入っている通話数が表示されます。時間区分はキュー内の最長時間の値を3で割り、その結果の値を10秒単位で切り捨て、その値に1、2、および3を掛けた値です。たとえば、キューの最長時間の値が85秒の場合、$85/3 = 28.3$ になり、20に切り捨てられ、20、40、および60秒の時間区分がチャートに表示されます。</p>	通話スナップショットレポート
In Service Level	<p>このキューまたはスキルにプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数（キューレポート別スキル間隔内）。</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Invisible Monitored Calls	非表示モードを使用して監視された通話数。非表示モードにすると、監視セッションが開始スーパーバイザ以外の管理ポータルに表示されなくなります。	監視通話レポート

パラメータ	説明	レポート
IVR Ended	IVR 内で終了したが、ショートコールで終了しなかった通話数。(エントリポイントに関する通話間隔リアルタイムレポートと履歴通話レポート)。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
IVR Time	通話が IVR システム内に存在した時間。	CDR
	IVR システム内にあった通話の累積時間。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Logged-in Agents	現在、この拠点において、このチームまたはすべてのチームにログインしているエージェント数。キューレベルでは、このキューを担当する拠点に属するすべてのチームにログインしたエージェント数が表示されます。	通話スナップショットレポート
最長キューイングコール時間	レポートで扱う各キューに入った通話の最長時間。	通話スナップショットレポート
最大待機時間	キューに入り、応答を待っている通話の最長時間。	キューの履歴通話レポート
Midcall Monitored Calls	通話開始後に監視が開始した通話数。	監視通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Monitor Flag	<p>通話が監視、指導、または割り込みされたかどうか。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not Monitored。通話が監視されていないことを示します。 • Monitored 通話が監視されたことを示します。 • Whisper-Coach。通話が監視され、監視スーパーバイザがエージェントを指導したが、割り込みはしていないことを示します。 • Barged-In。通話が監視され、監視スーパーバイザ通話に割り込んだことを示します。スーパーバイザがエージェントに指導を行う場合もあります。 (通話中に指導と割り込みの両方があった場合、このパラメータの値は、[割り込み (Barged-In)] となります。) <p>監視の詳細に関しては、「通話の監視」を参照してください。</p>	CDR
新規	エントリポイントに着信した外部通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	特定のダイヤル番号でシステムに着信した通話数。	すべての DN 組み込みレポート
No. of Transfers	エージェントが転送した通話数。	CDR

パラメータ	説明	レポート
オーバーフロー	キューにプロビジョニングされたオーバーフロー番号に送信され、応答した通話数。通常、通話がルーティング方法で指定されている最大時間よりも長くキューに入れられた場合、または通話がエージェントに送信されたときにエラーが発生した場合に、オーバーフロー番号に送信されます。通話に応答しなかった場合は、終了時に放棄数または切断数としてカウントされます。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
キュー	通話に関連付けられたキュー名。	CDR
	監視されたキュー名。	監視済み通話レポート
キュー時間	接続先拠点への送信を待機しているキューに入っている通話数。	CDR
キュー (Queued)	この間隔中にキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Queued Time	エージェントまたは他のリソースへの送信を待機しているキューの通話累積時間。待機時間は、キューから通話が解放された後に計算されるため、まだキューに入っている通話の待機時間はレポートに反映されません。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Record Flag	オプションの通話録音機能を使用して、Webex Contact Center が通話を録音したかどうかを示します。	CDR

