



エージェント個人統計情報の表示

- [エージェント統計情報の表示 \(1 ページ\)](#)
- [サマリーレポート \(2 ページ\)](#)
- [エージェントの統計 - 履歴レポート \(2 ページ\)](#)
- [エージェントの統計 - リアルタイムレポート \(3 ページ\)](#)
- [エージェント 状態別状態: 履歴レポート \(4 ページ\)](#)
- [エージェントステータス別 - リアルタイムレポート \(5 ページ\)](#)
- [チームの統計: 履歴レポート \(5 ページ\)](#)
- [チームの統計 - リアルタイムレポート \(6 ページ\)](#)
- [キュー統計: 履歴レポート \(6 ページ\)](#)
- [キュー統計 - リアルタイムレポート \(7 ページ\)](#)
- [エージェントアウトプレディヤル統計 - 履歴レポート \(8 ページ\)](#)
- [エージェントアウトプレディヤル統計 - リアルタイムレポート \(9 ページ\)](#)

エージェント統計情報の表示

組織の管理者が使用するエージェントプロファイルの設定に応じて、個人統計を表示できません。ナビゲーションバーの[エージェント統計](#)をクリックすると、個人の統計情報が表示されます。

リアルタイム統計情報は、組織の管理者が設定した時間間隔で更新されます。いつでも手動でリアルタイムおよび履歴統計情報を更新するには、[更新アイコン](#)をクリックします。



- (注)
- デスクトップからサインアウトするときは、ブラウザを閉じる必要があります。ブラウザを起動し、デスクトップに再度ログインして、顧客向け旅アナライザーの設定更新を反映させます。
 - 匿名 (プライベート参照) モードでエージェント パフォーマンス統計にアクセスする場合は、エージェント パフォーマンス統計レポートが正常にロードされる場合に対して、サードパーティ製のクッキーを有効にする必要があります。
-

サマリーレポート

APS サマリーレポートには、処理している顧客の数と、顧客の会話をまとめるのにかかる平均時間が表示されます。 **チャンネルタイプ**と**期間**のドロップダウンからデータを表示する期間を選択できます。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、**[フィルタ処理のリセット]**リンクをクリックします。



(注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、**[フィルタ処理のリセット]**リンクが表示されます。

パラメータ	説明
合計処理数 - チーム	チームが処理する顧客間のやり取りの合計数。
処理された平均時間 - チーム	チームが顧客との対話を処理するために要する平均時間。
平均まとめ時間 - チーム	チームが顧客との対話を処理するのにかかる平均時間。
合計処理数 - 自分	エージェントが処理する顧客間のやり取りの合計数。
平均処理時間 - 自分	エージェントがカスタマーの対話を処理するのにかかる平均時間。
平均処理時間 - 自分	エージェントが顧客との対話を処理するのに要する平均時間。



(注) 選択した期間とチャンネルのすべての値が表示されます。

エージェントの統計 - 履歴レポート

このレポートには、エージェントの履歴統計が表示されます。 **間隔**と**期間**のドロップダウンから、データを表示する期間を選択できます。レポートをチャート形式で表示することもできます。 **詳細サマリー**一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、**[フィルタ処理のリセット]** リンクをクリックします。



(注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、**[フィルタ処理のリセット]** リンクが表示されます。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
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。
最終ログアウト時刻	エージェントがログアウトした日時。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

エージェントの統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの統計がリアルタイムで表示されます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリ一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。

パラメータ	説明
ログイン時刻	エージェントがログインした日時。
ログアウト時刻	エージェントがログアウトした日時。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

エージェント 状態別状態: 履歴レポート

このレポートには、エージェントのアクティビティ状態の履歴統計が表示されます。間隔と期間のドロップダウンから、データを表示する期間を選択できます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリー一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある起動アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザのレポートを表示します。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、[フィルタ処理のリセット] リンクをクリックします。



- (注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、[フィルタ処理のリセット] リンクが表示されます。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
アクティビティ状態	エージェントの状態 (アイドル、使用可能など)。
状態期間 (State Duration)	エージェントが対応する状態に費やす継続時間。

エージェントステータス別 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントのアクティビティステータスの統計がリアルタイムで表示されます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリー一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
アクティビティ状態	エージェントの状態 (アイドル、使用可能など)。
状態期間 (State Duration)	エージェントが対応する状態に費やす継続時間。

チームの統計: 履歴レポート

このレポートには、エージェントの組織内のすべてのチームの過去の統計情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
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。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

チームの統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの組織にあるすべてのチームの統計情報がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
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)	エージェントのステータス。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

キュー統計: 履歴レポート

このレポートには、エージェントの組織内のすべてのキューの過去の統計情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
キュー名	キューの名前。キューは、エージェントへの割り当てを待機している間に、顧客の連絡先の保留の場所を示します。連絡先は、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分配されます。

パラメータ	説明
# 連絡先	エージェントがキュー用にプロビジョニングしたサービスレベルのしきい値内で、エージェントが応答する顧客の連絡先の数。
平均キュー待機時間	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機している平均時間。
キューの最長連絡先	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機する最長時間。
放棄された連絡先の数 (#Abandoned Contacts)	エージェントが応答しない顧客連絡先の数。

キュー統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの組織にあるすべてのキューの統計情報がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
キュー名	キューの名前。キューは、エージェントへの割り当てを待機している間に、顧客の連絡先の保留の場所を示します。連絡先は、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分配されます。
# 連絡先	エージェントがキュー用にプロビジョニングしたサービスレベルのしきい値内で、エージェントが応答する顧客の連絡先の数。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
# キューで待機中のコンタクト	その時点での、キューに登録されている顧客の連絡先の数。
平均キュー待機時間	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機している平均時間。

パラメータ	説明
キューからの処理の長い連絡先	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が送信する最長時間。過去24時間以内に受信したコールが考慮されます。現在キューに入っているコールは考慮されません。
放棄された連絡先の数 (#Abandoned Contacts)	エージェントが応答しない顧客連絡先の数。

エージェントアウトプレダイヤル統計 - 履歴レポート

このレポートには、エージェントによって実行されたアウトバウンド(アウトダイヤル)コールの数の履歴情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。
インターバル	レポートの時間間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
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付と現地時間。
処理されたアウトダイヤル連絡先	間隔内で処理されたアウトバウンドコールの数。
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトソーシングコールを処理するのにかかる平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
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で顧客との間で費やした時間の合計 (保留時間を含む)。
アウトダイヤル平均接続時間	アウトバウンドコール中にエージェントが顧客との通信に費やした平均時間 (保留時間も含む)。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との対話に費やした時間の合計 (保留時間を除く)。

エージェントアウトプレダイヤル統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントからのアウトバウンド(アウトダイヤル)コールの数がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
ログイン時刻	エージェントがログインした日付と現地時間。
処理されたアウトダイヤル連絡先	間隔内で処理されたアウトバウンドコールの数。
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトソーシングコールを処理するのにかかる平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
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で顧客との間で費やした時間の合計 (保留時間を含む)。
アウトダイヤル平均接続時間	アウトバウンドコール中にエージェントが顧客との通信に費やした平均時間 (保留時間も含む)。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との対話に費やした時間の合計 (保留時間を除く)。

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。