パラメータ	説明	レポート
再キューイング	エージェントが別のエージェントに転送した後にこのキューに残された通話数。キューに入る通話の場合、1人目のエージェントが[キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから[キュー (Queue)] を選択し、[転送 (Transfer)] をクリックします。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
S No.	通話が Webex Contact Center システムを移動する際の通話の各レグを識別するシーケンス番号。この列のエントリをクリックすると、通話のライフサイクルにおける通話の履歴を表示するウィンドウが開きます。	CDR
Secondary Answered	別のエージェントがエージェントに転送した後に、エージェントが応答した通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Service Level%	<p>キューまたはスキル (キューレポートによるスキル間隔) に対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数を、放棄呼を含む合計通話数で割り、100 を掛けた数。</p> $((\text{サービスレベル内}) / (\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$ <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されませんが、このような通話には意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
セッション ID (Session ID)	通話のライフサイクル中に通話を一意に識別するためにシステムが割り当てた値。	CDR
短期	接続先拠点に配信されず、またはエージェントに接続されずに企業にプロビジョニングされ、ショートコールしきい値内に終了した通話の数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	エージェントに接続されずに、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値内で終了した通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
拠点	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。	CDR
	監視された拠点名。	監視通話レポート
チーム	通話が配分されたチーム名。	CDR
	監視されたチーム名。	監視通話レポート
Terminating Party	通話を終了した人：エージェントまたは発信者	CDR

パラメータ	説明	レポート
Termination Type		CDR

パラメータ	説明	レポート
	<p>通話の終了方法。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • abandoned。接続先拠点に配分される前に通話が終了したが、その通話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、システムにあった。 • agent_transfer。エージェントから別のエージェントに通話が転送された。 • transfer_error。エージェントに通話が転送できなかった。 • normal。通話が正常に終了した。 • reclassified。通話が別のエン트리ポイントに送信された。 • transferred。エージェントが通話を転送した。 • self_service。通話が IVR 内で終了した。 • short_call。通話は接続されることなく、通話の合計時間が指定されたショートコールしきい値未満だった。 • quick_disconnect。通話は接続されたが、その通話のエージェントの通話時間が指定された予期しない切断のしきい値未満だった。 • overflow。通話がキューにプロビジョニングされたオーバーフロー接続先番 	

パラメータ	説明	レポート
	号に転送された。これは通常通話がルーティング方法で指定した最大待機時間を上回った場合か、通話がエージェントに送信された際にエラーが起こった場合に発生します。	
To Entry Point	別のエントリポイントに転送された通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
To Queue	キューに送信された通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Total Monitored Calls	レポート時間の間隔中に監視された通話合計数。	監視通話レポート
Transfer Errors	転送プロセス中にエラーが発生した回数。	CDR
転送済み	このキューからエージェント、外部 DN、または別の Webex Contact Center キューに転送されたすべての通話の合計。 転送発信済み + 再キューイング済み	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Transferred In	エージェントがこのエントリポイントに転送した通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	[キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストでキューを選択して、[転送 (Transfer)] をクリックしたエージェントがキューに転送した後にこのキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Transferred Number	エージェントが、エージェント DN 転送 (agent-to DN transfer) の通話を転送した電話番号。このパラメータは、エントリポイントまたはキュー通話詳細レコード (CDR) の SNo. (シーケンス番号) 列のエントリをクリックした際に開く Webex Contact Center ウィンドウに表示されます。	CDR
Transferred Out	エージェントが外部 DN または別のエージェントに通話を転送後に、このキューに残っている通話数。エージェントが [エージェント (Agent)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから [エージェント (Agent)] を選択し [転送 (Transfer)] をクリックするか、エージェントが [DN] ボタンをクリックして電話番号を入力し、[転送 (Transfer)] をクリックすると、通話が転送されます。転送された通話は、照会または会議として開始できますが、最初のエージェントが相手に転送を完了した場合のみ、転送済みとしてカウントされます。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
まとめ	通話用にエージェントが指定した後処理コード。CDR 生成後にエージェントが通話を終了した場合、該当する CDR はエージェントが通話の後処理コードを選択した後に更新されるのでご注意ください。	CDR

パラメータ	説明	レポート
まとめ時間	通話終了後にエージェントが、[後処理 (Wrap-Up)] 状態になっていた時間。	CDR
	通話終了後に [後処理 (Wrap-Up)] 状態になっていた累積時間。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

Agent Report パラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴エージェントレポートで使用可能なパラメータについて説明します。この表に記載されている ADR とはエージェント詳細レポート (Agent Detail Report) の略名です。

パラメータ	説明	レポート
アクション	<p>クリックしてアクションを実行できるアイコンを次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [ログアウト (Logout)] アイコンをクリックすると、エージェントはログアウトされます。 • [監視 (Monitor)] アイコンをクリックすると、[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールが開きます。ここで、コールバック番号を入力して、[通話中の監視 (Midcall Monitor)] ボタンをクリックすると、エージェントの通話を監視できます。 <p>このアイコンは、エージェントが [接続済み (Connected)] 状態にあり、ユーザプロファイルで通話中の監視を承認している場合にのみ、チームビューに表示されます。詳細については、通話の監視を参照してください。</p>	スナップショット/チーム&スキルビュー
Agent (エージェント)	<p>レポート内のエージェントの名前。</p> <p>企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。</p>	スナップショット/エージェントビュー、リアルタイムエージェント間隔/エージェントレベル

パラメータ	説明	レポート
Agent Requeue	エージェントが着信通話を再度キューに入れた回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
エージェント転送	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Available	<p>件数。エージェントが[対応可能 (Available)]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた平均時間 (対応可能な合計時間を対応可能な件数で除算した値)。</p> <p>% 時間。(ADRのみ) エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR & スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
	現在[対応可能 (Available)]状態にあるエージェントの数、またはスキルビューで、スキルを持つ[対応可能 (Available)]状態のエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームビューごとのスキル
対応可能時間	エージェントが、時間間隔中に[対応可能 (Available)]状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Average Connected Time	接続時間を時間間隔中に接続された通話数で除算した値。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
平均処理時間	通話を処理するために要した平均時間（接続時間 + 後処理時間 ÷ 通話数）。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
ブラインド転送	エージェントが、最初の照会なしに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
処理済みコール数	ログイン以降にエージェントが処理した通話数（またはスキルビューの場合は、そのスキルでエージェントが処理したコール数）。この列内の数値の上にカーソルを置くと、エージェントが入力した後処理コードと各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。	スナップショット/チームビュー & スキルビュー
	対応した着信通話と発信通話の合計数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート
チャンネル	アクティビティに関連付けられているメディアチャンネル。（企業がマルチメディア機能を使用している場合にのみ表示されます。）	ADR、エージェントトレースレポート
会議	エージェントが開始した会議通話数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
接続済み	着信通話に現在接続されているエージェントの数、またはスキルビューで、通話に接続されているスキルを持つエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームビューごとのスキル
接続時間	時間間隔中にエージェントに接続されている着信通話数（通話時間 + 保留時間）。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
相談	<p>件数。エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに照会した回数。</p> <p>合計時間。合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p> <p>平均時間。（ADR または エージェントトレースレポート以外）平均照会時間（合計照会時間 ÷ 照会件数）。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Consult Answer	<p>件数。エージェントが別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントがエージェントからの照会リクエストの応答に費やした合計時間。</p> <p>平均時間。（ADR または エージェントトレースレポート以外）エージェントが照会リクエストの応答に費やした平均時間（合計照会応答時間 ÷ 照会応答件数）。</p> <p>% 時間。（ADR および エージェントトレースレポートのみ）エージェントが照会リクエストの応答に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Consult Request	<p>件数。エージェントが別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが他のエージェントからの照会に費やした合計時間。</p> <p>平均時間。（ADRまたはエージェントトレースレポート以外）エージェントが他のエージェントからの照会に費やした平均時間（照会リクエストの合計時間÷照会リクエスト件数）。</p> <p>% 時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）着信通話中にエージェントが他のエージェントからの照会に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
コンサルティング	現在、別のエージェントに照会中のエージェント数。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル
CTQ	照会キューリクエストを開始または応答した後に、別のエージェントに現在照会しているエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー
現在の状態	エージェントの現在の状態。チームビューとスキルビューで、現在の状態が [アイドル (Idle)] 状態の場合、エージェントが選択したアイドルコードがかっこで囲まれて表示されます（エージェントがアイドルコードを選択せずにログインした場合、コードは表示されません）。	スナップショット/チーム、スキル & エージェントビュー
Disconnected Count	エージェントに接続されていたが、企業用にプロビジョニングされた突然に接続解除されるしきい値内ですぐに切断された通話数。	履歴エージェントの概要 & エージェント間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Disconnected Hold Count	発信者が保留中の間に着信通話が切断された回数。	スナップショット/エージェントビュー
DN	エージェントデスクトップにログインする際にエージェントが使用するダイヤル番号。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート
時間	エージェントがその状態にあった時間。	エージェントトレースレポート
Final Logout Time	エージェントがログアウトした日時。この列は、エージェントレベルのサマリーレポートでのみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
保留	[接続済み (Connected)] 状態で発信者を保留中にしているエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
ホールド時間 (Hold Time)	時間間隔中に発信者が保留した合計時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
アイドル (Idle)	<p>エージェントが別の状態から [アイドル (Idle)]状態になった回数。この列内の数値の上にカーソルを置くと、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。</p> <p>(注) エージェントが [アイドル (Idle)]状態のときにアイドルコードを変更できるため、ポップアップで表示されるアイドルコードの数は、エージェントが [アイドル (Idle)]状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに遷移する場合があります。</p>	スナップショット/チーム&スキルビュー
	現在[アイドル (Idle)]状態のエージェント数。	スナップショット/サイト&チームビュー別のスキル
		履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
	<p>件数。エージェントが[アイドル (Idle)]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR またはエージェントトレースレポートでは使用不可) エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた平均時間 (アイドル状態の合計時間 ÷ アイドル状態の件数)。</p> <p>% 時間。(エージェントの概要および間隔レポートでは使用不可) エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた時間の割合。</p>	
		スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
	<p>件数。エージェントが別の状態から[アイドル (Idle)]状態になった回数。このフィールドの数字の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが使用された回数が表示されます。</p> <p>(注) エージェントが [アイドル (Idle)]状態のときにアイドルコードを変更できるため、アイドルコードの数はエージェントが [アイドル (Idle)]状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに遷移する場合があります。</p> <p>合計時間。エージェントが [アイドル (Idle)]状態にあった合計時間。</p>	
アイドル時間 (Idle Time)	エージェントが、時間間隔中に[アイドル (Idle)]状態だった合計時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
In Outdial	発信通話に接続中もしくは後処理中のエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
	エージェントに接続した回数、または発信通話を後処理した回数。	スナップショット/チームビュー
In Time	エージェントがその状態になった時刻。	エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
インバウンド	予約済み時間。エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態になっている時間。電話が着信中ですが、まだ電話に回答していない状態です。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
	応答件数。時間間隔中にエージェントが応答した着信コール数。	
	通話時間。時間間隔中にエージェントが着信コールで通話していた時間。	
	保留時間。時間間隔中に着信コールが保留だった時間。	
	接続時間。時間間隔中にエージェントに接続された着信コール時間 (着信通話時間 + 着信保留時間)。	
	後処理時間。時間間隔中の着信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間。	
	平均接続時間。インバウンド接続時間を、時間間隔中に接続された着信コール数で除算した値。	
	平均処理時間。着信通話の処理に費やした平均時間 (インバウンド接続時間 + インバウンド後処理時間 ÷ 着信コール数)。	
Inbound Average Handle Time	通話処理に費やした平均時間 (合計接続時間 + 合計保留時間 + 合計後処理時間 ÷ 接続件数)。	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Inbound Avg Handle Time	着信通話処理に費やした平均時間（合計インバウンド接続時間 + 合計後処理時間 ÷ 着信接続件数）。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Inbound Connected	<p>保留件数。エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。</p> <p>接続件数。エージェントに接続された着信コール数。</p> <p>合計通話時間。エージェントが発信者と通話した合計時間。</p> <p>合計保留時間。着信コールが保留だった合計時間。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールに接続された合計時間。</p> <p>平均保留時間。（ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外）着信コールの平均保留時間（合計保留時間 ÷ 保留件数）。</p> <p>平均時間。（ADR またはスナップショット/エージェントビュー以外）接続されているインバウンドの平均時間（合計時間 ÷ 接続件数）。</p> <p>% 通話時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）エージェントが発信者と通話していたインバウンド接続時間の割合。</p> <p>% 保留時間。（ADRのみ）発信者が保留中だったインバウンド接続時間の割合。</p> <p>% 時間。（ADRのみ）エージェントが着信コールに接続されていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Inbound Consult	<p>件数。エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに照会した回数。</p> <p>合計時間。合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Consult Answer	<p>件数。エージェントが、着信コールを処理する別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールを処理するエージェントからの照会リクエストに回答した合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Consult Request	<p>件数。エージェントが、着信コール中に別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コール中に他のエージェントの照会に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ	<p>件数。インバウンドCTQ 応答件数 + インバウンドCTQ リクエスト件数。</p> <p>合計時間。合計インバウンドCTQ 応答時間 + 合計インバウンドCTQ リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ Answer	<p>件数。エージェントが、着信コールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コールを処理するエージェントからの照会キューリクエストに費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR

パラメータ	説明	レポート
Inbound CTQ Request	<p>件数。エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してからその照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Inbound Reserved	<p>件数（ADR またはエージェントトレースレポート以外）。エージェントの局に入電しているがまだ応答されていない間にエージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[予約済み（Reserved）]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。エージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になった平均時間（対応可能時間 ÷ 対応可能件数）。</p> <p>% 時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）エージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になっていた時間の割合。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Transfers	エージェントが別のエージェント、キュー、または番号に転送した着信コールの数。	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Inbound Wrap Up	<p>件数。着信コール後に[後処理 (Wrap-up)]状態になった回数。</p> <p>スナップショット/エージェントビューでは、この列内の数値の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力した後処理コードと各コードが使用された回数を表示されます。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コール後に[後処理 (Wrap-up)]になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外)着信コール後にエージェントが[後処理 (Wrap-up)]状態になっていた平均時間(合計後処理時間 ÷ 後処理件数)。</p> <p>% 時間。(ADR およびエージェントトレースレポートのみ)着信コール後にエージェントが[後処理 (Wrap-up)]状態になっていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Initial Login Time	エージェントがログインした日時。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
ログイン回数	エージェントがその日にログインした回数の合計。エージェントがドロップダウンリストから[結果を表示 (Display Results)]を選択した場合のみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
[ログイン時間 (Login Time)]	エージェントがエージェントデスクトップにログインした日時。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
ログアウト時間	エージェントがエージェントデスクトップからログアウトした日時。	ADR、エージェントトレースレポート
Not Responding	現在、[対応不可 (Not Responding)] 状態のエージェント数。 件数。エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になった回数。 合計時間。エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になった合計時間。 平均時間。(ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた平均時間 (応答不可状態の合計時間 ÷ 応答不可件数)。 % 時間。(ADR およびエージェントトレースレポートのみ) エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた時間の割合。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル 履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Not Responding Time	時間間隔中にエージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
コール数	時間間隔中に拠点またはチームに接続された着信コール数。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
人感センサー	対応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通話に費やした時間の計測値は、合計接続時間（インバウンド接続時間+アウトダイヤル接続時間）+合計後処理時間（インバウンド後処理時間+アウトダイヤル後処理時間）をスタッフの稼働時間で割って算出されます。	スナップショット/エージェントビュー。リアルタイムエージェント間隔レポート、履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェントトレースレポート
	対応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通話に費やした時間の計測値は、インバウンド接続時間+インバウンド後処理時間をスタッフの稼働時間で割って算出されます。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Out Time	エージェントがある状態から遷移した時刻。	エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Outdial	試行回数。時間間隔中に開始されたエージェントの通話数。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
	接続済み。時間間隔中にエージェントに接続されたアウトダイヤルコール数。	
	予約済み時間。エージェントが [アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)] 状態になった回数。この状態は、エージェントが通話を発信したが、その通話がまだ接続されていないことを示します。	
	通話時間。時間間隔中にエージェントが発信通話で通話した時間。	
	保留時間。時間間隔中に発信通話が保留になっていた時間。	
	接続時間。時間間隔中にエージェントに接続された発信通話時間（発信通話時間 + 発信保留時間）。	
	平均接続時間。アウトダイヤル接続時間を時間間隔中に接続された発信通話数で除算した値。	
	後処理時間。時間間隔中、エージェントが発信通話後に後処理状態で費やした時間。	
平均処理時間。発信通話処理に費やした平均時間（アウトダイヤル接続時間 + アウトダイヤル後処理時間 ÷ 発信通話数）。		

パラメータ	説明	レポート
Outdial Avg Handle Time	発信通話処理に費やした平均時間（アウトダイヤル接続時間 + アウトダイヤル後処理時間 ÷ アウトダイヤル接続件数）。	履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェントトレースレポート
Outdial Conference	エージェントが別のパーティと会議した発信通話数。	スナップショット/エージェントビュー
Outdial Connected	<p>試行件数。エージェントが発信通話を試行した回数。</p> <p>接続件数。エージェントに接続された発信通話数。</p> <p>保留件数。エージェントが発信通話を保留にした回数。</p> <p>合計通話時間。エージェントが発信通話で相手と通話した合計時間。</p> <p>合計保留時間。発信通話が保留だった合計時間。</p> <p>合計時間。エージェントが発信通話に接続された合計時間。</p> <p>平均保留時間。（ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外）発信通話の平均保留時間（合計保留時間 ÷ 保留件数）。</p> <p>平均時間。（ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外）アウトダイヤル接続の平均時間（合計時間 ÷ 接続件数算）。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Outdial Consult	件数。アウトダイヤル照会応答件数+アウトダイヤル照会リクエスト件数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。合計アウトダイヤル照会応答時間+合計アウトダイヤル照会リクエスト時間。	
Outdial Consult Answer	件数。エージェントが、発信通話中のエージェントからの照会リクエストを応答した回数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。発信通話中のエージェントからエージェントに照会された合計時間。	
Outdial Consult Request	件数。発信通話中のエージェントからエージェントに照会された時間。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。発信中や中にエージェントが別のエージェントに照会した時間。	
Outdial CTQ	件数。アウトダイヤルCTQ応答件数+アウトダイヤルCTQリクエスト件数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。合計アウトダイヤルCTQ応答時間+合計アウトダイヤルCTQリクエスト時間	
Outdial CTQ Answer	件数。発信通話処理中のエージェントからの照会キューリクエストに応答した回数。	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
	合計時間。発信通話処理中のエージェントからの照会キューリクエストに応答するために費やした合計時間。	

パラメータ	説明	レポート
Outdial CTQ Request	<p>件数。エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してからその照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Outdial Reserved	<p>件数。エージェントが[アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)]状態になった回数。この状態は、エージェントが通話を発信したが、その通話がまだ接続されていないことを示します。</p> <p>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。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外) エージェントが[アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)]状態になっていた平均時間 (合計時間 ÷ 件数)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Outdial Transfers	<p>エージェントが、別のエージェント、キュー、または番号に転送した発信通話数。</p>	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Outdial Wrap Up	<p>件数。エージェントが、発信通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、発信通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外) エージェントが発信通話に [後処理 (Wrap-up)] 状態になっていた平均時間 (合計アウトダイヤル後処理時間 ÷ アウトダイヤル後処理件数)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
キュー	エージェントが現在通話処理中の場合に、その通話が入ったキューの名前。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
理由		ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
	<p>エージェントがログアウトした理由。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デスクトップブラウザを閉じた。 エージェントがログイン中に、エージェントデスクトップアプリケーションが実行中のブラウザウィンドウを閉じた。 • 別のインスタンスでログインした。 エージェントがエージェントデスクトップの別のインスタンスにログインしたため、システムがエージェントをログアウトした。 • ネットワーク接続の切断。 ネットワーク中断から2分経過したため、エージェントがログアウトされた（システムで別のタイムアウトが指定されない場合）。 • 正常ログアウト。 エージェントがエージェントデスクトップウィンドウの [ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックした。 • 操作上のログアウト。 システムが、Cisco Webex Contact Center オペレーションまたはテクニカルサポートが開始したコマンドに応答して、エージェントをログアウトした。 • 監督ログアウト。 スーパーバイザがエージェントをログアウトさせた。 	

パラメータ	説明	レポート
	その他の原因による場合があります。	
予約済み	電話が鳴っていてもまだ応答していない際の、[予約済み (Reserved)] 状態のエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
	[予約済み (Reserved)] 状態のスキルを持つエージェントの数。	スナップショット/スキルビュー
拠点	<p>拠点名。</p> <p>企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、チーム名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートの拠点ビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 拠点名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、拠点にログインしているチームのリストを折りたたんだり展開したりすることができます。 • チーム名をクリックすると、そのチームのチームビューにドリルダウンします。 	スナップショット/サイトビュー、リアルタイムエージェント間隔レポート (エージェントレベルを除く)
	エージェントが通話を処理しているチームの拠点がある場所。	ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Skill	<p>スキル名。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートのスキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • スキル名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、スキルを持つログイン中 エージェントのリストを折りたたむか、または展開できます。 • エージェント名をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。 • 企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。 	スナップショット/スキルビュー、チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
Staff Hours	エージェントがログインしている時間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
	エージェントが時間間隔中にログインしていた時間。	リアルタイムエージェント間隔レポート & チーム別スキル間隔
	エージェントがログインした合計時間。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート
	各ログインセッション中にエージェントがログインしていた時間。	ADR、エージェント トレースレポート

パラメータ	説明	レポート
ステータス	<p>エージェントがログインし、ログアウトした時間と、ログインセッション中におけるエージェントの各状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供されています。 エージェントが対応可能で、通話対応のため待機している状態。 • 私がプレゼンする可能性はありません エージェントが別相手と電話をしている状態。 • 照会 - 応答。 エージェントが別のエージェントからの照会リクエストに応答した状態。 • 照会 - リクエスト。 エージェントが別のエージェントとの照会を開始した状態。 • アイドル。 電話が鳴りましたが、指定された期間内に応答されなかった状態。 • 応答不可。 エージェントの電話が鳴りましたが、エージェントが指定された期間内に応答しなかった状態。 • 保留。 エージェントが、接続中のコールを保留にした状態。 • 通話。 エージェントが着信通話で通話していた状態。 <p>後処理。通話は終了したが、エージェントがまだ次の通話に応答できない状態。</p>	エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Talk	現在、発信者と会話中の[接続済み (Connected)]状態のエージェント数。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル
通話時間	時間間隔中にエージェントが発信者と通話していた時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
チーム	<p>レポートでのチーム名。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートのチームビューとチーム別スキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • チーム名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チームにログイン中のエージェントの一覧を折りたたんだり展開したりできます。 • 企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。 <p>チームビューでは、エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。</p>	スナップショット/チームビュー & チームビュー別スキル、リアルタイム エージェント間隔レポート/チーム & チームレベル別スキル
	エージェントが通話を処理していたチーム。	ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Time in Current State	エージェントが現在の状態にある期間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
合計コール数	着信応答済み通話 + 発信試行済み通話。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Total Logged In	現在ログインしているエージェントの数、またはスキルビューで、スキルを持つ現在ログインしているエージェントの数。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チームビュー別スキル
Channels Logged In	エージェントが、現在、ログイン中のメディアチャンネルの数。企業がマルチメディア機能を使用している場合にのみ表示されます。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チームビュー別スキル
まとめ	現在、[後処理 (Wrap-up)] 状態のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チームビュー別のスキル
まとめ時間	時間間隔中の着信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

Historical Skill Report パラメータ

Webex Contact Center の過去のキュー別スキルレポートで利用可能なパラメータについては、次の表を参照してください。アスタリスク (*) は、スキルサマリーレポートでのみ使用可能なパラメータを表します。このレポートは、キュー別スキルレポートのスキル名をドリルダウンすることで表示できます。

パラメータ	説明	
% Calls Matched	通話がエージェントに割り振られた際に、その通話で必要とされるスキルの初期値と最終地が同じである通話の比率。 (一致した通話 * 100) / (接続済み + 放棄 + 再分類)	キュー別スキル

パラメータ	説明	
放棄	レポート間隔中に放棄された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル
Abandoned within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で、キューにある間に終了した通話数。	キュー別スキル
平均処理時間	このスキル要件を持つ通話処理に費やした平均時間（合計接続時間 + 合計後処理時間）/ 処理済み通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
接続済み	レポート間隔中に接続された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
Connected within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で接続された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
Final Operand*	対応するスキルを持つエージェントに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。	キュー別スキル
Final Value*	通話がエージェントに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル

パラメータ	説明	
Initial Operand*	通話がキューに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。 可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	キュー別スキル
Initial Value*	キューに到着したときに通話に割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル
オペランド	エージェントに割り振られたときに通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	エージェント別スキル
Reclassified	システムがキューから転送したこのスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル
Reclassified within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で、システムがキューから転送した、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル

パラメータ	説明	
Skill	スキル名。 キュー別スキルレポートで、この列のエントリをクリックすると、（月ごとのサマリーから）1日単位のアクティビティを表示したり、（1日単位のサマリーから）30分ごとのデータを表示したりできます。	キュー別スキルとエージェント別スキル
合計	通話総数。	キュー別スキル
値	通話がエージェントに割り振られたときに通話に割り当てられるスキル要件の値。	エージェント別スキル

Historical Threshold Alerts Report パラメータ

企業でしきい値アラート機能を使用していて、ユーザプロフィールがアラートを表示することを承認している場合、[履歴レポート (Historical Reports)] モジュールの [しきい値アラート (Threshold Alerts)] ページのコントロールを使用して、当日の午前0時と3か月前の間でトリガーされたしきい値アラートの詳細を表示できます。使用可能なパラメータについては、以下の表で説明します。

パラメータ	説明
確認済み	スーパーバイザがアラートを確認したかどうか。
[確認時刻 (Acknowledged Time)]	アラートが確認された時刻。
実際の値	アラートをトリガーした実際の値。
アーカイブ済み	スーパーバイザがアラートをアーカイブしたかどうか。
説明	アラートを確認したスーパーバイザが入力した任意のコメント。
メトリック	しきい値が関連付けられているメトリック。

パラメータ	説明
オペランド	> (より大きい) >= (以上) < (より小さい) <= (以下) = (等しい)
Supervisor (スーパーバイザ)	アラートを確認したスーパーバイザの名前。
時間	しきい値アラートがトリガーされた日付と時刻
トリガー間隔	システムがしきい値ルールチェックに対してアラートを1つのみ生成する間隔として、しきい値ルールで指定された秒数。
トリガー値	しきい値ルールがトリガーとして定義した値。

Usage Metrics Report パラメータ

利用状況メトリックレポートで使用可能なパラメータについては、次の表で説明します。

列	説明
分単位の通話時間	着信コールの着信時または、発信電話の発信時から通話終了までの合計時間。
インバウンド	通話総数。着信コールの合計数。 接続された通話数。エージェントに接続された着信コール数。 分単位の IVR 時間。通話が IVR システムにあった分単位の時間。 秒単位のキュー待機時間。通話がキューにあった秒単位の時間。 分単位の通話時間。エージェントが発信者と通話した分単位の時間。 分単位の保留時間。着信コールが保留になった分単位の時間。
月	通話アクティビティが発生した月。

列	説明
アウトダイヤル	通話総数。発信通話の合計数。 接続された通話数。エージェントに接続された発信通話数。 分単位の通話時間。エージェントが発信通話で1件の相手先と通話した分単位の時間。 分単位の保留時間。発信通話が保留された分単位の時間。
録音済み通話	録音された通話数。
合計コール数	着信コールと発信通話の合計数。

